



## GUIDE DE DÉPANNAGE TAC VERIF

### Que faire si TAC Verif n'arrive pas à lire le QR Code du pass sanitaire ?



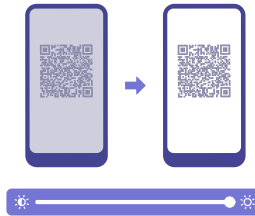
Demander au participant d'**agrandir son QR Code** en double-cliquant dessus si celui-ci est présenté depuis TousAntiCovid.



Contrôler que **l'écran est intact** et ne comprend pas de fissures.



Demander au participant qu'il présente son QR Code **sur fond blanc ou sur fond noir** (pas sur fond vert).



Me mettre à l'ombre et demander au participant d'**augmenter la luminosité** de son téléphone.

#### Si le pass est au format papier



- Défroisser le papier et réessayer.
- M'assurer que le QR Code n'est pas dans la pliure.
- Identifier si le certificat est présenté dans une **bonne qualité d'impression**.



Inviter le participant à se connecter au portail <https://sidep.gouv.fr/> pour récupérer sa preuve de test ou sur <https://attestation-vaccin.ameli.fr/> pour une preuve de vaccination.

### Que faire si le QR Code est lisible mais que TAC Verif indique « invalide » ?

Dire qu'en tant qu'organisateur je n'ai pas accès au détail des données de santé relatives au pass présenté. Rappeler qu'il existe trois types de preuves valides.



#### Un certificat de **vaccination**

(toutes les doses nécessaires + un délai entre 1 et 4 semaines après la dernière injection en fonction des types de vaccins)



#### Un certificat de **test RT-PCR ou antigénique négatif** de moins de 72h



#### Un certificat de **rétablissement**

(test RT-PCR ou antigénique positif de de 11 jours et moins de 6 mois)

### Que faire si le QR Code est « valide » mais qu'il est signalé comme « frauduleux » ?



Signaler à l'utilisateur que son pass est considéré comme **invalide**.

Conseiller à l'utilisateur de révoquer son pass en téléphonant au support TousAntiCovid (0800 08 71 48).

Proposer à l'utilisateur de générer un nouveau pass sur <https://attestation-vaccin.ameli.fr/> ou sur SI-DEP <https://sidep.gouv.fr>

Pour tout autre problème, je me réfère à l'organisateur pour une mise en relation avec le support technique.