



GUIDE AVANCÉ

PROBLÈMES COMPLEXES AVEC LES LIVRES NUMÉRIQUES

TABLE DES MATIÈRES

Introduction.....	2
Le mot de passe d'Adobe ID a été oublié	3
Tablette iPad – Utiliser Google Chrome	5
Tablettes - Problèmes d'ouverture de fichiers avec Aldiko.....	5
Tablette Samsung – Vérifier la date et l'heure.....	7
La liseuse KOBO n'est pas reconnue par l'ordinateur	7
Un problème d'autorisation empêche l'ouverture du livre numérique dans la liseuse.....	8
Cas 1 : Liseuse non autorisée avec un Adobe ID	8
Cas 2 : Incompatibilité avec Adobe Digital Editions	9
Cas 3 : Soucis internes à la liseuse	12
Le livre numérique ne s'ouvre pas automatiquement avec Adobe Digital Editions.....	13
Étape 1 : Ouvrir avec... ..	13
Étape 2 : Choisir une application par défaut.....	14
Étape 3 : Rechercher une application sur ce PC.....	16
Adobe Digital Editions plante lorsqu'on branche une liseuse à l'ordinateur	18
Adobe Digital Editions plante aussitôt qu'un livre est téléchargé.....	19
Le téléchargement d'Adobe Digital Editions 3.0 est bloqué par un message d'erreur	19
Adobe Digital Editions donne le message d'erreur : E_ADEPT_DOCUMENT_TYPE_UNKNOWN	20
Sur Samsung, Aldiko donne le message d'erreur : E_STREAM_ERROR:CURLING RETURNED.....	20
Il est impossible de supprimer l'autorisation d'Adobe Digital Editions.....	21

INTRODUCTION

Le livre numérique prend de plus en plus de place dans le monde du livre et les bibliothèques suivent de près cette tendance. Malheureusement, alors qu'un peu de bricolage et de bonne volonté suffisaient à réparer la majorité des problèmes avec nos bons vieux livres en papier, les problèmes avec les livres numériques nécessitent de bonnes compétences en informatique, des recherches poussées sur le Web et beaucoup de patience.

Le présent guide vise à répondre aux problèmes complexes auxquels on peut être confronté avec l'emprunt de livres numériques. Certains des problèmes présentés sont assez fréquents alors que d'autres n'ont été rapportés qu'à quelques occasions. Comme l'informatique évolue très rapidement, prenez en considération que ce guide ne peut être exhaustif et sera amené à changer.

Avant d'aller plus loin dans votre lecture, nous vous recommandons de consulter la page **Foire aux questions - Problèmes fréquents** : <http://www.pretnumerique.ca/help/faq/troubleshooting> . Cette page devrait répondre à la majorité des problèmes rencontrés avec les livres numériques. C'est votre première étape de dépannage avant de vous référer à ce document.

