

# Bibliothèque de Viroflay

## La Bibliothèque Numérique

---

Vous rencontrez des difficultés pour télécharger ou lire un livre numérique, voici une liste des problèmes fréquents.

---

### Téléchargement

**Lorsque je tente de télécharger un livre numérique à partir de mon iPad ou de mon iPhone en utilisant le navigateur Chrome, j'obtiens systématiquement le message « échec du téléchargement ».**

Certaines versions du navigateur Chrome pour iOS gèrent mal le fichier .acsm que vous téléchargez lors d'un prêt numérique. Afin de pouvoir télécharger un livre numérique sur votre iPad ou votre iPhone, utilisez le navigateur Safari, qui s'y trouve par défaut. Vous pouvez aussi utiliser d'autres navigateurs, comme Opéra

**Lorsque je clique sur le bouton Télécharger le livre, rien ne se passe.**

Essayez de changer de navigateur Internet:

- Sur un ordinateur, essayez avec Firefox ou Google Chrome
- Sur un appareil iOS, essayez avec Google Chrome
- Sur un appareil Android, essayez avec Opéra Mini ou Google Chrome.

Si vous n'avez pas d'autre navigateur installé sur votre appareil, vous devrez en télécharger un.

### Ouverture du livre

**J'ai plusieurs applications de lecture installées sur ma tablette. Comment puis-je choisir avec laquelle j'ouvrirai le livre que je viens d'emprunter?**

Sur une tablette iOS

- Lors du téléchargement, cliquez sur Ouvrir dans..., puis sélectionnez l'application que vous désirez utiliser.

Sur une tablette Android

- Lors du téléchargement, sélectionnez l'application désirée dans la fenêtre Continuez avec.

**Blue Fire n'arrive pas à s'ouvrir sur ma tablette android**

BlueFire peut rencontrer des problèmes à l'ouverture, il faut désinstaller l'application et la réinstaller ensuite.

**Lorsque je télécharge un livre numérique sur mon ordinateur, celui-ci ne s'ouvre pas dans la bonne application. Comment changer l'application par défaut?**

## Windows 7 et 8

1. Allez à Démarrer > Panneau de contrôle > Programmes par défaut > Associer un type de fichier ou protocole à un programme. La boîte de dialogue « Associer un type de fichier ou protocole à un programme » s'affiche.
2. Sous l'en-tête **Extensions**, sélectionner **.acsm**, puis cliquez sur le bouton **Modifier le programme...** La boîte de dialogue « Ouvrir avec » devrait s'afficher.
3. Cliquez sur le bouton **Naviguez**. La boîte de dialogue **Ouvrir avec** s'affiche.
4. Trouvez le programme désiré. Par exemple, Adobe Digital Editions devrait se trouver à C:\Program Files\Adobe\Adobe Digital Editions\digitaleditions.exe.
5. Cliquez sur **Ouvrir** pour associer les fichiers .acsm au logiciel choisi.
6. Double-cliquez sur le fichier **URLLink.acsm** que vous avez téléchargé. Il devrait maintenant s'ouvrir dans le logiciel choisi.

## Windows 10

1. Allez à Démarrer > Paramètres > Système (affichage, notifications, applications, alimentation).
2. Dans la colonne de gauche, choisissez « applications par défaut ». A droite une liste d'usages courants s'affiche et permet de modifier d'un clic chaque attribution par défaut.
3. En bas de la page, cliquez sur « choisir les applications par défaut par type de fichier.
4. Sélectionner **.acsm**, puis cliquez sur le bouton **Modifier le programme...** La boîte de dialogue « Ouvrir avec » devrait s'afficher.
5. La boîte de dialogue **Ouvrir avec** s'affiche.
6. Trouvez le programme désiré. Par exemple, Adobe Digital Editions devrait se trouver à C:\Program Files\Adobe\Adobe Digital Editions\digitaleditions.exe.
7. Cliquez sur **Ouvrir** pour associer les fichiers .acsm au logiciel choisi.
8. Double-cliquez sur le fichier **URLLink.acsm** que vous avez téléchargé. Il devrait maintenant s'ouvrir dans le logiciel choisi.

## Mac

1. Cliquez à droite sur le fichier **URLLink.acsm** que vous avez téléchargé, puis sélectionnez **Lire les informations**.
2. Dans le menu déroulant **Ouvrir avec:**, sélectionnez l'application désirée.
3. Appuyez sur le bouton **Tout modifier...** pour que les fichiers .acsm s'ouvrent toujours avec l'application sélectionnée.
4. Cliquez sur le bouton **Continuer**.
5. Double-cliquez sur le fichier **URLLink.acsm** que vous avez téléchargé. Il devrait maintenant s'ouvrir dans le logiciel choisi.

## Adobe Digital Editions

### Message d'erreur: E\_AUT\_USER\_ALREADY\_REGISTERED

Vous tentez d'ouvrir un livre numérique qui déjà été ouvert avec un appareil autorisé, sur un appareil qui n'est pas autorisé. Si vous tentez d'ouvrir le même livre sur deux appareils différents, assurez-vous qu'ils sont tous deux autorisés avec le même identifiant Adobe.

**Message d'erreur: E\_LIC\_ALREADY\_RETURNED**

Vous tentez d'ouvrir un livre numérique qui a été retourné. Si vous voulez l'ouvrir, vous devez l'emprunter à nouveau.

**Message d'erreur: E\_ADEPT\_IO**

Une erreur est survenue pendant le téléchargement du livre numérique. Tentez à nouveau d'ouvrir le fichier URLLink.acsm.

