



Aide à la connexion à STARS-FIR

Votre compte "porteur" est bien activé dans STARS-FIR mais vous rencontrez des difficultés pour vous reconnecter.

Nous vous invitons à réaliser les étapes de vérifications suivantes avant d'escalader la demande à vos référents en ARS :

- Vérifier que vous êtes bien sur <https://www.stars-fir.fr/>
- Vérifier qu'il n'y a pas d'espace ni de faute de frappe lors de la saisie de vos courriel et mot de passe
- Vérifier vos courriels indésirables : le courriel d'activation ou de réinitialisation du mot de passe peut y avoir été classé automatiquement ;
- Attendre quelques instants : il peut y avoir un délai dans la réception du message après la réinitialisation du mot de passe
- Essayer un autre navigateur et/ou un autre ordinateur ;
- Supprimer toutes les données de navigation dans les paramètres du navigateur :
 - o Exemple sur Edge :
 - Ctrl + Maj + Suppr
 - Intervalle de temps : "à tout moment"
 - Cocher : cache, historiques, données de formulaire et cookies
 - Valider en cliquant sur Effacer maintenant
- Relancer une tentative de connexion : fermer et rouvrir le navigateur avant de réessayer.

Si le problème persiste après ces vérifications, merci de transmettre une capture d'écran de l'erreur (si possible) et un descriptif de la situation lors de la remontée au support ARS.