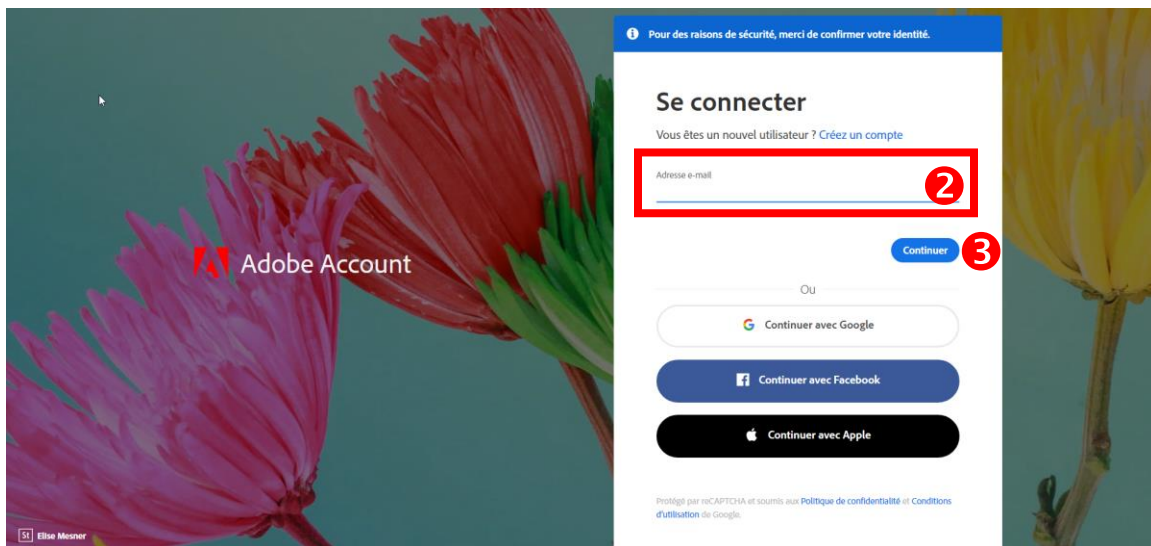
Le guide **Guide avancé – Problèmes complexes avec les livres numériques** présente des solutions étape par étape et aborde des problèmes plus rares et plus complexes que ceux répertoriés sur la page **Foire aux questions - Problèmes fréquents**. Ce document vise à vous fournir les informations et les outils nécessaires pour régler vos problèmes de livres numériques de manière autonome. Nous préférons vous avertir que les solutions proposées demandent des connaissances de base ou même avancées en informatique.

Si vous n'êtes pas à l'aise avec l'informatique ou si vous avez besoin de soutien, contactez-nous à info@reseaubibliogim.qc.ca. Un technicien du Réseau BIBLIO GÎM vous contactera pour régler le problème avec vous.

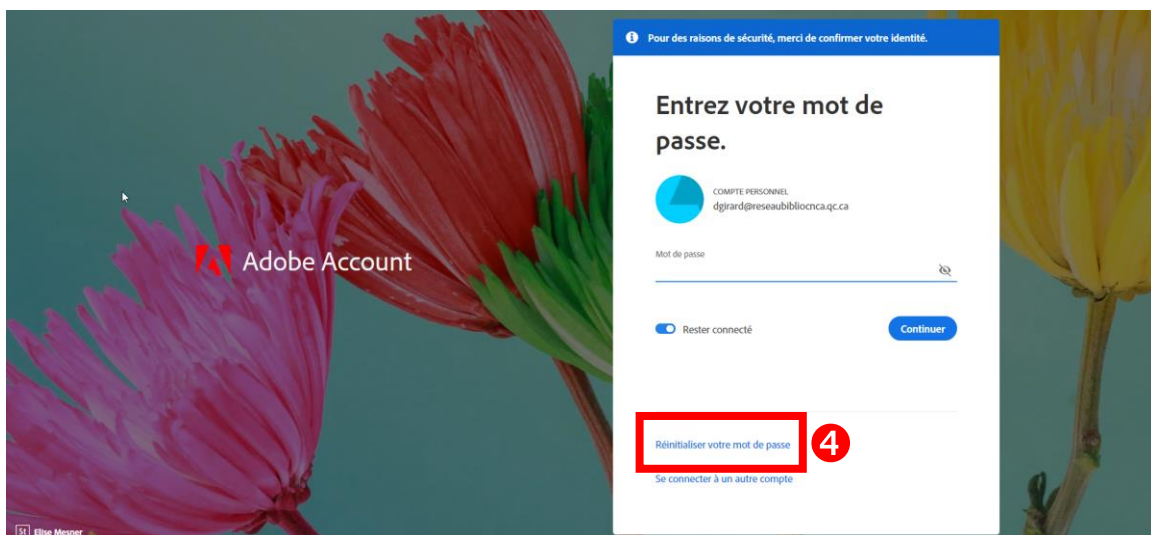
LE MOT DE PASSE D'ADOBE ID A ÉTÉ OUBLIÉ

Cette situation est très fréquente, car l'Adobe ID est un mot de passe qu'on utilise très rarement, mais qui est essentiel à l'emprunt de livres numériques. Si vous avez oublié votre Adobe ID, veuillez suivre la procédure suivante :

1. Accéder au <https://account.adobe.com/>
2. Écrire son adresse courriel sous **Adresse e-mail**.
3. Cliquer sur **Continuer**.



