

FAQ

SE CONNECTER À LA PAGE DE SAISIE DE COMMANDE QUE FAIRE EN CAS D'ERREUR DE CONNEXION ?

V2_14/04/2022

Guide de connexion via ProSantéConnect (CPS ou e-CPS)



Avant de commencer, veuillez noter que **la connexion s'effectue via la carte CPS ou la e-CPS du pharmacien titulaire** (ou de l'un d'eux s'ils sont plusieurs)



Configurations recommandées

- Navigateurs conseillés : Google Chrome  ou Mozilla Firefox 
- Veillez à autoriser les cookies sur votre navigateur – ils sont indispensables à la connexion

DEUX MODES DE CONNEXION SONT PROPOSÉS



Je me connecte via e-CPS p.3

| | |
|---|------------|
| Qu'est-ce que la e-CPS ? Comment l'obtenir ? | p.3 |
| • Activation à l'aide de votre carte CPS | |
| • Activation sans votre carte CPS | |
| • Je rencontre une erreur lors de l'activation de ma e-CPS .. | p.6 |
| Comment me connecter avec ma e-CPS activée ? | p.7 |
| Questions fréquentes e-CPS | p.8 |



Je me connecte avec ma carte CPSp.9

| | |
|---|-------------|
| Que faire en cas d'échec / de carte CPS non lue ? | p.9 |
| Autres questions fréquentes | p.10 |
| • <i>J'ai bloqué ma carte CPS après trois tentatives de saisie d'un code PIN erroné, puis-je la débloquer ?</i> | |
| • <i>J'ai oublié le code PIN de ma carte, que faire ?</i> | |
| • <i>J'ai perdu ma carte CPS, comment en obtenir une nouvelle ?</i> | |
| • <i>Je n'ai pas de carte CPS, comment m'en procurer une ?</i> | |

Autres questions, quel que soit le mode de connexion choisi

- Je souhaite déclarer un changement de situation / effectuer une démarche liée à ma carte CPS, que dois-je faire ?**p.11**
- J'ai un message d'erreur « Problème technique SSO d'authentification » ou « Problème de référentiel », que dois-je faire ? **p.12**

QU'EST-CE QUE LA e-CPS ? COMMENT L'OBTENIR ?

La e-CPS est la version dématérialisée de votre carte CPS.

Comme cette dernière, l'application e-CPS vous permet de vous authentifier en tant que professionnel de santé RPPS.

Pour l'obtenir :

1. Téléchargez l'application e-CPS sur votre smartphone

2. Activez votre e-CPS (avant la 1^{ère} utilisation)

Suivez les étapes suivantes :

