

CONTEXTE

Vous utilisez un poste **Windows** et vous souhaitez vous connecter au portail amelipro avec votre carte CPS et vous n'y parvenez pas. Vous obtenez le message d'erreur : **Problème de connexion (37)**.

SOLUTIONS

- 1) **Vérifiez que votre logiciel de facturation fonctionne et parvient à lire une carte vitale. Si tel n'est pas le cas, rapprochez-vous de votre éditeur de logiciel afin de résoudre ce dysfonctionnement.**

- 2) **Si vous utilisez le navigateur Internet Explorer  , Google Chrome  ou Edge **

Vérifiez dans la barre des tâches (en bas à droite de votre écran) la présence de l'icône « carte à puce ».

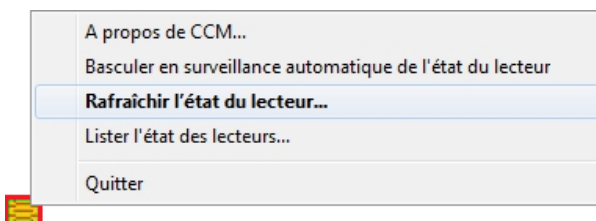


- ✓ Si l'icône « carte à puce » est encadrée de **vert**, fermez complètement votre navigateur internet en cliquant sur la croix en haut à droite et retentez ensuite une connexion au portail AMELIPRO.





- ✓ Si l'icône « carte à puce » est encadrée de **rouge** comme sur l'image ci-dessus, vous ne pourrez pas vous connecter à amelipro par carte CPS.
Pour résoudre ce dysfonctionnement, procédez comme suit :

- Fermez votre navigateur internet en cliquant sur la croix en haut à droite.



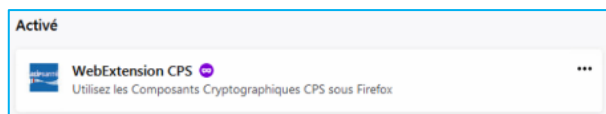
- Faites un clic-droit sur l'icône « carte à puce ». Dans le menu contextuel qui s'affiche, cliquez sur **Rafraîchir**. L'icône « carte à puce » doit se mettre à clignoter quelques secondes et s'encadrer de vert. Si tel n'est pas le cas, redémarrez votre ordinateur.
- ✓ Si l'icône « carte à puce » n'apparaît pas, redémarrez votre poste de travail. À la suite du redémarrage, l'icône « carte à puce » doit apparaître. Si tel n'est pas le cas, contacter le **3608 choix 2**.

→ Pour résumer

-  Si l'icône de connexion est entourée de la couleur verte, vous pouvez vous connecter à amelipro avec votre CPS.
-  Si l'icône de connexion est entourée de la couleur rouge ou n'est pas visible, vous ne pourrez pas vous connecter à amelipro avec votre CPS.

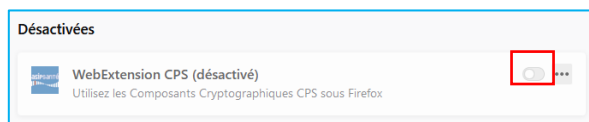
3) Si vous utilisez le navigateur Mozilla Firefox

- ✓ Lorsque Mozilla Firefox est ouvert, appuyez simultanément sur les touches du clavier **Ctrl + Maj + A** pour vous rendre dans les modules complémentaires de Firefox. Cliquez ensuite sur le lien Extensions (à gauche)



➔ Un module WebExtension CPS doit être présent et activé.

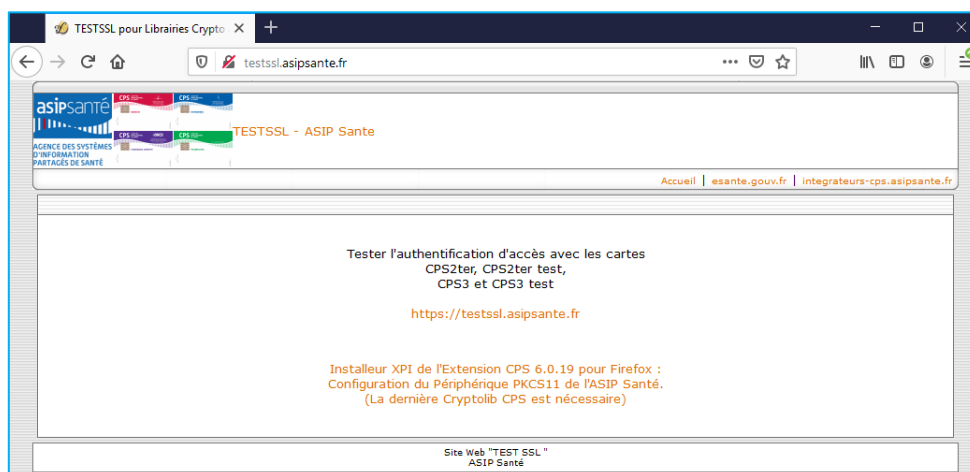
- ✓ Si ce module est désactivé,



- Activez le module, puis fermez Mozilla Firefox. Relancez ce dernier et connectez-vous au portail amelipro.

- ✓ Si ce module n'est pas présent,

- Connectez-vous sur <http://testssl.asipsante.fr/>



- Cliquez sur le lien **Installeur XPI de l'extension CPS 6.0.19 pour Firefox...** afin d'ajouter ce module.
- Fermez et redémarrez Mozilla Firefox pour vous connecter

PERSISTENCE DES PROBLEMES DE CONNEXION

À la suite de ces manipulations, si vous rencontrez toujours un problème de connexion au portail amelipro, veuillez contacter l'assistance technique amelipro au **3608** choix **2**.

A noter : avant de nous appeler et afin de gagner du temps, merci de télécharger le logiciel de prise en main à distance TeamViewer et de le lancer.

Vous disposerez d'un numéro ID et d'un mot de passe qu'il faudra communiquer au téléconseiller qui prendra en charge votre appel.

- Utiliser le lien suivant pour télécharger TeamViewerQs
<https://download.teamviewer.com/download/TeamViewerQS.exe>

 : Pour récupérer votre téléchargement, appuyer simultanément sur les touches du clavier **Ctrl** et **J**.