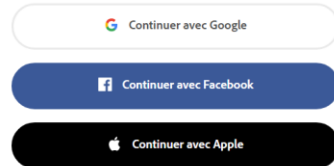
4. Sélectionner **Réinitialiser votre mot de passe**. Un code de sécurité sera envoyé à votre courriel.



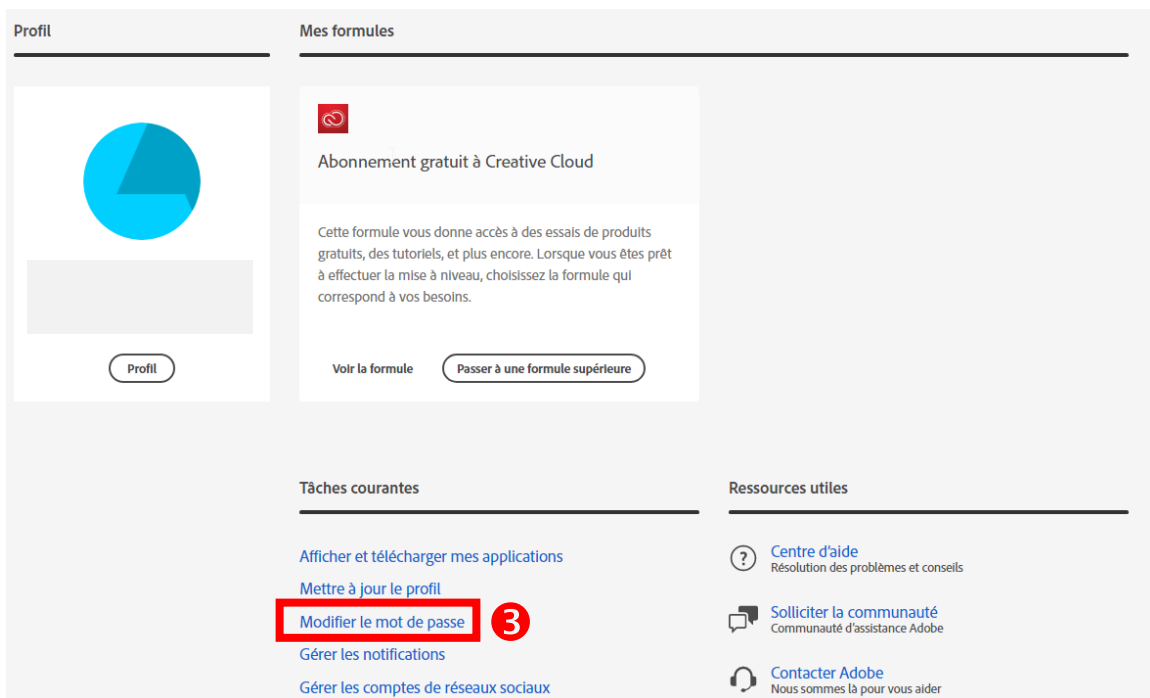
5. Consulter votre boîte courriel pour récupérer le code de sécurité à 6 chiffres.
6. Transcrire le code de sécurité.

7. Écrire un nouveau mot de passe.
 - Il est important de noter correctement ce mot de passe.

Pour les utilisateurs qui se sont créé un compte Adobe ID en utilisant les boutons **Continuer avec Google**, **Continuer avec Facebook** ou **Continuer avec Apple**, vous devrez vous créer un nouveau mot de passe pour Adobe ID.



1. Accéder au <https://account.adobe.com/>
2. Cliquer sur le bouton **Continuer avec ...** correspondant à votre adresse courriel.
3. Dans les tâches courantes, sélectionner **Modifier le mot de passe**.



