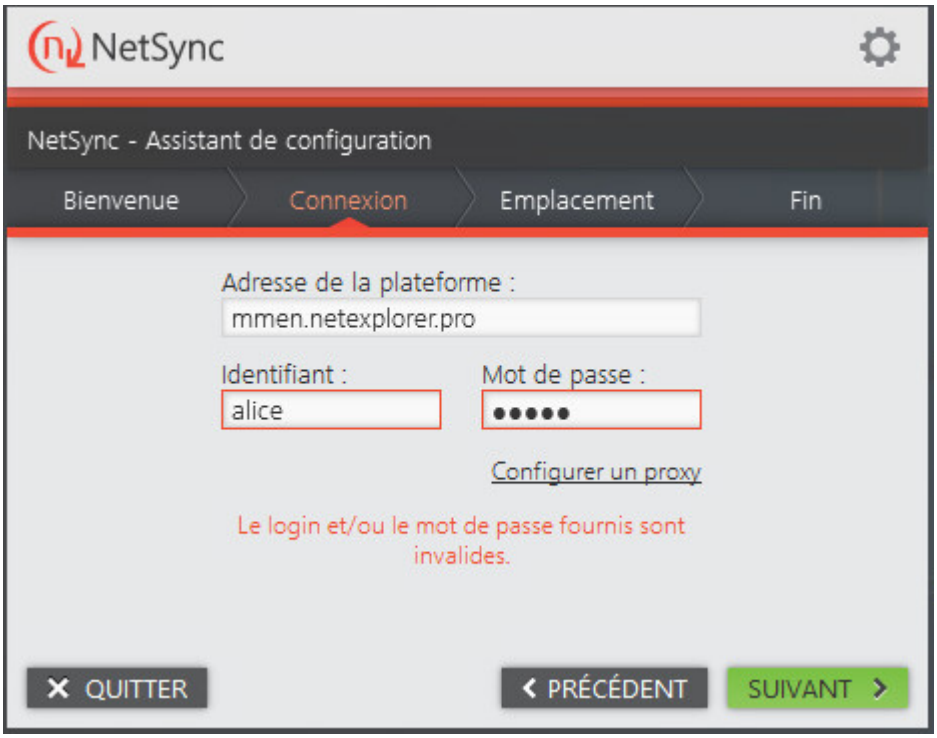
Impossible de se connecter à la plateforme distante

Nicolas ARBOUIN - 2026-03-12 - Solutions

Vous êtes en train d'installer NetSync et vous êtes bloqué à l'étape **Connexion** avec le message d'erreur suivant:



Tester vos identifiants de connexion.

> Ouvrez une page internet et essayez de vous connecter à votre plateforme.

Si vous arrivez à vous connecter et que NetSync refuse de se connecter, **contacter votre administrateur**.

Il pourra vérifier si dans l'onglet **Evenements** de la rubrique **Gestion de la plateforme**, il y a une action CONNECT Error associé à votre identifiant utilisateur, avec le message:

```
SUPPORT1 C_CONNECT_NETSYNC_FORBIDDEN
```

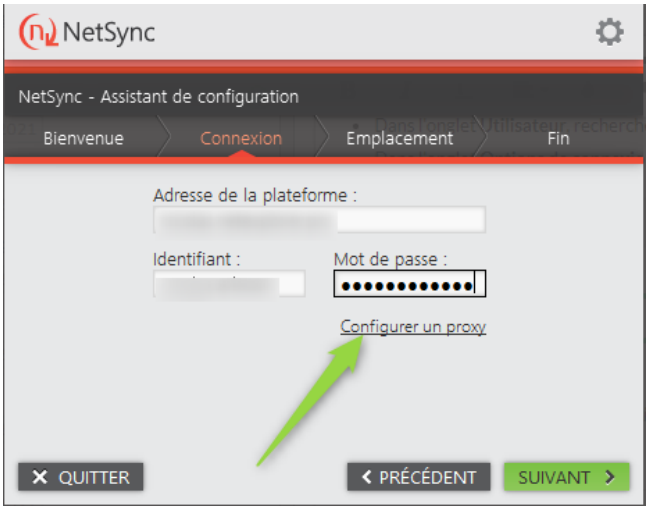
Dans ce cas, il faudra:

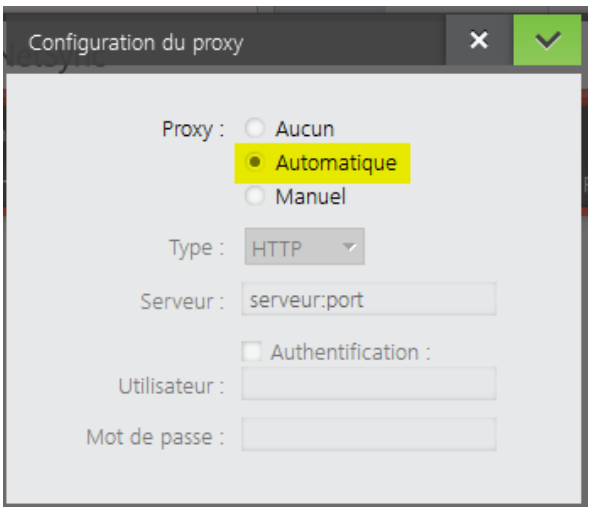
- Cliquez sur la rubrique **Gestion de la plateforme**.
- Dans l'onglet **Utilisateur**, recherchez votre fiche utilisateur et cliquez sur le symbole
- Dans l'onglet **Options de connexion**, repérez l'option **Synchronisation avec NetSync**:
  - Si vous avez alors c'est pour cette raison que ce NetSync n'arrive pas à se connecter. Il faut activer cette option pour pouvoir se connecter.
  - Si vous avez alors il n'y a pas de raison que ce NetSync ne veuille pas se connecter.

➔ *Une fois que votre administrateur a activé l'option Synchronisation avec NetSync, vous pouvez reprendre l'installation de NetSync.*

Remarques

- Si vous avez un proxy en place, vous pouvez aussi rencontrer ce message d'erreur. Il vous faut cliquer sur **Configurer un proxy** et le mettre en **Automatique**.





- Si le message persiste, vérifiez **l'état de votre pare-feu** et de **votre anti-virus**. Vous pouvez les désactiver temporairement pour que l'application se connecte. Si besoin le port de NetSync est le 443.
- Enfin, en dernier recours vous pouvez désactiver **le filtrage SSL** de votre anti-virus (qui reste actif même si vous désactivez votre anti-virus) et retenter la connexion.