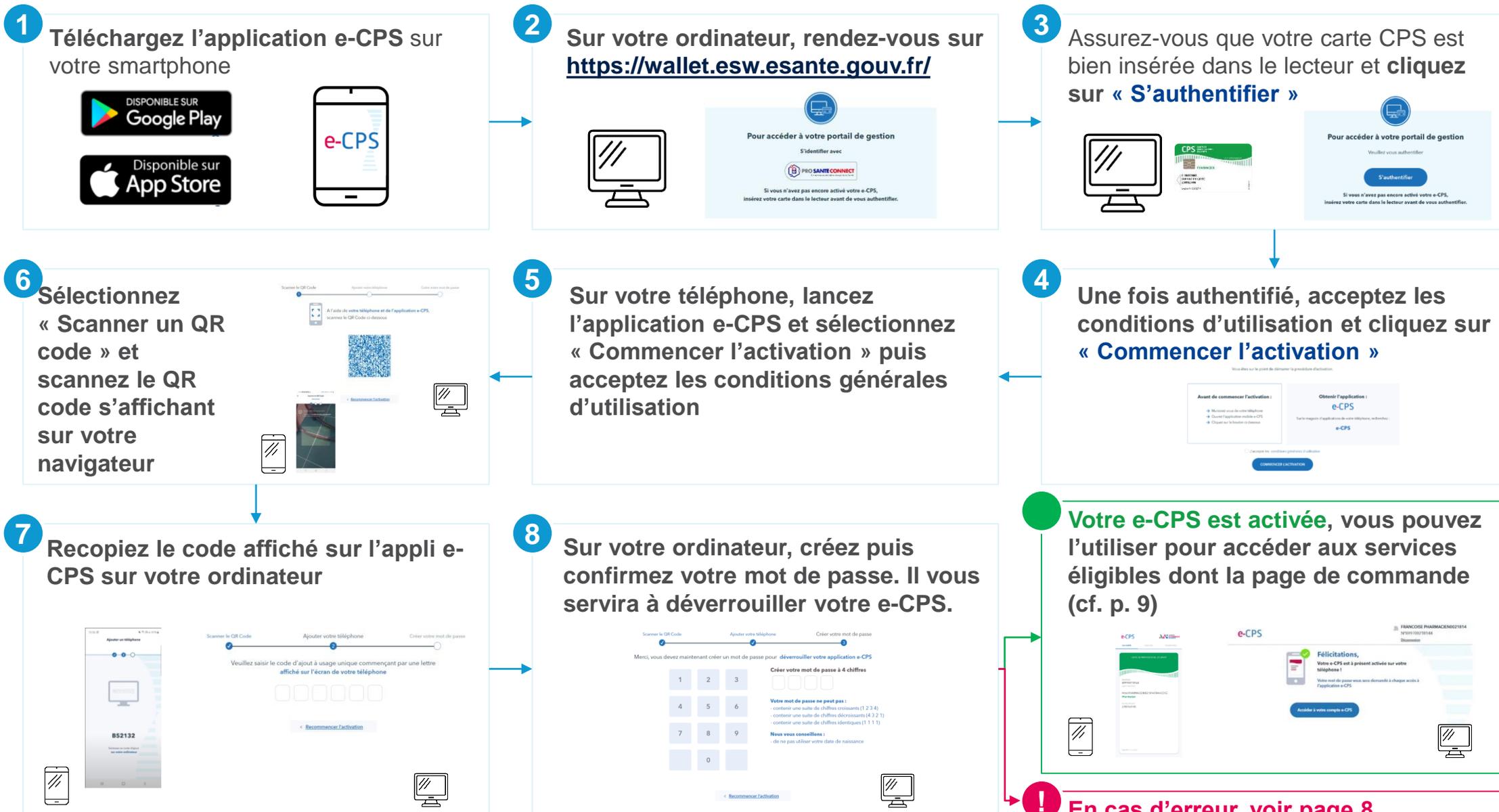
- À l'aide de votre carte CPS p. 6
- Sans votre carte CPS, avec vos coordonnées p. 7