Profil

Mes formules

Abonnement gratuit à Creative Cloud

Cette formule vous donne accès à des essais de produits gratuits, des tutoriels, et plus encore. Lorsque vous êtes prêt à effectuer la mise à niveau, choisissez la formule qui correspond à vos besoins.

Voir la formule Passer à une formule supérieure

Tâches courantes

- Afficher et télécharger mes applications
- Mettre à jour le profil
- Modifier le mot de passe** **3**
- Gérer les notifications
- Gérer les comptes de réseaux sociaux

Ressources utiles

- Centre d'aide
Résolution des problèmes et conseils
- Solliciter la communauté
Communauté d'assistance Adobe
- Contacteur Adobe
Nous sommes là pour vous aider

4. Cliquer sur **Définir un mot de passe** ou **Changer**.

Mot de passe et sécurité

Mot de passe

Pour modifier votre mot de passe, vous devez d'abord confirmer le mot de passe actuel. Ensuite, créez un mot de passe que vous n'utilisez pas sur d'autres sites, et pensez à le changer régulièrement et dès que vous pensez qu'il a été compromis.

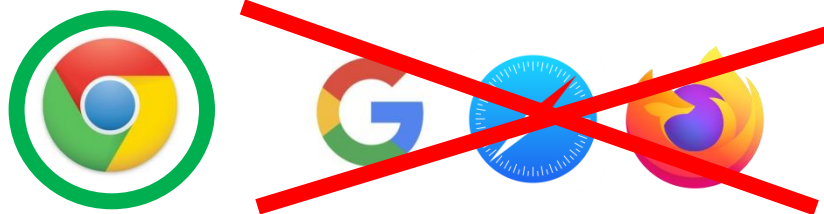
Mot de passe actuel **4**

- Remplir le formulaire avec un nouveau mot de passe.
 - Il est important que de noter correctement ce mot de passe.

TABLETTE IPAD – UTILISER GOOGLE CHROME

Avec un iPad récent, assurez-vous d'utiliser le navigateur **Google Chrome**. C'est le seul navigateur qui permet de télécharger des livres numériques sur un iPad (IOS 13 et plus). L'utilisation de Chrome résout la majorité des problèmes avec iPad.

Les autres navigateurs Safari, Firefox, Ecosia, etc. ne fonctionneront pas pour le téléchargement de livres numériques. Attention à ne pas confondre le navigateur Google Chrome (correct) et l'application Google (pas correct).



TABLETTES - PROBLÈMES D'OUVERTURE DE FICHIERS AVEC ALDIKO

L'application Aldiko éprouve présentement plusieurs problèmes. En effet, certains documents refusent obstinément d'ouvrir une fois téléchargés sur Aldiko. Même en mettant à jour le navigateur, l'application et les autorisations, le problème persiste.

Si vous êtes affectés par ce problème, nous vous recommandons d'abandonner Aldiko et de télécharger **PocketBook**, une application de lecture gratuite disponible à la fois sur Apple et sur Samsung. Vous pouvez consulter les guides des Bibliothèques de Montréal pour vous aider dans ce téléchargement:

- Pour iOS :



http://wikibpm.bibliomontreal.com/images/2/2c/Appareils_iOs_installation_PocketBook_Reader.pdf

- Pour Android :

http://wikibpm.bibliomontreal.com/images/6/62/Appareils_Android_installation_PocketBook_Reader.pdf

TABLETTE SAMSUNG – VÉRIFIER LA DATE ET L'HEURE

S'il y a un problème sur une tablette Samsung, un problème de connexion à Internet, un problème de connexion au Play Store, un message d'erreur E_ADEPT_REQUEST_EXPIRED qui apparaît lorsqu'on tente de télécharger un livre numérique, etc., c'est habituellement à cause de la date et de l'heure de la tablette.

