

# FAQ – Portail Citoyen SIDEP

## « A quoi sert mon certificat de test ? »

Le certificat de test permet d'attester de l'authenticité du résultat d'un test RT-PCR de laboratoire, d'un test antigénique ou d'un autotest réalisé sous la supervision d'un professionnel de santé.

Pour plus d'informations sur l'utilisation du certificat de test, vous pouvez consulter la page

<https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus/pass-sanitaire>

## « J'ai été testé positif avant le 10 mai 2021 et je ne trouve pas ma preuve de rétablissement. Que dois-je faire ? »

Les personnes ayant réalisé un test positif avant le 10 mai 2021, et dans la limite des six mois de validité, peuvent solliciter le laboratoire ou le professionnel de santé où le test a été réalisé afin que celui-ci puisse re-saisir le dossier dans SI-DEP afin qu'un QR code (certificat de rétablissement) puisse être généré.

A la re-saisie dans SI-DEP par le laboratoire ou le professionnel de santé, vous recevrez en parallèle de la notification vous invitant à aller sur ce portail, une « nouvelle notification » par SMS vous invitant à vous déclarer positif dans TousAntiCovid dont il ne faudra évidemment pas tenir compte.

## « Je ne reçois pas le SMS ou le mail nécessaire à l'accès au portail SIDEP »

Il est fort probable que les informations personnelles et coordonnées recueillies lors de votre test soient erronées (nom, prénom, numéro de téléphone mobile ou mail, date de naissance) : veuillez recontacter le laboratoire ou le professionnel de santé via lequel vous avez été testé afin que ces erreurs soient corrigées et que le lien pour accéder au portail vous soit transmis.

Vous pouvez également vous connecter au portail SIDEP <https://sidep.gouv.fr> via le service de connexion FranceConnect. Cette option peut servir d'alternative au lien de connexion envoyé par mail ou SMS.

## « Je ne reçois pas le mot de passe temporaire pour accéder au portail »

Vous avez reçu par SMS ou mail, un message vous invitant à récupérer votre certificat de test. Si vous rencontrez des difficultés d'accès au service, nous vous invitons à lire les recommandations ci-dessous :

1. Veuillez vérifier votre raccordement au réseau téléphonique ou internet.
2. Si vous avez reçu votre lien de connexion par mail, veuillez vérifier que votre mot de passe temporaire ne soit pas envoyé dans vos spams.
3. L'envoi du mot de passe temporaire peut prendre jusqu'à 10 minutes, nous vous conseillons d'attendre la fin de ce délai avant de réessayer.
4. Si après 10 minutes vous n'avez toujours pas reçu votre mot de passe temporaire, vous devrez saisir à nouveau votre date de naissance, et un nouveau mot de passe temporaire vous sera envoyé.
5. Si vous ne recevez toujours pas votre mot de passe, cela est peut-être dû à un incident technique. Nous faisons notre possible pour résoudre l'incident. Veuillez réessayer ultérieurement.

## « Comment importer mon certificat de test sur TousAntiCovid ? »

Une fois connecté au portail [sidep.gouv.fr](https://sidep.gouv.fr) sur mobile, cliquez sur le bouton « Importer dans TousAntiCovid » pour intégrer le certificat de votre test dans l'application TousAntiCovid en un clic.

Vous pouvez également récupérer sur TousAntiCovid les certificats de test de vos proches (conjoint et enfants). Si vous consultez le document depuis votre ordinateur ou sur papier, vous avez la possibilité de flasher le QR code présent sur votre certificat de test ou sur le portail.

Pour plus de questions, rendez-vous sur la FAQ de TousAntiCovid grâce à ce lien : <https://tousanticovid.gouv.fr>.

## « Je n'arrive pas à accéder au certificat d'un proche, alors que ce sont mes coordonnées qu'il a renseignées lors de son test »

Pour accéder au certificat de test de votre proche, il est nécessaire de renseigner sa date de naissance sur la page de connexion du portail <https://sidep.gouv.fr>. Par exemple, vous devez renseigner la date de naissance de votre enfant sur la page d'accueil du portail afin de récupérer son certificat de test, et ce même si c'est votre numéro de téléphone mobile et adresse email qui ont été utilisées pour qu'il puisse récupérer son certificat de test.

Vous pouvez également vous connecter au portail <https://sidep.gouv.fr> pour récupérer le résultat de votre proche en vous connectant via FranceConnect.

# FAQ – Portail Citoyen SIDEP

## ∨ « Je ne connais pas les coordonnées de mon laboratoire »

Si vous avez effectué votre test via une campagne de dépistage massif (ex. test en barnum), veuillez contacter votre agence régionale de santé (ARS) afin d'être orienté vers la structure l'ayant pris en charge.

## ∨ « Quel QR Code dois-je scanner afin de télécharger mon certificat de test dans TousAntiCovid ? »

Dans le cas où vous êtes connecté à [sidep.gouv.fr](http://sidep.gouv.fr) via un ordinateur, vous pouvez scanner le QR Code présent sur votre portail avec l'appareil photo de votre smartphone afin d'importer votre certificat de test dans TousAntiCovid.

Dans le cas où vous avez téléchargé votre document à la suite d'un test RT-PCR ou Antigénique, votre QR Code se trouve sur la deuxième page du document juste en dessous de la mention « Flasher pour ajouter dans TousAntiCovid ». Dans le cadre d'un Autotest supervisé par un professionnel de santé, le QR Code se trouve sur la première page du document.

Pour tout renseignement complémentaire sur l'import de votre certificat de test dans TousAntiCovid, vous pouvez joindre le dispositif d'assistance au 0800 08 71 48.

## ∨ « Combien de temps mon certificat de test est-il disponible en ligne ? »

Si votre résultat de test est positif, vous pourrez retrouver votre certificat de test en ligne sur le portail citoyen pendant 180 jours, soit 6 mois. Tandis que si votre résultat est négatif, votre certificat de test sera disponible sur le portail citoyen pour une durée de 8 jours.