Ou suivez la vidéo tutoriel de l'Agence du numérique en santé

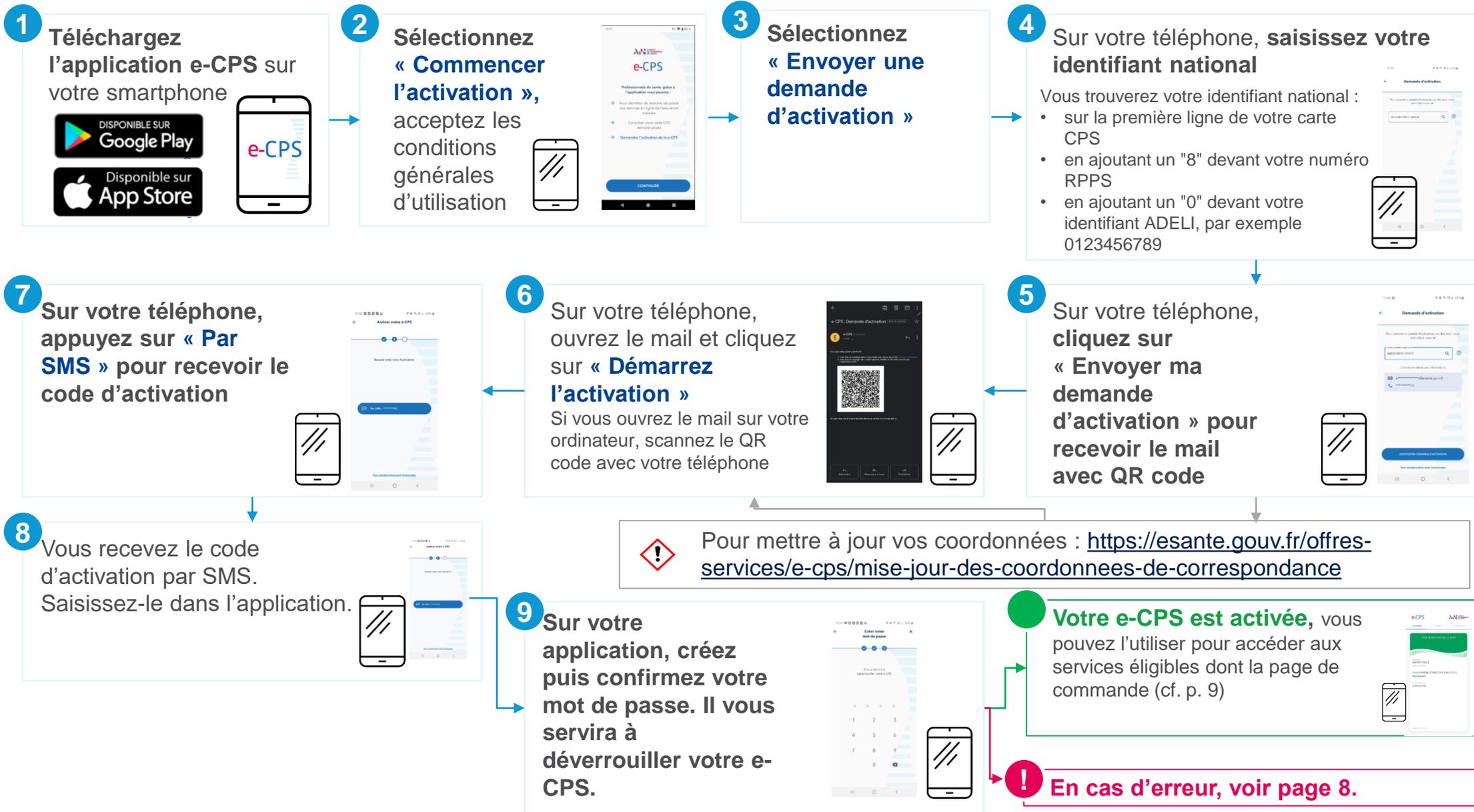


<https://www.youtube.com/watch?v=LdCD9dCDWzM>

J'ACTIVE MA e-CPS À L'AIDE DE MA CARTE CPS



J'ACTIVE MA e-CPS SANS MA CARTE CPS



Je souhaite activer ma e-CPS à l'aide de ma carte CPS

| | |
|--|---|
| J'ai un problème avec ma carte CPS (code pin, lecteur ...) | <p>Vous pouvez contacter le service support de l'Agence du numérique en santé :</p> <ul style="list-style-type: none">➤ monserviceclient.cartes@esante.gouv.fr➤ 0 825 85 2000 (0,06 € / min + prix appel) |
| J'ai un problème avec l'application e-CPS | <ul style="list-style-type: none">➤ FAQ e-CPS : https://esante.gouv.fr/offres-services/e-cps/faq-e-cps➤ 0 809 40 00 82 (service gratuit + prix appel) 24/24 & 7/7➤ monserviceclient.e-cps@esante.gouv.fr |

Je souhaite activer ma e-CPS sans ma carte CPS et à l'aide de mes coordonnées

| | |
|---|---|
| J'ai un problème avec mes coordonnées | <ul style="list-style-type: none">➤ En cas d'obsolescence de vos coordonnées, vous pouvez les changer à tout moment en consultant ce site https://esante.gouv.fr/offres-services/e-cps/mise-jour-des-coordonnees-de-correspondance et en sélectionnant le lien pour les pharmaciens. |
| J'ai un problème avec l'application e-CPS | <ul style="list-style-type: none">➤ FAQ e-CPS : https://esante.gouv.fr/offres-services/e-cps/faq-e-cps➤ 0 809 40 00 82 (service gratuit + prix appel) 24/24 & 7/7➤ monserviceclient.e-cps@esante.gouv.fr |



1. Accédez à la page de connexion depuis le site Santé publique France en cliquant sur « **Je me connecte** »

URL de la page de connexion :

<https://www.santepubliquefrance.fr/dossiers/coronavirus-covid-19/commande-de-vaccins-covid-19>

