Résoudre un problème de connexion

Mise à jour 05/03/2024

Les derniers éléments mis à jour dans les ches gurent en bleu.

Objectif

→ Ci-dessous des manipulations à réaliser, avant de faire appel à l'assistance, dans le cas où l'utilisateur du logiciel se voit dans l'impossibilité de se connecter au produit.

Les parties ci-dessous sont triées par message d'erreur.

"Impos	ssible de démarrer l'application. Con	tactez le fournisseur	de l'application."
Imposs	sible de démarrer l'application		×
0	Impossible de démarrer l'applica l'application.	ation. Contactez le fou	rnisseur de
	ОК	Détails	
Depuis	une fenêtre d'exploration de chiers	, saisir " %temp% " et t	faire " Entrée ".
1 💭 🕂 Tem	0%		~ >
v Pé	riphériques et lecteurs OS (C)		
	112 Go libres sur 235 Go		
*			
*			
, L'explo	rateur de chiers est modié:		
L'explo	rateur de chiers est modi é :	> AppData > Local > Temp	5
L'explo	rateur de chiers est modi é : > Ce PC > OS (C;) > Utilisateurs > Nom ^	→ AppData → Local → Temp Modifié le	Туре
L'explo	rateur de chiers est modi é: > Ce PC > OS (C:) > Utilisateurs > Nom ^ [] (360E2DFF-02C6-42F1-BF38-708684F1E0B3)	 AppData > Local > Temp Modifié le 22/05/2023 09:09 	Type Dossier de fichiers
L'explo	Nom ^ (360E2DFF-02C6-42F1-BF38-708684F1E0B3) _ (BF350946-7BC6-491F-8E7A-07AD9AB2A3BE) _	 AppData > Local > Temp Modifié le 22/05/2023 09:09 25/05/2023 10:10 	Type Dossier de fichiers Dossier de fichiers

Cliquer ensuite sur la èche à gauche ou sur "Local" et acccéder au dossier "Apps" :

\leftrightarrow \rightarrow \checkmark \frown	> Ce PC > OS (C) > Utilisateurs >	> AppData > Local			
Accueil	Nom	Modifié le	Туре	Taille	
> 📥 Alexandra – Silae	Adobe	09/05/2023 09:21	Dossier de fichiers		
> 🌰 OneDrive	The Apps	22/05/2023 15:30	Dossier de fichiers		
	늘 cache	25/04/2023 14:43	Dossier de fichiers		
📒 Bureau 🛷	CEF CEF	09/05/2023 09:21	Dossier de fichiers		
🛓 Téléchargement 🖈	Comms	25/04/2023 14:53	Dossier de fichiers		
Documents 🖈	ConnectedDevicesPlatform	25/04/2023 14:16	Dossier de fichiers		

Supprimer le dossier "2.0" présent dans le dossier :

↑ 🖿	> Ce PC > O	S (C:) > Utilisateurs	> AppData > Local > Apps	>	
	Nom	^	Modifié le	Туре	Taille
– Silae	2.0		22/05/2023 15:30	Dossier de fichiers	
- Sliae	2.0		22/03/2023 13:30	Dossier de lichiers	

"Identi ant / Mot de passe incorrect"	^
Lorsque le message ci-dessous apparait, deux situations sont possibles :	
Echec lors de l'identification × Identifiant / Mot de passe incorrect	
ОК	
• L'identi ant et/ou le mot de passe est incorrect ;	

- La connexion est bloquée suite à de trop nombreuses tentatives erronnées (mauvais identi ants ou mots de passe).
- → Dans les deux cas, réinitialiser le mot de passe pour l'identi ant concerné en cliquant sur "Mot de passe oublié ?".

