

FAQ TOM

(Télé procédure Offerte au Mandataire)

(Mise à jour du 10 juin 2026)

Sommaire

Préambule :	2
Contrôle et mise à jour du poste.....	2
Erreur connexion TOM	2
Échec de la connexion sécurisée (handshake failure).....	2
Absence du site TOM dans la liste blanche du proxy.....	4

Préambule :

Cette FAQ ne concerne que les incidents techniques d'utilisation de TOM.

Elle dresse l'inventaire des problèmes rencontrés par des structures utilisant TOM.

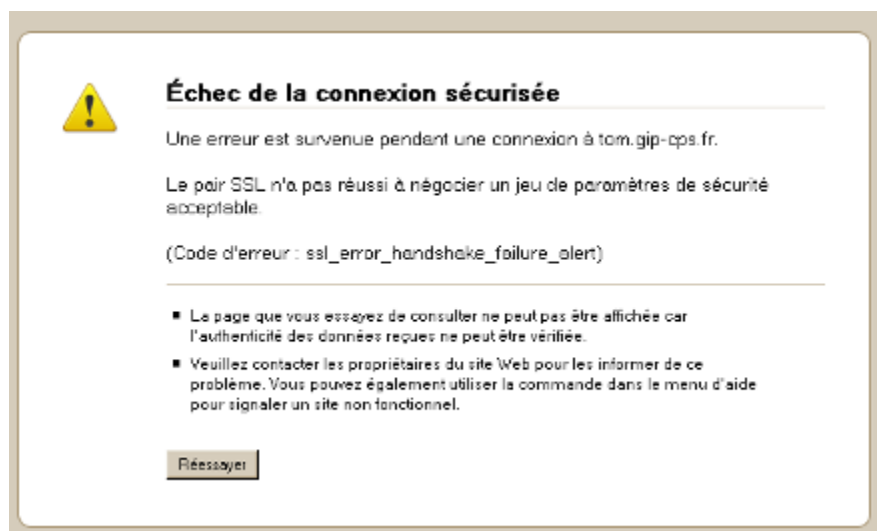
Si vous avez des questions sur l'utilisation du téléservice, qu'elles soient fonctionnelles ou techniques, vous pouvez les adresser à monserviceclient.eservices@esante.gouv.fr

Contrôle et mise à jour du poste

Nous vous invitons à faire la vérification des postes en utilisant l'outil de diagnostic que vous trouverez à [cette adresse](#).

Erreur connexion TOM


Échec de la connexion sécurisée (handshake failure)



Réponse 1 : Vérifier que la carte est bien détectée

En environnement Windows, il devrait normalement y avoir en bas à droite de l'écran l'icône représentant le lecteur contenant la carte.

Selon l'état de détection de la carte, il sera représenté différemment :

Carte absente ou non détectée : 

Carte présente : 

Vérifiez que l'un de ces icônes est présent. Si ce n'est pas le cas, il faut lancer le Gestionnaire de certificats CPS, qui est accessible dans le menu Démarrer\Tous les programmes\Santé Social\CPS.

L'un des icônes devrait apparaître. En faisant un clic droit sur l'icône, vous pouvez "basculer en surveillance automatique de l'état du lecteur" s'il était en surveillance manuelle, ou vice versa. S'il est en surveillance automatique, lorsque vous sortez et réinsérez la carte, l'icône doit passer par les différents états intermédiaires. S'il est en surveillance manuelle, il faut penser à "Rafraîchir l'état du lecteur" (par clic droit également), pour qu'il détecte les entrées/sorties de carte.

Vous pouvez aussi vérifier que la carte est bien détectée en lançant, dans la liste des programmes (Démarrer\Tous les programmes\Santé Social\CPS), le "Gestionnaire de carte CPS": il lance la lecture de la carte insérée et indique tout de suite s'il n'en voit pas.

Ces premières vérifications peuvent déjà être faites avant de voir si le problème vient d'ailleurs.

Réponse 2 : vérifier que les certificats sont bien détectés

Le problème de « Carte absente » peut également être un problème de lecture des certificats CPS (et non de lecture de la carte).

