



GUIDE PRATIQUE

Configurer et dépanner son
Certificat Expert CertEurope



C.N.C.E.J

Commission dématérialisation

codrive

Mon problème concerne un certificat sur carte à puce ou sur clé USB, que je viens de recevoir, accompagné du guide sommaire joint en annexe du présent mémo

➡ PREMIÈRE UTILISATION D'UN CERTIFICAT CERTEUROPE



Étape 1 – Accéder à l'assistance CertEurope

Si vous **n'avez jamais utilisé de certificat CertEurope**, rendez-vous sur :
<https://support.certeurope.fr>

Étape 2 – En cas de difficulté

Si vous ne pouvez pas effectuer les manipulations nécessaires :
Accédez à <https://support.certeurope.fr/contactez-nous/>

Vous y trouverez :

- un **numéro de téléphone** (support payant)
- une **adresse e-mail** pour contacter le support technique

SUPPORT CERTEUROPE

Mail : support@certeurope.fr
Téléphone : 08 99 70 00 46
(Service 0,80cts/min + prix d'un appel)

Lors d'un appel téléphonique, une **prise en main à distance** pourra vous être proposée.
Le support sera alors en mesure d'effectuer **l'installation de votre carte ou clé CertEurope** sur votre ordinateur (PC ou Mac).

Étape 3 – Avant l'intervention à distance

Avant de contacter le support, **téléchargez l'application d'assistance à distance** :
<https://support.certeurope.fr/tv/>

➡ VOUS AVEZ DÉJÀ UTILISÉ OPALEXE AVEC UN PRÉCÉDENT CERTIFICAT

Étape 1 – Activation de votre nouvelle carte ou clé

Vous devez **configurer (activer)** votre nouvelle carte ou clé en suivant :

- les instructions du **mémo joint**,
- ou les procédures détaillées ci-dessous selon votre système d'exploitation et le pilote installé.



Sous Windows :

- Pilote Trusted KeyManager
<https://support.certeurope.fr/activer-cle/>
- Pilote GoSign
<https://support.certeurope.fr/activation-gsd-pc/>



Sous macOS :

- Pilote Trusted KeyManager
https://support.certeurope.fr/tkm_activation_mac/
- Pilote GoSign
<https://support.certeurope.fr/activation-gsd-mac/>

Étape 2 – Vérification du certificat

Une fois votre certificat configuré, assurez-vous qu'il est **opérationnel** à l'aide de l'application : **Trusted Key Manager**



VOTRE CLÉ EST PRÊTE À ÊTRE UTILISÉE !

SUPPORT OPALEXE

Mail : support@opalexe.fr
Téléphone : 01 83 77 87 99

➡ ASSOCIATION DU CERTIFICAT À VOTRE COMPTE OPALEXE

Cas A – Votre précédent certificat est encore valide

Connectez-vous à **OPALEXE**.

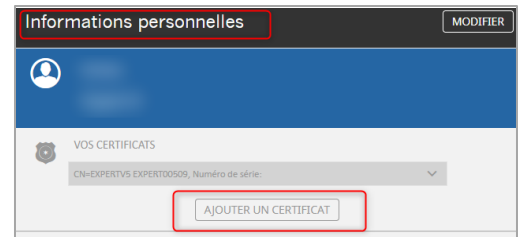
Depuis le tableau de bord, cliquez sur votre profil **Nom et Prénom** en haut à droite de l'écran.

Dans la section **Informations personnelles**, cliquez sur **Ajouter un certificat**.

Cas B – Votre précédent certificat est expiré ou inactif

Lors de votre connexion à OPALEXE, sélectionnez « **Je dispose d'un compte OPALEXE** ».

Ensuite, cliquez sur « **Cliquez ici** » pour envoyer un email au support, qui procédera à l'association de votre nouveau certificat à votre compte actuel.



Le certificat présenté n'est pas reconnu par Opalexe.

Nous vous invitons à contacter nos équipes afin d'ajouter votre certificat à votre compte existant.

Pour nous contacter par mail, [cliquez ici](#).