Abandonner

	Réinitialisation de votre mot de passe		
Bienvenue Cette procé renouveller	Silae - Réinitialisation d'un mot de passe	× de de	
Renseigne	Cet identifiant de connexion ne dispose pas d'une adresse email validée permettant la réinitalisation du mot de passe, de contacter fadimistrateur de vet pour réinitaliser votre mot de passe.		
	OK Envoyer le code de renouvellement		
	econo d'orreur esperait colo vient du fe	it que l'iden	i ant de contact n'est nac une adresse mail. Le code de réinitialisation de met d

~

L'identi ant doit avoir la forme d'une adresse mail (xxxxxxxx@www.fr).

Absence du lien "Mot de passe oublié ?"



Si le lien "Mot de passe oublié ?" n'apparait pas sur le portail de connexion, l'application "**SilaePermission**" doit être installée. Cet outil permet d'attribuer les droits en écriture et modi cation au répertoire C:ProgramDataMicrosoftCryptoRSAMachineKeys à l'utilisateur "Tout le monde".

Pour cela, ouvrir un navigateur internet et saisir dans la barre d'adresse l'URL suivant : https://download.silae.fr/resources/silaepermissions.msi

Ouvrir / Exécuter le programme :



📌 À noter :

Il est possible que l'antivirus bloque l'exécution du programme, il conviendra alors de le désactiver temporairement si besoin.

Si un SmartScreen apparaît à l'écran, cliquer sur Informations complémentaires, puis Exécuter quand même :

Windows a protégé votre ordinateur Windows Defender SmartScreen à empêché le démarrage d'une application non reconsue. L'execution de cette application peut mettre votre ordinateur en danger. Internations complémentaires	Windows a protégé votre ordinateur Windows Defender SmartScreen à empéché le démarrage d'une application non reconnue. L'execution de cette application peut mettre votre ordinateur en danger. Application : silaepermissions.msi Editeur : Éditeur inconnu
Ne pas exécuter	Exécuter quand même Ne pas exécuter

Autoriser l'application à apporter des modi cations à l'ordinateur : www.silae.fr



Installer ensuite le programme :



Terminer l'installation et relancer le logiciel :



En cas de dif culté et/ou d'apparition d'un message d'erreur lors de l'installation du programme, attriber manuellement les droits en écriture au répertoire en suivant les étapes ci-dessous :

Depuis une fenêtre d'exploration de chiers, saisir "C:\ProgramData\Microsoft\Crypto\RSA" et faire "Entrée" :

🚞 > Ce PC > OS (C:) > ProgramData > Microsoft > Crypto > RSA

~ C

Sur le dossier "MachineKeys", effectuer un clic droit et sélectionner "Propriétés" :



Dans l'onglet "Sécurité", cliquer sur "Modi er" et autoriser les droits en écriture. Appliquer les modi cations et cliquer sur "OK" :

Général Partage Sécurité Versie	ons précédentes	Personnaliser	
Nom de l'objet: C:\ProgramData\M	icrosoft\Crypto\RS	SA\MachineKeys	
Autorisations pour MachineKeys		×	
Sécurité			
Nom de l'objet: C:\ProgramData\Mi	crosoft\Crypto\RS	A\MachineKeys	
Noms de groupes ou d'utilisateurs :			
Search I and A and			🗣 Modifier
			ser Refuser
	Ajouter	Supprimer	
Autorisations pour Tout le monde	Autoriser	Refuser	
Lecture et exécution			Avancé
Affichage du contenu du dossier			
Lecture			
Ecnture	<u>~</u>		r Appliquer
Autorisations spéciales			



"Retour null de WCFDLL_AppelCom" ou "La valeur ne peut pas être null. Nom du paramètre : value"

^

Lorsque l'un des messages d'erreur ci-dessous apparait, l'application "SilaePermission" doit être installée.



Cet outil permet d'attribuer les droits en écriture et modi cation au répertoire C:ProgramDataMicrosoftCryptoRSAMachineKeys à l'utilisateur "Tout le monde".

Pour cela, ouvrir un navigateur internet et saisir dans la barre d'adresse l'URL suivant : https://download.silae.fr/resources/silaepermissions.msi

Ouvrir / Exécuter le programme :



📌 <u>À noter</u> :

Il est possible que l'antivirus bloque l'exécution du programme, il conviendra alors de le désactiver temporairement si besoin.