Pour savoir s'il y a un problème de détection des certificats CPS, on peut aussi utiliser le navigateur :

Si vous utilisez Internet Explorer, allez voir dans Outils / Options Internet, Onglet "Contenu", cliquer sur "Certificats", et vérifier que dans l'Onglet "Personnel", les certificats de votre carte apparaissent bien. Ils apparaissent sous la forme : Délivré à "identifiant porteur", Délivré par "Nom de l'autorité de certification"

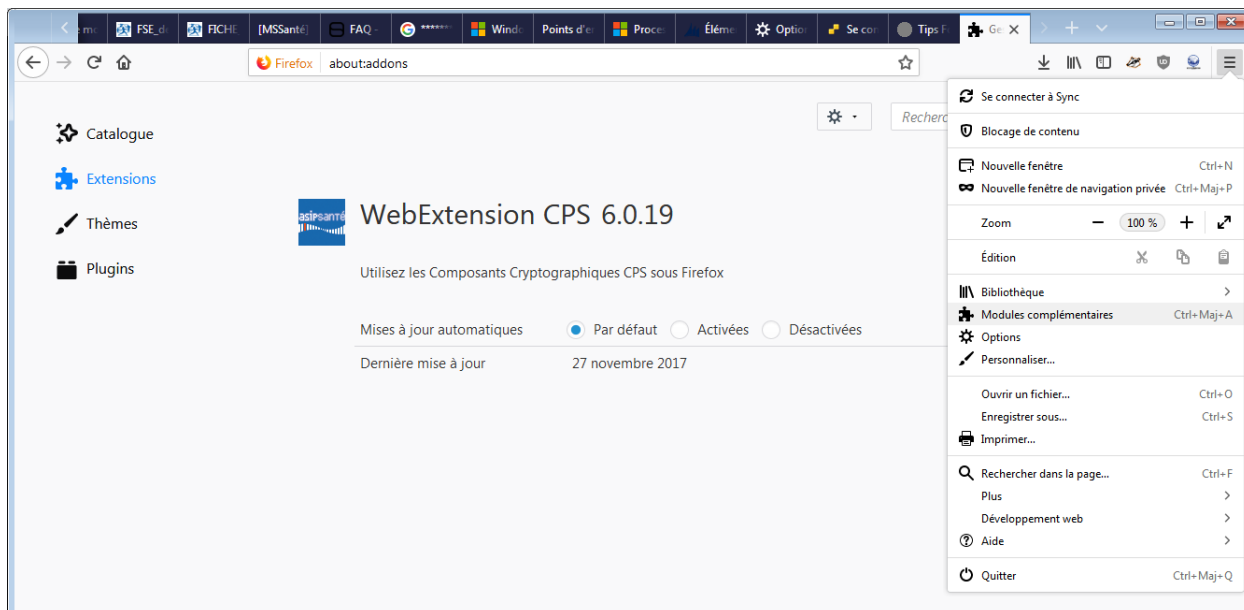
Sinon, il faut lancer un rafraîchissement manuel du Gestionnaire de certificats CPS.

L'identifiant porteur peut se présenter sous plusieurs formes : FINESS/N°Registre ou SIRET/N°Registre, pour les CPE et les CPA, ADELI ou RPPS pour les CPS et les CPF.

Ainsi, par exemple, pour un personnel administratif porteur d'une CPE et dont le numéro de matricule serait « [R]01417 » sur l'établissement de **FINESS 620100842**, le certificat affiché sera présenté sous la forme :

- carte délivré à "3620100842/01417", délivré par « Gamme STANDARD - Domaine PERSONNES ».

- Si vous utilisez Firefox, vérifiez qu'une Extension CPS est bien présente et activée dans la liste des modules du navigateur :



Sinon, il faut soit activer, soit installer cette extension, qui est disponible sur : <http://testssl.asipsante.fr/>

Si le problème persiste sous Firefox ou Internet Explorer, il convient de procéder à un test de lecture de la carte et d'authentification, via le site suivant : <http://testssl.asipsante.fr/>

Assurez-vous que les informations relatives à votre carte sont bien affichées.

Si ce n'est pas le cas, merci de contacter l'ANS.

Absence du site TOM dans la liste blanche du proxy

Si l'erreur rencontrée dans les traces est la suivante

network: Connexion de <https://tom.gip-cps.fr/tom/resources/applet/xmlsec-1.2.1.jar?version-id=0.0.0.3> avec proxy=HTTP @ proxy.xxx.yy/aaa.bbb.ccc.ddd:3128 java.io.IOException: Authentication failure

Alors il convient de vérifier que le site TOM est bien dans la liste blanche du proxy et que l'adresse IP du nom de domaine de TOM est bien dans les exceptions de proxy d'Internet Explorer.