2. Authentifiez-vous via e-CPS

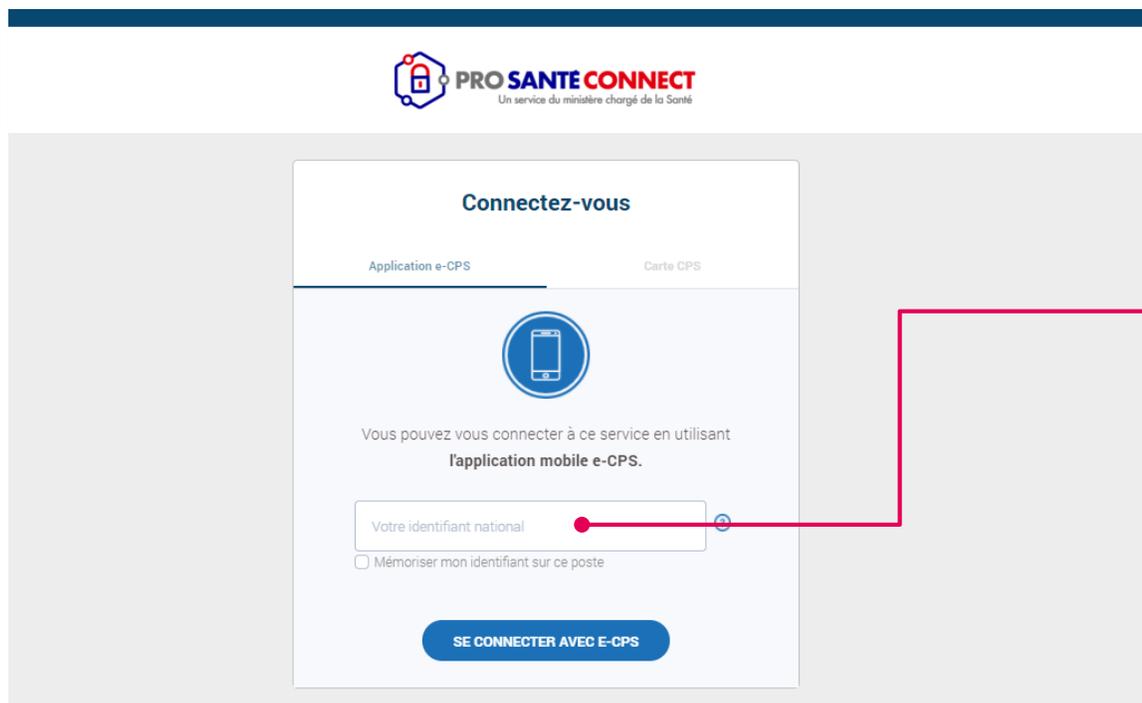
a. Saisissez ici votre identifiant national

Vous trouverez votre identifiant national :

- sur la première ligne de votre carte CPS
- en ajoutant un "8" devant votre numéro RPPS
- en ajoutant un "0" devant votre identifiant ADELI, par exemple 0123456789

b. Réalisez la double-authentification avec votre téléphone (via sms ou via votre application e-CPS)

c. Une fois authentifié, vous serez dirigé sur l'accueil de la page de saisie de commandes



