GOUVERNEMENT
Liberté
Égalité
Fraternité

pass COVID-19 sanitaire

GUIDE DE DÉPANNAGE TAC VERIF

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



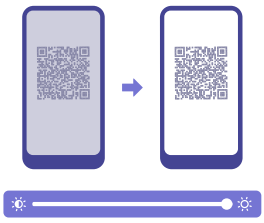
Demander au participant d'agrandir son QR Code en double-cliquant dessus si celui-ci est présenté depuis TousAntiCovid.



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



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



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)

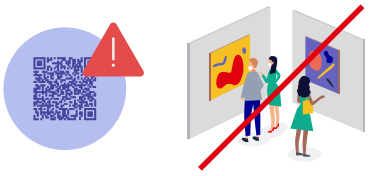


Un certificat de test RT-PCR ou antigénique négatif de moins de 72h



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 » ?



Indiquer à l'usager qu'il ne peut pas accéder à l'évènement ou au lieu.

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