Pour une raison ou une autre, la date et l'heure des appareils Android sont bien souvent inexactes, un peu décalés (quelques minutes) ou carrément dans le champ (plusieurs années). Cette erreur récurrente est la cause de la majorité des problèmes rencontrés jusqu'à maintenant sur les Android.

Rendez-vous dans les paramètres généraux de la tablette. Veuillez choisir tout d'abord le bon fuseau horaire (UTC-5 New York/Bogota), puis modifier l'heure et la date manuellement en vous fiant sur l'heure exacte d'un appareil connecté. Sur certains modèles Android, il est possible d'ajuster l'heure automatiquement une fois que le bon fuseau horaire a été choisi.

LA LISEUSE KOBO N'EST PAS RECONNUE PAR L'ORDINATEUR

Dans ce cas-ci, la liseuse Kobo est branchée à l'ordinateur mais elle n'apparaît pas dans le menu de gauche d'ADE. La liseuse n'apparaît pas non plus dans les fichiers de périphériques. Un court message d'erreur apparaît lors de la connexion pour signifier que le périphérique n'a pas été reconnu par l'ordinateur. L'onglet Kobo n'apparaissant pas dans ADE, il est impossible de transférer des livres sur la liseuse.

Ce cas est plutôt rare mais bien documenté sur le Web. Il suffit de **changer le câble USB** de la liseuse pour un câble de meilleure qualité. Vérifier si un câble à la maison fonctionne avec votre liseuse, sinon il faudra en acheter un neuf. Nous vous recommandons d'utiliser un câble de bonne qualité pour assurer une bonne connectivité.

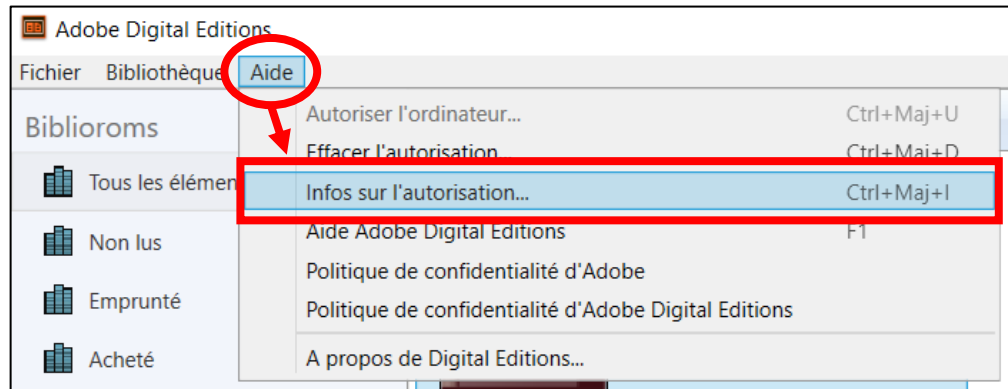
UN PROBLÈME D'AUTORISATION EMPÊCHE L'OUVERTURE DU LIVRE NUMÉRIQUE DANS LA LISEUSE

Ce problème est plutôt fréquent pour les utilisateurs d'Adobe Digital Edition (ADE) et il peut être causé par trois situations différentes. La première situation est facile à vérifier. Le deuxième cas est le plus fréquent et règle la majorité des cas. La troisième solution est notre dernier recours.

CAS 1 : LISEUSE NON AUTORISÉE AVEC UN ADOBE ID

Ce cas est plutôt facile à régler. Il suffit de bien s'assurer qu'ADE et la liseuse Kobo sont autorisés avec le même Adobe ID.

1. L'autorisation d'ADE se trouve dans le menu Aide dans le haut de l'écran d'ADE. Si un ID est déjà associé à ADE, il faut sélectionner **Infos sur l'autorisation...** pour voir votre identifiant.



2. L'autorisation de la liseuse se trouve dans le menu de gauche. Il faut sélectionner l'écrou pour accéder aux autorisations. La liseuse doit être connectée à l'ordinateur pour apparaître dans ADE.



