



## Foire aux Questions permettant de répondre aux difficultés rencontrées avec la connexion par carte CPS

### Sommaire

<b>1</b>	<b>AVEZ-VOUS INSTALLE LES COMPOSANTS TECHNIQUES REQUIS SUR VOTRE POSTE (CRYPTOLIB CPS) ?</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>VOTRE POSTE DE TRAVAIL EST-IL COMPATIBLE ?</b>	<b>3</b>
2.1	COMPATIBILITE DU POSTE DE TRAVAIL	3
2.2	VERSION MINIMALE DES NAVIGATEURS	4
<b>3</b>	<b>VOTRE POSTE EST A JOUR ET COMPATIBLE MAIS VOUS RENCONTREZ ENCORE DES PROBLEMES ?</b>	<b>6</b>
3.1	CARTE CPS NON LUE ?	6
3.2	CARTE CPS BLOQUEE ?	8
<b>4</b>	<b>VOUS AVEZ OUBLIE VOTRE CODE PIN ?</b>	<b>10</b>



## **1 Avez-vous installé les composants techniques requis sur votre poste (Cryptolib CPS) ?**

L'installation du logiciel Cryptolib CPS est un prérequis pour l'utilisation de la carte CPS sur un poste. Ce logiciel permet l'interfaçage entre des applications informatiques telles que le Portail médecins Vivoptim et la carte CPS.

Le composant logiciel Cryptolib CPS (version 5) est mis gratuitement à disposition par l'ASIP Santé et peut être téléchargé à partir des liens ci-dessous :

[Télécharger le logiciel Cryptolib CPS sous Windows](#)

[Télécharger le logiciel Cryptolib CPS sous Mac](#)

## 2 Votre poste de travail est-il compatible ?

### 2.1 Compatibilité du poste de travail

Afin de vérifier si votre poste de travail est compatible avec l'usage des cartes professionnelles de santé et correctement configuré, l'ASIP Santé met à votre disposition un Outil de Diagnostic Interne (ODI).

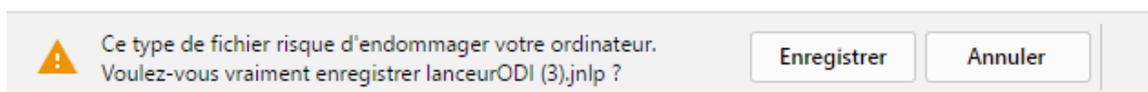
Cet outil permet d'analyser l'état de votre poste et de remonter les éventuelles incompatibilités entre votre poste de travail et l'utilisation de la carte CPS.

Pour accéder à cet outil vous pouvez accéder au lien ci-après :

1. Vous pouvez accéder au service « Outil de Diagnostic et d'Installation pour les services de l'ASIP Santé » en cliquant sur le lien suivant : [Outil de diagnostic et d'installation](#).



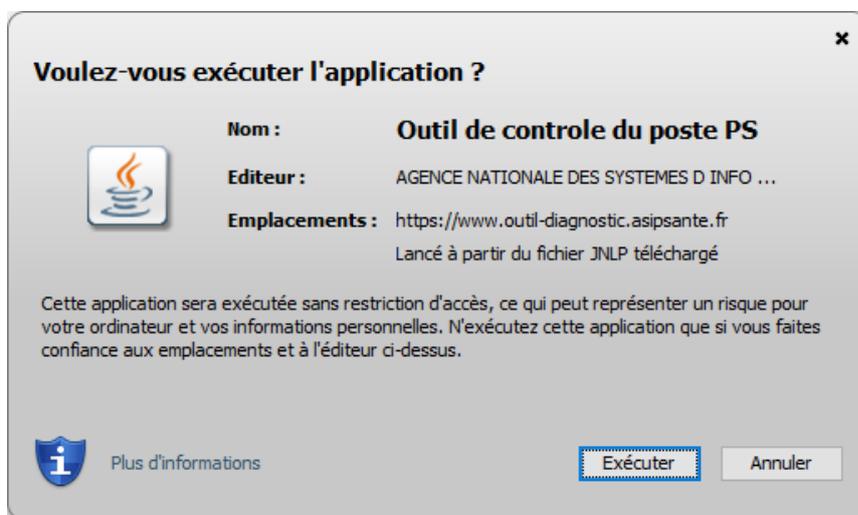
2. Puis cliquez sur « Lancer la vérification ».
3. Un message apparaît vous demandant de d'enregistrer le « LanceurODI.jnlp ». Vous pouvez faire confiance à ce fichier et l'enregistrer.



4. Une fois l'enregistrement terminé, veuillez cliquer sur le « LanceurODI.jnlp » pour l'ouvrir :



5. Un message de ce type peut apparaître, dans ce cas, vous devez cliquer sur « Exécuter » pour lancer l'analyse de votre poste de travail.



