

## ConsignO : J'ai un bouton Signer qui est "grisé" ou j'ai un message "An error occurred while accessing the certificate".

Vous voulez activer le bouton « Signer » dans ConsignO et/ou vous ne voulez plus avoir de messages d'erreur quand vous signez.

Suivez ces étapes :

1. Allez dans l'outil de recherche de votre ordinateur.
2. Recherchez .epf .

Ensuite, choisissez la situation qui vous concerne :

1. Je vois un fichier .epf dans l'outil de recherche de mon ordinateur.
2. Je ne vois pas de fichier .epf dans l'outil de recherche de mon ordinateur.

### 1. Je vois un fichier .epf dans l'outil de recherche de mon ordinateur.

Au cours de ce processus, nous allons réactiver votre certificat de signature numérique.

Ouvrons une session à l'aide de votre certificat de signature numérique (fichier .epf).

Allez dans l'**outil de recherche de votre ordinateur**.

- a. Recherchez l'extension **.epf** dans l'outil de recherche de votre ordinateur.
  - i. En général, le fichier sera nommé Prénom, Nom - Numéro de membre
  - ii. Endroit par défaut : C: / User/Nom de l'utilisateur/Documents/Notarius
- b. Ouvrez le fichier **.epf** correspondant ; une session utilisateur vous invitera à entrer votre mot de passe de signature numérique.
- c. Entrez votre mot de passe et cliquez sur **OK**.
- d. Une session **Entrust** sera alors ouverte sur votre poste.
  - i. Assurez-vous de fermer et relancer ConsignO Desktop.

Le bouton **Signer** devrait maintenant être fonctionnel dans l'application ConsignO et/ou vous ne devriez plus avoir de messages d'erreur lorsque vous signez.

### 2. Je ne vois pas de fichier .epf dans l'outil de recherche de mon ordinateur.

Au cours de ce processus, nous allons récupérer votre certificat de signature numérique (fichier .epf) et nous allons l'activer.

Allons récupérer votre certificat de signature numérique et activons-le.

Processus de récupération de fichier .epf:

- a. Allez sur [notarius.com/recuperer](https://notarius.com/recuperer).
- b. Entrez votre **adresse courriel professionnelle associée à votre signature** ; vous recevrez un courriel à votre **adresse secondaire** ET à votre **adresse courriel professionnelle associée à votre signature**.
  - i. Si vous n'avez pas accès à l'une ou l'autre de ces options, [contactez notre équipe du Service à la clientèle](#).
- c. Dans votre boîte courriel, vous recevrez un courriel\* provenant de [support@notarius.com](mailto:support@notarius.com), Ouvrez-le
  - i. \*Vérifiez vos courriels indésirables.
  - ii. \*Assurez-vous d'ajouter [support@notarius.com](mailto:support@notarius.com) dans vos contacts pour éviter que nos courriels rebondissent.
- d. Cliquez sur **Récupérez votre signature numérique**.
- e. Sur votre navigateur, confirmez que vous n'êtes pas un robot !
- f. Répondez à vos 3 questions de sécurité et cliquez sur **Suivant**.
- g. Vous recevrez un courriel indiquant  **votre numéro de référence**.
- h. Remplissez le formulaire.
  - i. Si vous avez commencé votre processus de récupération auparavant, veuillez vérifier vos courriels précédents. Vous devriez avoir reçu un **numéro de référence**.
- i. Cliquez sur **Téléchargez et activez**.
- j. Ouvrez le fichier **.epf** que vous venez de télécharger ; une session utilisateur vous invitera à entrer votre mot de passe de signature numérique.
- k. Entrez votre mot de passe et cliquez sur **OK**.
- l. Une session **Entrust** sera alors ouverte sur votre poste.

Le bouton **Signer** devrait maintenant être fonctionnel dans l'application ConsignO et/ou vous ne devriez plus avoir de messages d'erreur lorsque vous signez.



## » On vous aide à signer!

Vous avez d'autres questions? Consultez notre centre d'aide afin de trouver une réponse rapidement.  
[support.notarius.com](https://support.notarius.com)