3. Assurez-vous que les informations concordent entre ADE et la liseuse. Au besoin, vous devrez effacer les autorisations incorrectes, puis les autoriser avec les bons identifiants.

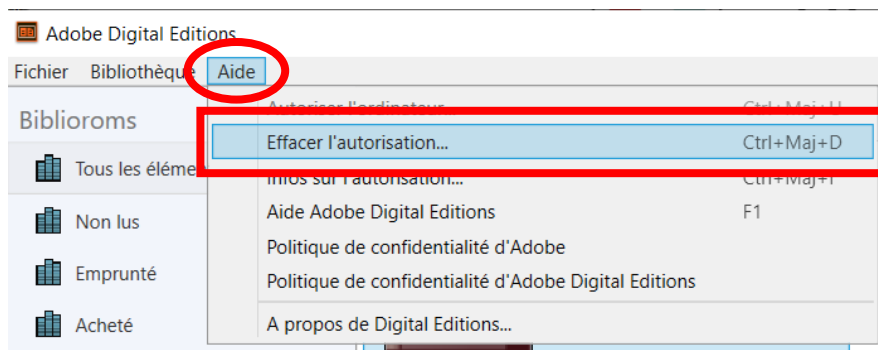
CAS 2 : INCOMPATIBILITÉ AVEC ADOBE DIGITAL EDITIONS

Certains livres numériques ont un problème de compatibilité avec les mises à jour récentes d'ADE 4.5. Ce problème peut se présenter dès la première utilisation ou apparaître sans avertissement alors que tout fonctionnait bien.



Pour régler le problème, la seule solution consiste à utiliser la version 3.0 d'Adobe Digital Editions. Il est important de suivre les étapes suivantes pour changer la version d'ADE.

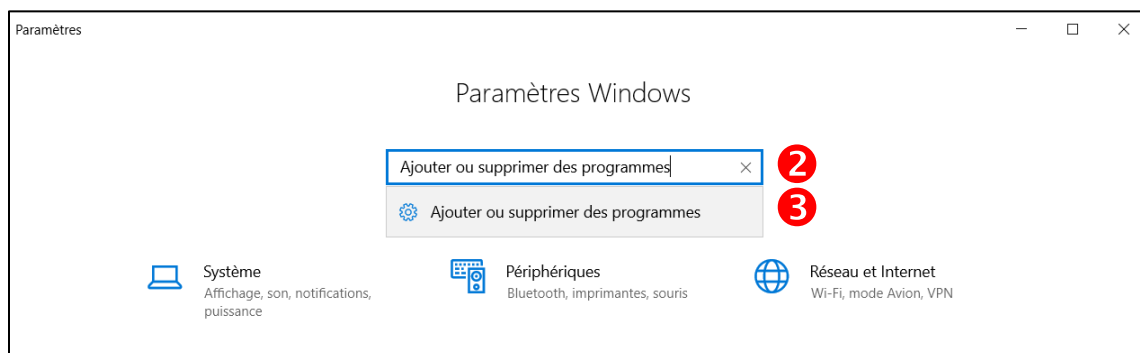
1. Effacer l'autorisation d'ADE.

- Dans le menu Aide dans le haut de l'écran d'ADE, sélectionner **Effacer l'autorisation...**
- Vous devez avoir le mot de passe Adobe ID pour effacer l'autorisation.
- En cas d'oubli du mot de passe, vous devrez le réinitialiser.

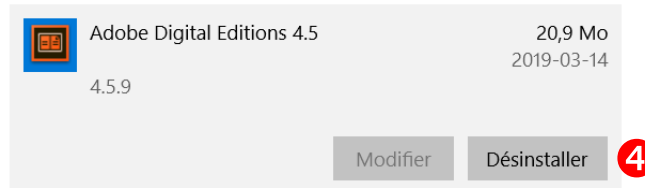


2. Désinstaller ADE.

1. Accéder aux **Paramètres** de Windows (le bouton  dans le menu Démarrer ).
2. Dans les Paramètres, rechercher **Ajouter ou supprimer des programmes**.
3. Sélectionner **Ajouter ou supprimer des programmes**.