**Message d'erreur: E\_ADEPT\_DATABASE**

Ce message d'erreur indique un problème de communication entre votre ordinateur et l'entrepôt où sont stockés les livres de la Bibliothèque de Viroflay. Vérifiez que votre connexion Internet est active et qu'aucun programme, tel qu'un anti-virus ou un pare-feu, ne bloque la connexion d'Adobe Digital Editions. Si l'erreur persiste, il se peut que l'entrepôt numérique soit temporairement inactif. Attendez quelques minutes et réessayez d'ouvrir le livre.

**Message d'erreur: E\_ADEPT\_TIMEOUT**

Ce message d'erreur indique un problème de communication entre votre ordinateur et l'entrepôt où sont stockés les livres de Bibliothèque de Viroflay. Vérifiez que votre connexion Internet est active et qu'aucun programme, tel qu'un anti-virus ou un pare-feu, ne bloque la connexion d'Adobe Digital Editions. Si l'erreur persiste, il se peut que l'entrepôt numérique soit temporairement inactif. Attendez quelques minutes et réessayez d'ouvrir le livre.

**Message d'erreur: E\_ADEPT\_REQUEST\_EXPIRED**

Cette erreur se produit lorsqu'un ou plusieurs des paramètres de votre ordinateur, tels que l'heure de l'horloge, la date ou le fuseau horaire, sont incorrects. Vérifiez ces paramètres, puis redémarrez Adobe Digital Editions.

**Message d'erreur: E\_URLLINK\_NO\_DISTRIBUTION\_RIGHTS**

Cette erreur indique un problème avec le fichier du livre numérique. Ce n'est pas une erreur de votre part. Veuillez signaler le problème à votre bibliothèque au 01.39.21.34.40 ou à [bibliotheque@ville-viroflay.fr](mailto:bibliotheque@ville-viroflay.fr)

**Message d'erreur: E\_ADEPT\_NO\_TOKEN**

Cette erreur indique un problème avec le fichier du livre numérique. Ce n'est pas une erreur de votre part. Veuillez signaler le problème à votre bibliothèque au 01.39.21.34.40 ou à [bibliotheque@ville-viroflay.fr](mailto:bibliotheque@ville-viroflay.fr)

**Message d'erreur: E\_LIC\_ALREADY\_FULFILLED\_BY\_ANOTHER\_USER**

Vous tentez d'ouvrir un livre numérique qui a déjà été ouvert avec un appareil autorisé avec un autre identifiant Adobe, ou sur un appareil qui n'est pas autorisé. Si vous tentez d'ouvrir le même livre sur deux appareils différents, assurez-vous qu'ils sont tous deux autorisés avec le même identifiant Adobe.

**Message d'erreur: E\_LIC\_LICENCE\_SIGN\_ERROR**

Cette erreur indique un problème avec le fichier du livre numérique. Ce n'est pas une erreur de votre part. Veuillez signaler le problème à votre bibliothèque au 01.39.21.34.40 ou à [bibliotheque@ville-viroflay.fr](mailto:bibliotheque@ville-viroflay.fr)

**Message d'erreur: Error contacting authentication server.**

Ce message d'erreur indique généralement que la connexion Internet ne fonctionne pas. Vérifiez que votre connexion Internet est active et qu'aucun programme, tel qu'un anti-virus ou un pare-feu, ne bloque la connexion d'Adobe Digital Editions.

**Message d'erreur: None of the requested vouchers could be obtained.**

Une erreur est survenue pendant le téléchargement du livre numérique. Tentez à nouveau d'ouvrir le fichier **URLLink.acsm**.

**Message d'erreur: E\_AUTH\_BAD\_DEVICE\_KEY\_OR\_PKCS12**

Cette erreur indique un problème avec votre application ou appareil de lecture. Tentez de désinstaller et réinstaller votre application, puis d'autoriser votre ID Adobe à l'application de nouveau.

## Sony Reader

**Message d'erreur: Protected by Digital Rights Management** Cette erreur se produit lorsque vous avez transféré un livre sur une liseuse qui n'est pas autorisée avec le même identifiant Adobe que l'application Reader for PC/Mac avec laquelle le livre a été ouvert. Pour résoudre le problème, ouvrez l'application Reader for PC/Mac et connectez votre liseuse à votre ordinateur. Sur votre liseuse choisissez Mode de transfert de données ou Oui, selon la question qui est posée. L'application Reader vous demandera ensuite si vous voulez autoriser la liseuse avec votre identifiant Adobe. Acceptez. Le livre devrait maintenant être lisible.

**Message d'erreur: 20004 check if date & time are set correctly to computer**

Cette erreur se produit lorsqu'un ou plusieurs des paramètres de votre ordinateur, tels que l'heure de l'horloge, la date ou le fuseau horaire, sont incorrects. Vérifiez ces paramètres, puis redémarrez l'application Reader for PC/Mac.

**J'essaie de transférer des livres numériques d'Adobe Digital Editions vers ma Sony Reader, mais celle-ci n'apparaît pas dans Adobe Digital Editions.**

Adobe Digital Editions n'est pas compatible avec la liseuse Sony Reader. Pour transférer des livres vers votre liseuse Sony, consultez notre mode d'emploi, disponible dans le [menu Numérique](#)

## Liseuse Kobo

**Message d'erreur: Oups! Impossible d'ouvrir ce document. Ce document est protégé par la Gestion des Droits Numériques (DRM) d'Adobe ne peut pas s'ouvrir avec votre identifiant Adobe. Connectez-vous avec l'identifiant Adobe autorisé et réessayez.**

Cette erreur se produit lorsque vous avez téléchargé un livre et que vous l'avez transféré sur une liseuse qui n'est pas autorisée avec le même identifiant Adobe que l'application Adobe Digital Editions.

Pour résoudre le problème, vous devez autoriser à nouveau votre liseuse. Pour connaître la procédure, consultez le mode d'emploi dans le [menu Numérique](#)