- Une fois la vérification terminée, un écran de synthèse affiche les éventuels dysfonctionnements et les raisons pour lesquelles vous n'êtes pas en mesure d'utiliser la carte CPS sur votre poste de travail.

*Précision : pour l'utilisation de l'application Portail Médecins Vivoptim, l'outil GALSS n'est pas obligatoire.*

## 2.2 Version minimale des navigateurs

Le tableau suivant référence les versions de navigateurs recommandées par l'ASIP Santé :

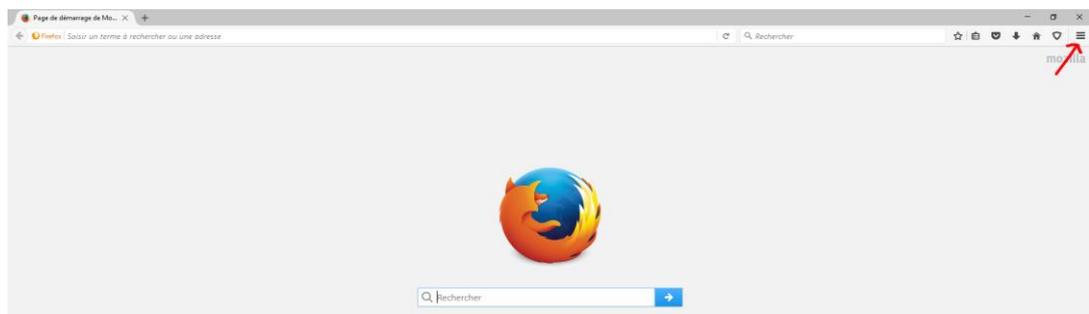


**Tableau de compatibilité – Versions minimales Cryptolib CPS – Mars 2016**

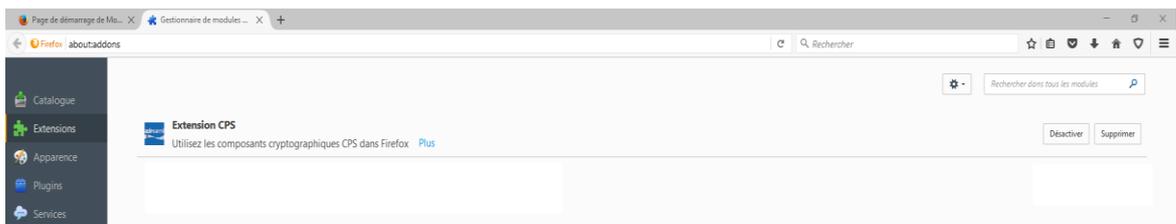
		Windows		Mac OS X	Linux
		Vista / 7 / 8 / 8.1 / 10	2003 / 2008 / 2012 Server	10.7 à 10.11	Noyau 2.6 / 3.X
Cryptolib CPS v5		MSI 5.0.25 Version minimale du GALSS: 3.43.01		PKG 5.0.24 Version minimale du GALSS: 3.40.02	RPM 5.0.9 Version minimale du GALSS: 3.40.03
Navigateurs	Internet Explorer	Versions 8 à 11		N / A	N / A
	Edge	Version 25		N / A	N / A
	Safari	N / A		Versions 6 à 9	N / A
	Firefox ESR-X	ESR-38		ESR-38	ESR-38
	Firefox	Versions 42 et supérieures		Versions 42 et supérieures	Versions 42 et supérieures
	Chrome	Versions 46 et supérieures		Versions 46 et supérieures	Versions 46 et supérieures

Vous utilisez Firefox ? Veuillez vérifier que l'extension CPS a bien été activée.

1. Ouvrir une page Firefox et accédez au menu en haut à droite.



2. En ouvrant le menu, cliquer sur le service « Modules », la page Gestionnaire de Modules s'ouvre.
3. En accédant au menu de gauche onglet « Extension », veuillez vérifier que l'Extension CPS est bien présente et activée. (Si le bouton indique « Désactiver » cela signifie que l'Extension CPS est bien activée).



Si l'Extension CPS n'est pas activée, vous devez cliquer sur le bouton « Activer » pour le faire.

Si l'Extension CPS n'est pas présente, cela peut signifier que l'installation Cryptolib CPS n'a pas été configurée correctement.

*Pour cela vous pouvez vous référer au §2.1*

## 3 Votre poste est à jour et compatible mais vous rencontrez encore des problèmes ?

### 3.1 Carte CPS non lue ?

Si vous rencontrez encore des problèmes, veuillez tout d'abord vérifier que votre carte est bien insérée dans votre lecteur de carte.