Mon problème concerne mon accès à OPALEXE : mon certificat apparaît comme invalide et un message d'erreur s'affiche lors de la connexion

Certificat invalide

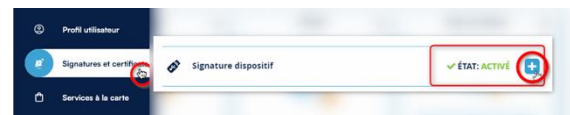
 Vous n'êtes pas autorisé à accéder à Opalexe car vous n'avez pas présenté un certificat valide. Si vous pensez avoir un certificat valide, assurez-vous que sa période de validité n'est pas arrivée à expiration ou que celui-ci est correctement installé sur votre ordinateur. Pour sélectionner à nouveau un certificat, cliquez sur le lien : [Sélectionner un certificat](#). Si le problème persiste, vous pouvez contacter notre support technique. Email : support@opalexe.fr Tél : 01 83 77 87 99

Si, lors de votre connexion à OPALEXE, vous obtenez un **message d'erreur indiquant que votre certificat est invalide**, procédez comme suit :

Étape 1 – Vérifier le bon fonctionnement de votre certificat

Avant toute autre action, vérifiez que votre certificat est **correctement configuré et pleinement opérationnel** à l'aide des applications suivantes : **Trusted Key Manager** ou **GoSign**

Assurez-vous que l'application indique bien que votre **certificat est actif** :



Étape 2 – Différencier les types de support

SUPPORT CERTEUROPE



À contacter si :

- votre certificat **ne s'active pas** ;
- l'application Trusted KeyManager ou GoSign **ne valide pas la clé** ;
- votre **carte à puce ou lecteur de carte** semble défaillant.

Vérifiez également votre matériel : changez de lecteur de carte si possible, et nettoyez délicatement les contacts ou pistes de votre carte.

SUPPORT OPALEXE

À contacter si :

- votre **certificat est reconnu comme opérationnel** dans Trusted Key Manager ou GoSign,
- mais que vous **continuez à obtenir un message "Certificat invalide"** sur OPALEXE

Dans ce cas, seule l'équipe OPALEXE pourra intervenir sur l'**association du certificat à votre compte** ou sur un **blocage lié à la plateforme**.



CERTEUROPE

AN INFOCERT COMPANY

**Merci d'avoir choisi
les certificats électroniques
CertEurope !**

Pour installer votre clé :

Rendez-vous sur :
<https://support.certeurope.fr/go>

1

2 Téléchargez et installez le logiciel
GoSign Desktop

Insérez votre clé

3

4 Activez votre clé en créant
votre code PIN

Vérifiez l'activation de votre clé :
<https://verification.certeurope.fr>

5

**Félicitations,
votre clé est prête
à l'usage !**

**La clé USB qui vous a été
remise contient votre
"identité numérique"**

Elle vous permet d'effectuer diverses
opérations :

S'authentifier sur
une plateforme
sécurisée

Signer un document
numériquement

Participer à un
appel d'offre

Réaliser des
formalités liées à
votre entreprise
(SIV, Banque...)



Découvrez d'autres cas d'usages sur :
<https://www.certeurope.fr/les-plateformes-publiques/>

**Elle contient un certificat
qualifié eiDAS/RGS****

- ☒ Valable 1 à 3 ans
- ☒ Reconnu dans l'Union Européenne
- ☒ Compatible avec les protocoles standards
- ☒ Référencé par les plateformes du marché

Pour tout complément d'information, n'hésitez pas à contacter votre
Autorité d'Enregistrement ou CertEurope via notre page contact :



<https://support.certeurope.fr/contact/>

06-23

CONTACT

CERTEUROPE

AN INFOCERT COMPANY

SUPPORT CERTEUROPE**Mail :** support@certeurope.fr**Téléphone :** 08 99 70 00 46
(Service 0,80cts/min + prix d'un appel)**OPALEXE****SUPPORT OPALEXE****Mail :** support@opalexe.fr**Téléphone :** 01 83 77 87 99