

# Questions et problèmes récurrents

Ce document contient un aperçu des problèmes les plus fréquents lors de l'identification au niveau de « mon dossier CAPAC ».

Si votre problème ou question n'y figure pas ou vous ne trouvez pas de solution à votre problème, merci de contacter notre webmaster (voir la rubrique en bas de ce document)

## INSTALLATION

### DE QUEL LOGICIEL AVEZ-VOUS BESOIN ?

Afin de consulter votre dossier CAPAC électronique, vous devez disposer des logiciels suivants :

1. eID-middleware [\[TÉLÉCHARGER\]](#)
2. Adobe Reader [\[TÉLÉCHARGER\]](#)

### TESTER VOTRE INSTALLATION

Une fois le logiciel téléchargé, vous pouvez tester votre installation : [\[TESTER\]](#)

## ERREURS ET PROBLEMES

### CODE PIN/PUK

Si vous avez oublié votre code PIN ou si votre carte est bloquée parce que vous avez saisi un code erroné trois fois consécutivement, vous ne pouvez obtenir un nouveau code PIN qu'auprès de votre administration communale.

Si vous n'êtes plus en possession du code PUK ou PIN, vous pouvez demander une réimpression des codes PIN/PUK auprès de votre administration communale ou via le site <http://www.ibz.rrn.fgov.be/index.php?id=2698&L=0>. Les codes seront envoyés à votre administration communale dans un délai de 15 jours.

## L'APPLICATION NE PEUT ETRE LANCEE CAR SA CONFIGURATION EST INCORRECTE

L'application a probablement été téléchargée de manière incomplète ou incorrecte. Veuillez réessayer de la télécharger à partir de ce site web :

[http://eid.belgium.be/fr/utiliser\\_votre\\_eid/installer\\_le\\_logiciel\\_eid/](http://eid.belgium.be/fr/utiliser_votre_eid/installer_le_logiciel_eid/)

Une autre cause possible est que le programme SafeSign est installé sur votre ordinateur. Utilisez un autre ordinateur ou supprimez le programme.

## MAC - L'EID VIEWER BLOQUE A LA LECTURE DE LA CARTE

Si

- vous utilisez un ordinateur Mac
- et que votre lecteur de carte est un ancien exemplaire de type « ACS ACR38U » (généralement gris, bleu ou rouge),

il se peut que, dans certains cas, le navigateur ou l'eID Viewer bloque lorsque la carte est lue. Ce blocage peut être dû à un problème causé par certaines cartes mais également lié à la dernière version du pilote ACR38U (1.7.10).

Afin de résoudre ce problème, nous vous conseillons d'installer la version précédente du pilote. Vous pouvez télécharger le pilote à partir du site

[http://acs.com.hk/drivers/eng/ACR38U\\_Driver\\_MAC10.5\\_179.P.zip](http://acs.com.hk/drivers/eng/ACR38U_Driver_MAC10.5_179.P.zip).

## SAFESIGN EST INSTALLE SUR MON ORDINATEUR

Il est impossible de lire les cartes d'identité (l'eID Viewer) avec le programme SafeSign.

Nous vous conseillons donc dans la mesure du possible d'utiliser un ordinateur qui ne possède pas le programme Safesign afin de pouvoir lire sans difficulté plusieurs cartes d'identité électroniques d'affilée.

## ADOBE READER NE FAIT PAS CONFIANCE A MON CERTIFICAT

Lorsque vous ouvrez un document signé, Acrobat Reader vous signale qu' « au moins une signature présente un problème ». Vous trouvez [ici](#) plus d'informations.

## L'IDENTIFICATION AVEC L'EID ÉCHOUÉ DANS GOOGLE CHROME

Il s'agit des **codes d'erreur 107 et 141**. Sous Windows et Mac, il est possible d'utiliser Google Chrome. Vous trouvez [ici](#) la configuration correcte.

## L'IDENTIFICATION AVEC L'EID ÉCHOUÉ DANS FIREFOX

Le lecteur de carte doit être connecté avant le démarrage de Firefox. Fermez Firefox, connectez le lecteur de carte et redémarrez Firefox.

Si vous ne pouvez toujours pas vous connecter avec Firefox, vérifiez que tout est bien installé. Le message d'erreur « **Error code: ssl\_error\_handshake\_failure\_alert** » est dû à une mauvaise configuration.

Vous trouverez plus d'informations à ce sujet [ici](#).

## L'IDENTIFICATION AVEC L'EID ÉCHOUÉ DANS SAFARI

Actuellement, Safari n'est pas encore soutenu. Veuillez utiliser un autre navigateur.

## L'IDENTIFICATION AVEC L'EID ÉCHOUÉ DANS OPERA

Actuellement, Opera n'est pas encore soutenu. Veuillez utiliser un autre navigateur.