Si un SmartScreen apparaît à l'écran, cliquer sur Informations complémentaires, puis Exécuter quand même :

Windows a protégé votre ordinateur Windows Defender SmartScreen a empêché le démarrage d'une application non reconnue. L'exécution de cette application peut mettre vorre ordinateur en dancer. Informations complémentaires	Windows a protégé votre ordinateur Windows Defender SmartScreen a empêché le démarrage d'une application non reconnue. L'exécution de cette application peut mettre votre ordinateur en danger. Application : slaepermissions.msi Editeur : Éditeur inconnu
Ne pas exécuter	Exécutor quand même Ne pas exécutor

Autoriser l'application à apporter des modi cations à l'ordinateur : www.silae.fr



Installer ensuite le programme :



Terminer l'installation et relancer le logiciel :



En cas de dif culté et/ou d'apparition d'un message d'erreur lors de l'installation du programme, attriber manuellement les droits en écriture au répertoire en suivant les étapes ci-dessous :

Depuis une fenêtre d'exploration de chiers, saisir "C:\ProgramData\Microsoft\Crypto\RSA" et faire "Entrée" :

🚞 > Ce PC > OS (C:) > ProgramData > Microsoft > Crypto > RSA

~ C

Sur le dossier "MachineKeys", effectuer un clic droit et sélectionner "Propriétés" :



Dans l'onglet "Sécurité", cliquer sur "Modi er" et autoriser les droits en écriture. Appliquer les modi cations et cliquer sur "OK" :

Général Partage Sécurité	/ersions précédentes	Personnaliser		
Nom de l'objet: C:\ProgramDa	ata\Microsoft\Crypto\RS	SA\MachineKeys		
Autorisations pour Machinek	Keys	×	-	
Sécurité				
Nom de l'objet: C:\ProgramDat	ta\Microsoft\Crypto\RS	A\MachineKeys		
Noms de groupes ou d'utilisateurs				
K Tout le monde				Modifier
Administrateurs (SIL-9QJXDS3	Administrateurs)		ser	Refuser
				1
	Ajouter	Supprimer		
Autorisations pour Tout le monde	Autoriser	Refuser	_	
Lecture et exécution				Avancé
Affichage du contenu du dossier				
Écriture				
Autorisations spéciales			ər	Appliquer



Applications (10)						
> O Comptes de courrier et de cal	(1)	0%	0 Mo	0 Mo/s	0 Mbits/s	
> 📜 Explorateur Windows		0%	73,1 Mo	0 Mo/s	0 Mbits/s	
> 🔤 Gestionnaire des tâches		0,4%	86,2 Mo	0 Mo/s	0 Mbits/s	
> 🧿 Google Chrome (19)	Ø	7,9%	896,0 Mo	0,1 Mo/s	0 Mbits/s	
> 🔃 Microsoft OneNote		0%	17,1 Mo	0 Mo/s	0 Mbits/s	
> 💁 Microsoft Outlook		0,1%	139,9 Mo	0 Mo/s	0 Mbits/s	
> 😰 Microsoft PowerPoint (2)		0%	133,3 Mo	0 Mo/s	0 Mbits/s	
> 📬 Microsoft Teams (8)		0%	590,5 Mo	0 Mo/s	0 Mbits/s	
> 👎 Outil Capture d'écran		0%	107,6 Mo	0 Mo/s	0 Mbits/s	
> 🙆 SilaeClientL		0%	36,0 Mo	0 Mo/s	0 Mbits/s	
Développer Processus en ar Fin de tâche						

Relancer le logiciel.