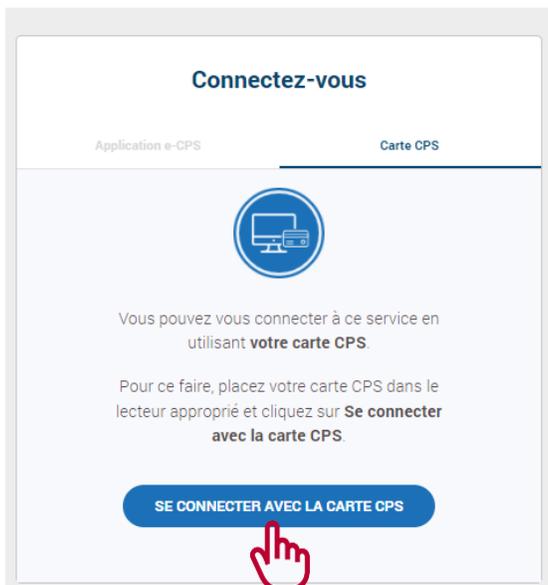
QUESTIONS FRÉQUENTES LIÉES À LA e-CPS

| Questions / Incidents | Réponses |
|--|---|
| Le code de ma e-CPS ne fonctionne pas | Pour fluidifier l'usage des professionnels qui utilisent habituellement leur carte CPS, le système récupère les informations de la carte en priorité s'il la trouve. Si vous accédez à votre service depuis votre ordinateur, et que vous avez un lecteur de carte avec votre carte insérée, Pro Santé Connect attend que vous saisissiez le code pin de votre carte, et non celui de votre e-CPS. Si vous souhaitez utiliser votre e-CPS plutôt que votre CPS il est nécessaire de retirer votre carte du lecteur. |
| Où trouver mon identifiant national ? | Vous trouverez votre identifiant national : <ul style="list-style-type: none">• sur la première ligne de votre CPS• en ajoutant un "8" devant votre numéro RPPS, par exemple 812345678901• en ajoutant un "0" devant votre identifiant ADELI, par exemple 0123456789• Remarque : dans l'application e-CPS vous pouvez voir le terme "identifiant e-CPS", il s'agit bien de l'identifiant national, ce terme sera corrigé prochainement |
| J'ai le message « Une erreur est survenue, veuillez réessayer » | La mise à jour de l'application e-CPS ne s'est pas faite automatiquement. Vous devez aller sur le store et valider la mise à jour proposée. |
| Pourquoi utiliser une e-CPS plutôt que ma carte CPS ? | Vous pouvez utiliser l'une ou l'autre, selon ce qui est le plus pratique pour vous. La e-CPS peut être utile par exemple quand vous n'avez pas accès à un ordinateur avec un lecteur de carte. |

JE ME CONNECTE AVEC MA CARTE CPS

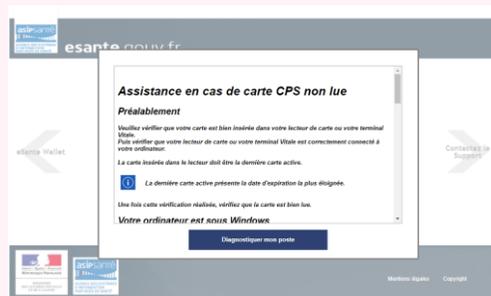


1. Accédez à **la page de connexion depuis le site Santé publique France** en cliquant sur « **Je me connecte** »
2. Authentifiez-vous via la carte CPS



Une fenêtre s'ouvre et vous demande de saisir le code PIN de votre carte CPS. Une fois saisi, vous êtes redirigé vers la page de commande.

En cas d'échec – Carte CPS « non lue »



- ❑ Vérifiez que votre carte est bien insérée dans le lecteur
- ❑ Exécutez le diagnostic de votre poste en cliquant sur « Diagnostiquer mon poste » ou à l'adresse <https://diagcps.eservices.esante.gouv.fr/> et suivez les indications affichées.

Si le problème persiste, tentez de vous connecter à un autre service avec votre carte CPS :

- Vous observez les mêmes difficultés avec d'autres services (SI-DEP, SI-VAC)
 - ▶ **contactez le support de l'Agence du numérique en santé**

0 825 852 000 Service 0,06 € / min + prix appel
Du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00
Et le samedi de 8h00 à 14h00

ou par e-mail : monserviceclient.cartes@esante.gouv.fr

- Ces difficultés sont propres à la page de commande
 - ▶ **contactez le support Santé publique France via le formulaire de contact dédié**