Vérifiez ensuite que votre carte CPS est bien lue grâce à l'icône « Gestionnaire de carte CPS » :

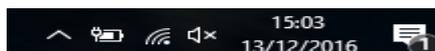
*Précision : La carte CPS doit toujours être insérée dans le lecteur pour vérifier la lecture de cette dernière et le lecteur branché au poste de travail.*

#### Sous MAC :

Cette icône n'existe pas sous le système d'exploitation MAC. Afin de vérifier, vous pouvez lancer un diagnostic de votre ordinateur et procéder à l'installation des mises à jour suggérées. *Pour cela vous pouvez vous référer au § 2.1.*

#### Sous WINDOWS

Vous pouvez trouver l'icône « Gestionnaire de carte CPS » en bas à droite sur la barre des tâches en cliquant sur la flèche :



Carte lue correctement :  Carte non lue : 

Dans le cas où l'icône désigne une carte non lue, vous pouvez faire un clic droit sur l'icône permettant de rafraîchir la lecture de la carte CPS.

Par contre, si l'icône « Gestionnaire de carte CPS » n'apparaît pas en bas à droite dans la liste, vous pouvez lancer un diagnostic de votre ordinateur et procéder à l'installation des mises à jour proposées. *Pour cela vous pouvez vous référer au § 2.1.*

En complément, vous pouvez également vérifier la lecture de la carte CPS via le lien indiqué auparavant : [Outil de diagnostic et d'installation](#).

*Précision : La carte CPS doit toujours être insérée dans le lecteur pour vérifier la lecture de cette dernière et le lecteur branché au poste de travail.*

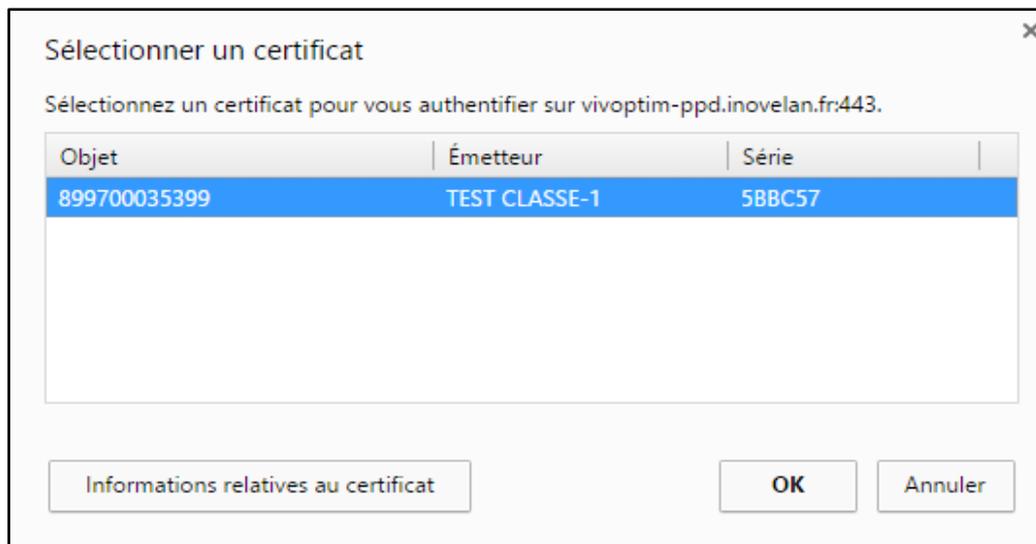
1. Lancez le service « Outil de vérification d'accès sécurisé par la carte CPS ».



2. Après avoir cliqué sur le bouton d'accès au service, le diagnostic démarre, le diagnostic est en cours.



3. La sélection du certificat de la carte CPS et la saisie du code PIN sont demandés.



Saisissez votre Code Porteur

Il vous reste 3 tentative(s) pour la carte CPS3v1-2500492720

Code Porteur :

[Valider](#) [Annuler](#)

v5.0.25 32b - v02.16.00 32b

- Une fois ces éléments insérés, l'analyse est terminée, la connexion par carte CPS rétablie.



### 3.2 Carte CPS bloquée ?

Dans le cas où la carte CPS est bloquée il faut avant tout s'assurer de la validité de la carte CPS et du code porteur.

Si vous avez saisi 3 fois de suite un code porteur erroné, cette manipulation a provoqué automatiquement le blocage de la carte CPS.

Le code de déblocage à 8 chiffres se trouve sur le même document que celui sur lequel se trouve votre code porteur à 4 chiffres. Si vous ne l'avez pas, vous devez préalablement contacter le service client de l'ASIP Santé pour demander que ce document vous soit renvoyé.

Une fois ce document reçu, vous pourrez procéder au déblocage de votre carte.

Si vous ne possédez pas de code de déblocage de votre carte vous pouvez :

# inovelan

1. Contacter l'ASIP Santé en appelant le service client : [Contact ASIP Santé](#).
2. Vous rendre à votre CPAM avec votre carte et code porteur.

## 4 Vous avez oublié votre code PIN ?

Si vous avez oublié votre code porteur, vous devez contacter l'ASIP Santé en appelant le service client : [Contacter ASIP Santé](#).

Le numéro du service client est le :

**0 825 852 000** Service 0,06 € / min  
+ prix appel

24/24 Heures - 7/7 Jours