Si après 5 minutes la connexion à Silae reste impossible et que le message d'erreur est toujours présent, écrire à l'assistance Silae a n de demander une déconnexion en précisant l'identi ant cooncerné.

rsque le	message ci-dessous appara	it, ie probleme vi					orrain		
SILAE CLIEN	√T -		×						
	Une exception non gérée s'est prod vous cliquez sur Continuer, l'applica essayer de continuer. Si vous clique s'arrêter immédiatement.	uite dans votre applicati ion va ignorer cette env z sur Quitter, l'applicatio	on. Si euret yn va						
	La référence d'objet n'est pas défini	e à une instance d'un ol	ojet.						
	ls C	ontinuer G	luitter	[
٤ (/oir la che Prérequis techn	aues Silae.							
ا اe messa	/oir la che Prérequis techn ge d'erreur se produit sur o	ques Silae. Jes postes et des e	environner	nents diffé	érents, écr	rire à l'assis	tance Silae.		
le messa;	/oir la che Prérequis techn ge d'erreur se produit sur d e d'extraire les chiers de	ques Silae. les postes et des e l'applications. Fic	environner	nents diffé	érents, écr dans le dé	rire à l'assis	tance Silae.		
le messa; mpossible	/oir la che Prérequis techn ge d'erreur se produit sur o e d'extraire les chiers de de démarrer l'application	ques Silae. les postes et des e	environner	ments diffé	érents, écr dans le dé	rire à l'assis	tance Silae.		
le messa; npossible Impossible	/oir la che Prérequis techn ge d'erreur se produit sur o e d'extraire les chiers de de démarrer l'application	ques Silae. les postes et des e l'applications. Fic je l'application. Fichiers	environner	ments diffé	érents, écr dans le dé	rire à l'assis	tance Silae.		

- I I	
I OFCALLO LO MOCCORO A OFFOLIE CL-AOCCOLLE ONDOFOLE LO DEODIC	$m \alpha nr \alpha / \alpha nr \alpha + \alpha $
LOI SUUCICITICS SAEC U CITCUI CI UCSSOUS ADDAI AILI IC DI ODIC	

"WCFDLL ... ACTION SOAP"

hec lors de l'identification	×
WCFDLL[3]::Il n'existait pas de point de terminaison à l'écoute sur https://www.silaexpert08.fr/SILAE/IWCF/IWCF.svc pouvant accepter le message. Ceci est souvent dû à une adresse ou une action SOAP incorrecte. S'il est présent, voir l'élément InnerException pour plus d'informations.	
OK	

Les plages d'adresse IP correspondantes à la plateforme Silae sur laquelle le domaine est hébergé sont disponibles dans le tableau dans la che Prérequis techniques Silae.

📀 SilaeBoot	×
a connexion sous-jacente a été fermée : Impossible d'établir une re confiance pour le canal sécurisé SSL/TLS.	relation de
orsque ce message d'erreur apparait, cela signi e que le pr intégralité des accès à nos services est dorénavant imposs	rotocole TLS 1.2 n'est pas activé sur le poste en question ou sr le TSE (si vous en utilisez un sible pour les systèmes et applications qui ne sont pas conformes au protocole TLS 1.2 :
Sécurisation TLS	
À partir du 08/12/2021, l'intégralité des accès à nos services sera impossi applications qui ne sont pas conformes au protocole TLS 1.2.	sible pour les systèmes et
A compter de cette date, il sera impossible d'accéder à Silae via les version TLS. Ce renforcement de la sécurité de Silae impactera : Les utilisateurs de versions anciennes et non supportées de Win Les applications qui utilisent les APIs de Silae au travers de TLS }	ons 1.0 et 1.1 du protocole indows ; 5 1.0 ou TLS 1.1.
Par conséquent, les versions de Windows antérieures à Windows 8 ne avec Silae. Pour plus de détails concernant les versions de Windows compatibles, nr reporter au chapitre sulvant : <u>Systèmes d'exploitation et Protocoles TLS 1.2</u> .	e seront plus compatibles nous vous invitons à vous
Si vous utilisez les APIs SWS avec un protocole TLS 1.0 ou TLS 1.1, votre a plus, il vous faudra vous rapprocher de votre équipe de développement afii utiliser le protocole TLS 1.2.	application ne fonctionnera fin de la faire évoluer pour
	e voue davar dae à préeant

mpossible de supprimer une ancienne version de l'application : l'accès au	chemin d'accès 'DevComponents.DotNetBar.dll' est refusé." 📟
🤣 SilaeBoot	×
Impossible de supprimer une ancienne version de l'application : L'accès au chemin d'accès 'DevComponents.DotNetBar.dll' est refusé.	