## L'IDENTIFICATION ÉCHOUÉ AVEC TOUS LES NAVIGATEURS

Lorsque des problèmes surviennent avec tous les navigateurs, il se peut que les certificats de l'eID n'aient pas été chargés. Afin de supprimer ce problème, vous devez lancer l'eID viewer et enregistrer votre certificat.

## LE MESSAGE D'ERREUR « TYPE DE CARTE INCONNU » APPARAÎT. J'AI UN ORDINATEUR HP

Si vous recevez le message d'erreur dans le programme pour lire la carte : **Erreur 0: Type de carte inconnu**, il y a effectivement un problème de compatibilité.

Vous pouvez cliquer [ici](#) afin de télécharger le fichier qui pourra résoudre votre problème.

## MISSING THE PACKAGE FILE FOR INSTALLATION

Le message d'erreur suivant apparaît : « Missing package file for installation ». Vous essayez probablement d'installer un logiciel qui n'est pas adapté à votre système. Vous trouverez [ici](#) plus d'informations.

## **ERROR 1603**

### **L'INSTALLATION BLOQUE À 88% OU À 96%.**

#### **« SERVICE CERTIFICATE PROPAGATION FAILED TO START »**

Si vous voyez apparaître un des messages d'erreur mentionnés ci-dessus lors de l'installation du middleware eID, vous pouvez résoudre ce problème en démarrant vous-même les services requis. Vous trouverez [ici](#) plus d'informations à ce sujet.

## **CODE ERREUR 2002**

Vous avez utilisé une adresse URL erronée (<https://capac.fgov.be/login/AuthenticationForwarder>). Il est préférable de lancer l'application « Mon dossier CAPAC » via notre site Web.

Ce code d'erreur peut également apparaître lorsqu'à mi-chemin, l'identification crée un marque-page.

## **TIME OUT (TEMPS ÉCOULÉ)**

Le processus d'enregistrement doit être achevé dans un certain délai. Si plusieurs minutes s'écoulent entre l'ouverture de l'adresse url permettant d'accéder à l'application et l'introduction du code PIN, vous serez alors confronté(e) à un time out et l'enregistrement échouera.

## **INTRODUCTION TROP TARDIVE DE L'EID**

Certains ordinateurs ne demandent pas d'introduire l'eID dans le lecteur de carte. Ils partent du principe que l'eID se trouve déjà dans le lecteur de carte dès que le processus d'enregistrement est lancé. Si l'eID n'est pas introduite au moment du lancement du processus d'enregistrement, cela mènera à un message d'erreur.

Pour cette raison, il est conseillé de toujours introduire l'eID dans le lecteur de carte avant de cliquer sur le lien afin de s'enregistrer avec l'eID.

## PAGE INTROUVABLE

Voici les différents cas identifiés qui peuvent engendrer cette erreur :

1. La carte eID est mal insérée, quand l'utilisateur clique sur "Identification par carte d'identité électronique";
2. La carte est bien insérée, MAIS les certificats sont pas enregistrés (ou ont été supprimés), et que l'utilisateur clique sur "Identification par carte d'identité électronique";
3. Au moment de l'introduction du code pin, au lieu de cliquer sur OK, l'utilisateur clique sur Cancel;
4. Pour ce qui est de la boîte de dialogue "Card inserted", cela signifie que la carte est bien reconnue mais pas forcément que le certificat est installé. Si l'utilisateur clique avant que cette "dialogue box" n'apparaisse sur le lien "Identification par carte...", alors il reçoit aussi le message "IE cannot display the webpage". Les certificats ne sont reconnus qu'après que la dialogue box se soit affichée;
5. L'utilisateur n'a pas/plus de réseau ou de connexion internet, au moment où il navigue dans l'application, il reçoit ce message;
6. Enfin la dernière possibilité recensée concernait les windows security updates qui n'étaient pas à jour. Ce problème ne devrait plus se présenter.

## CONTACTEZ LE WEBMASTER

**Votre problème ou question n'y figure pas ou vous ne trouvez pas de solution à votre problème ?**

Veuillez nous en informer via [webmaster@hvw-capac.fgov.be](mailto:webmaster@hvw-capac.fgov.be).

Afin que nous puissions rechercher les erreurs éventuelles survenant au moment de la connexion, il est important que vous nous transmettiez les données suivantes :

- votre système d'exploitation (Windows – Mac – Linux – Ubuntu – ...)
- votre navigateur Internet (Internet Explorer – Mozilla Firefox – Google Chrome – Apple Safari – ...)
- le moment (exact)
- le(s) message(s) (exacte(s))
- captures d'écrans (si c'est possible)
- une description des différentes étapes suivies