QUESTIONS FRÉQUENTES LIÉES À LA CONNEXION PAR CPS

| Questions / Incidents | Réponses |
|--|--|
| J'ai bloqué ma carte CPS après trois tentatives de saisie d'un code PIN erroné, puis-je la débloquent ? | Contactez le support de l'Agence du numérique en santé :  <p>Service 0,06 € / min + prix appel</p> <p>Du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00 Et le samedi de 8h00 à 14h00</p> |
| J'ai oublié le code PIN de ma carte CPS, que faire ? | |
| J'ai perdu ma carte CPS, comment en obtenir une nouvelle ? | <ol style="list-style-type: none">1. Complétez le formulaire d'incident téléchargeable à l'adresse suivante : https://esante.gouv.fr/sites/default/files/media_entity/documents/501_1.pdf2. Adressez ce formulaire ainsi qu'un scan de votre pièce d'identité à l'adresse : monserviceclient.cartes@esante.gouv.fr |
| Je n'ai pas de carte CPS, comment m'en procurer une ? | En effectuant une commande sur le site : https://esante.gouv.fr/securite/cartes-et-certificats/commandes?offre=cartes |
| <p>Je ne peux pas me connecter en e-CPS* à l'heure actuelle or la lecture de la carte CPS ne fonctionne pas non plus (écran bleu ou blanc, un message d'erreur type « Carte CPS non lue », ou une installation locale des postes de l'officine en réseau)</p> <p>* attente de l'actualisation coordonnées auprès de l'Ordre des Pharmaciens ou d'un smartphone disponible</p> | <ol style="list-style-type: none">1. Changer de poste pour brancher le lecteur de carte CPS2. Changer de navigateur internet (Google Chrome de préférence)3. Si vous le pouvez dans les paramètres du navigateur : supprimer les cookies et les fichiers en cache puis autoriser les cookies4. Cliquer sur ce lien : https://www.santepubliquefrance.fr/dossiers/coronavirus-covid-19/commande-de-vaccins-covid-19 et non sur un favori pour accéder à la page de commande. <p>Si vous ne parvenez toujours pas à vous connecter, nous vous invitons à contacter votre prestataire de logiciel pharmacie pour un dépannage sur le logiciel pharmacie lui-même ou sur le lecteur de carte CPS.</p> |

Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site Assistance de l'Agence du numérique en santé : <https://esante.gouv.fr/assistance?theme=carte>

La plupart des démarches visant à mettre à jour les informations liées à votre carte CPS (déclarer une cessation / reprise d'activité ; mettre à jour son statut, son état civil, sa situation d'exercice) doivent être réalisées auprès de votre ordre professionnel.

Veillez vous rapprocher de l'Ordre national des pharmaciens.

- Accéder aux démarches d'inscription au tableau sur le site de l'Ordre : <http://www.ordre.pharmacien.fr/Nos-missions/L-examen-de-la-capacite-a-exercer-la-pharmacie/L-inscription-au-tableau>
- Accéder au portail de démarches et formulaires en ligne mises à disposition par l'Ordre : https://authentification.ordre.pharmacien.fr/form/?gtwname=lpfportal_777481130&authtype=0&timeout=36000&uri=02igpf19lqdHFQ9oNjHc1kBLrlnRK

Dans ces cas, aucune démarche supplémentaire ne sera nécessaire auprès de l'Agence du numérique en santé.

Pour déclarer un incident lié à votre carte CPS (perte, vol, dysfonctionnement) ou toute autre démarche, consultez la section « Démarches » du site de l'Agence du numérique en santé :

<https://esante.gouv.fr/offres-services/cartes-de-professionnels-de-sante/demarches?offre=cartes>

ERREURS « PROBLÈME TECHNIQUE SSO D'AUTHENTIFICATION » OU « PROBLÈME DE RÉFÉRENTIEL »

Vous avez réussi à vous authentifier avec votre carte CPS ou via e-CPS (vous n'avez rencontré aucun message d'erreur de ProSantéConnect) mais :

- vous ne parvenez pas à la page de commande
- vous rencontrez un message d'erreur de type « Problème technique SSO d'authentification » ou « Problème de référentiel »

Contactez notre
service support
en cliquant ici

ou tapez l'adresse URL suivante :
<https://www.santepubliquefrance.fr/dossiers/coronavirus-covid-19/commande-de-vaccins-covid-19/formulaire-de-contact-pour-la-commande-de-vaccins-covid-19>



1. Renseignez vos informations de contact
2. Sélectionnez le motif correspondant à l'erreur rencontrée

RAPPEL TÉLÉPHONIQUE

- Je souhaite être rappelé par un téléconseiller

Si vous faites cette demande, le téléconseiller vous contactera dans un délai maximum de 2 heures suivant la prise de contact (pendant les heures ouvrées).

Le numéro de téléphone que vous avez saisi dans le formulaire de contact sera utilisé.

Sinon, une réponse par e-mail vous sera apportée dans un délai maximum de 2 heures suivant la prise de contact (pendant les heures ouvrées).