Pour résoudre ce problème, se rendre dans le répertoire C:\ProgramData\SILAE\BOOT et supprimer tous les dossiers présents à cet emplacement :

C C:\ProgramData\SILAE\BOOT			×
C:\ProgramData\SILAE\BOOT			
Nom	Modifié le	Type	Taille
Azure.Core, 1.36.0.0	20/02/2024 08:41	Dossier de fichiers	
Azure.Identity,1.10.4.0	20/02/2024 08:41	Dossier de fichiers	
Azure.Storage.Blobs, 12.19.1.0	20/02/2024 08:41	Dossier de fichiers	
Azure.Storage.Common, 12.18.1.0	20/02/2024 08:41	Dossier de fichiers	
Azure.Storage.Files.Shares, 12.8.0.0	20/02/2024 08:41	Dossier de fichiers	
DevComponents.DotNetBar,8.0.0.5	20/02/2024 08:41	Dossier de fichiers	
ExcelLibrary, 1.0.0.2	20/02/2024 08:41	Dossier de fichiers	
Microsoft.Bcl.AsyncInterfaces, 8.0.0.0	20/02/2024 08:41	Dossier de fichiers	
Microsoft.Identity.Client,4.56.0.0	20/02/2024 08:41	Dossier de fichiers	
Microsoft.Identity.Client.Extensions.Msal	20/02/2024 08:41	Dossier de fichiers	
Microsoft.IdentityModel.Abstractions,6.3	20/02/2024 08:41	Dossier de fichiers	
Microsoft.Web.WebView2.Core,1.0.1587.40	20/02/2024 08:41	Dossier de fichiers	
Microsoft.Web.WebView2.WinForms, 1.0	20/02/2024 08:41	Dossier de fichiers	
Microsoft.Web.WebView2.Wpf, 1.0.1587.40	20/02/2024 08:41	Dossier de fichiers	
Microsoft.Win32.Registry, 5.0.0.0	20/02/2024 08:41	Dossier de fichiers	
🚞 Newtonsoft.Json, 13.0.0.0	20/02/2024 08:41	Dossier de fichiers	

Relancer ensuite le logiciel.

"La connexion sous-jacente a été fermée. La connexion a été interrompue de manière innatendue."

🙆 SilaeBoot

La connexion sous-jacente a été fermée : La connexion a été interrompue de manière inattendue.

Lorsque ce message d'erreur apparait, supprimer le logicile SilaeBoot du poste : se rendre dans *Paramètres > Applications* et rechercher "Silae". Effectuer ensuite un clic droit et choisir "*Désinstaller*".

 \times

Réinstaller par la suite le SilaeBoot.

📽 Voir la che Prérequis techniques Silae.

"WCFDLL an error occured while making the HTTP resquest to https://www.silaexpert0(...)"

~

~

Lorsque ce message d'erreur apparait, cela signi e que le protocole TLS 1.2 n'est pas activé sur le poste en question ou sr le TSE (si vous en utilisez un).



"Une erreur technique est survenue et nous n'avons pas été en mesure d'expédier le code de validation, vers votre adresse email.(...)"

Lorsque vous rencontrez cette erreur à la réinitialisation de votre mot de passe, essayer de tenter la procédure depuis un autre poste. Si la procédure fonctionne depuis un autre poste, cela signi e que le problème provient des permissions/droits sur le poste en question.

OK

Envoyer le code de renouvellement

Ainsi, les droits nécessaires en écriture et en modi cation au répertoire doivent être attribués pour résoudre le problème. Pour ce faire, il est possible d'installer notre outil permettant d'attribuer automatiquement dans la base de registre du dossier en question les droits nécessaires : https://download.silae.fr/resources/silaepermissions.msi

En cas d'apparition d'un message d'erreur ou autre dif culté, il est possible d'attribuer manuellement les droits en écriture au répertoire. Ouvrir l'explorateur de chier et renseigner dans la barre des tâches C:\ProgramData\Microsoft\Crypto\RSA :

□ > Ce PC > OS (C:) > ProgramData > Micros	soft > Crypto > R	SA >		
🗋 🙆 🖄 🔟 🏷 Trier -> 🗮 Afficher ->				
Nom	Modifié le	Туре	Taille	
MachineKeys	01/02/2024 11:09	Dossier de fichiers		
S-1-5-18	13/12/2023 09:39	Dossier de fichiers		

Effectuer un clic droit sur le dossier MachineKeys et sélectionner "Propriétés" :

늘 MachineKe						T 'e
늘 S-1-5-18	*	C	()	Ŵ		et
		Ouvrir				Entrer
		Ouvrir	dans u	n nou	vel onglet	
	\square	Ouvrir	dans u	ine nou	velle fenêtre	
	\checkmark	Épingle	er à l'ac	cès ra	pide	
	\Diamond	Épingle	er au m	nenu D	émarrer	
		Compr	esser o	lans ur	n fichier ZIP	
	\\. .	Copier	en tan	t que d	chemin d'accès	Ctrl+Shift+C
	Þ	Proprié	étés			Alt+Entrer
	۶_	Ouvrir	dans le	e Termi	nal	
	67	Affiche	r d'aut	res op	tions	

Dans l'onglet Sécurité, sélectionner le groupe "Tout le monde" et cliquer sur "Modi er". Dans la fenêtre qui s'ouvre alors, cocher les droits en écriture et en modi cation :

énéral Partage Sécurité Versions précédentes Personnaliser	Autorisations pour MachineKeys ×
Iom de l'objet : C:\ProgramData\Microsoft\Crypto\RSA\MachineKeys	Sécurité
loms de groupes ou d'utilisateurs :	Nom de l'objet : C:\ProgramData\Microsoft\Crypto\RSA\MachineKeys
State and the state of the stat	Manual de annum en et effectuere
🕰 Système	Noms de groupes ou d'utilisateurs :
Administrateurs (WLYO-9QJXDS3\Administrateurs)	X Toutle monde
A Utilisateurs (WLYO-9QJXDS3\Utilisateurs)	22 Système
	Administrateurs (WLYO-9QJXDS3\Administrateurs)
Pour modifier les autorisations, cliquez sur Modifier.	Ubiisateurs (WLYO-9QJXDS3(Ubiisateurs)
utorisations pour Tout le monde Autoriser Refuser	
Modification	Ajouter Supprimer
Lecture et exécution	
	Autorisations pour Tout le monde Autoriser Refuser
Affichage du contenu du dossier	
Affichage du contenu du dossier	Modification
Affichage du contenu du dossier V Lecture Ecnture V	Modification
Affichage du contenu du dossier Lecture Écriture Autorisations spéciales	Modification
Affichage du contenu du dossier	Modification Image: Constraint of the second seco
Affichage du contenu du dossier Lecture Écriture Autorisations spéciales Our les autorisations spéciales et les paramètres avancés, cliquez sur Avancé	Modification Image: Control of the c
Affichage du contenu du dossier Lecture Ecriture Autorisations spéciales Pour les autorisations spéciales et les paramètres avancés, cliquez sur vancé	Modification Image: Control of Contr
Affichage du contenu du dossier Lecture Écriture Autorisations spéciales our les autorisations spéciales et les paramètres avancés, cliquez sur avancé.	Modification Image: Control of the section Lecture et execution Image: Control of the section Lecture Image: Control of the section