- Sélectionner **Adobe Digital Editions 4.5** et cliquer sur **Désinstaller**.



- Installer la version Adobe Digital Editions 3.0.
 - Accéder au site Web : <https://www.adobe.com/support/digitaleditions/downloads.html>
 - L'utilisation du navigateur **Edge** est recommandée pour cette étape.
 - Cette page n'est pas très développée. C'est normal.
 - Descendre la page jusqu'à **Downloads** et sélectionner ADE 3.0 selon votre type d'ordinateur (Windows/Macintosh).

Downloads

Adobe Digital Editions

By downloading software from the Adobe Web site you agree to the terms of our [license agreement](#). Please read it before downloading.

To view more details about a file, click on its title. The files are sorted so that the newest files appear at the top of each version category.

Name	Size	Date
Adobe Digital Editions 3.0	Macintosh (17.3 MB)	01/21/2014
	Windows (5.7 MB)	
Adobe Digital Editions 2.0.1	Macintosh (17.3 MB)	07/15/2013
	Windows (5.7 MB)	

- Installer ADE 3.0.
- Ouvrir ADE 3.0 et autoriser avec votre Adobe ID.
- Supprimer vos documents empruntés dans la bibliothèque d'ADE 3.0.
 - Les documents empruntés avant l'installation ne fonctionneront pas dans le nouvel ADE 3.0.
- Télécharger vos livres numériques dans ADE 3.0 depuis prenumerique.ca.
- Brancher la liseuse, transférer le livre numérique problématique dans la liseuse, déconnecter la liseuse, puis tester pour voir si le livre fonctionne sur la liseuse.

***Notes pour les utilisateurs d'ordinateur avec un système d'exploitation Mac OS Catalina ou plus récent :**
Il est impossible d'installer ADE 3.0 avec Catalina, car les nouveaux Mac OS ne supportent plus les vieilles applications en 32 bits. La seule solution à ce jour est d'installer une version de Mac OS plus ancienne, telle que Sierra.



*Notes si ADE 3.0 ne fonctionne pas : L'installation d'ADE 3.0 règle majoritairement le problème mentionné, mais il y a eu quelques occurrences où cette version ne fonctionnait pas. Si vous êtes bloqués à cette étape, contactez-nous à info@reseaubibliogim.qc.ca. Un technicien du Réseau BIBLIO GÎM vous contactera pour régler le problème avec vous.

CAS 3 : SOUCIS INTERNES À LA LISEUSE

Le dernier cas est plus problématique, car il découle directement de votre matériel de lecture. Les liseuses désuètes ou endommagées (liseuse échappée, problème informatique, etc.) peuvent être corrompues et créer des problèmes au moment du téléchargement. Dans le pire des cas, la solution est de carrément changer votre appareil.

1. Supprimer tous les livres de la liseuse.
 - Vous pouvez supprimer les livres de la liseuse directement à partir de la liseuse ou à partir d'ADE.
 - Ce moyen est efficace surtout dans le cas de liseuses remplies au maximum de sa capacité ou contenant des livres téléchargés illégalement.

2. Supprimer tous les documents de la liseuse
 - Vous pouvez supprimer tout ce que contient la liseuse en passant par le dossier de périphérique. Dans votre **Explorateur de fichiers**, cliquer sur **Ce PC** dans les facettes à gauche, puis sélectionner votre liseuse dans la zone de **Périphériques et lecteurs**.
 - Sélectionner, puis supprimer tous les documents.
 - Ce type de suppression est efficace quand un document est corrompu.

3. Réinitialiser la liseuse sur les paramètres d'usine.
 - Chaque appareil étant différent, consulter le manuel d'utilisation ou le site Web du fabricant pour connaître la marche à suivre.
 - Si cette étape ne règle pas votre problème, soit le problème est situé ailleurs, soit votre liseuse est irrécupérable.

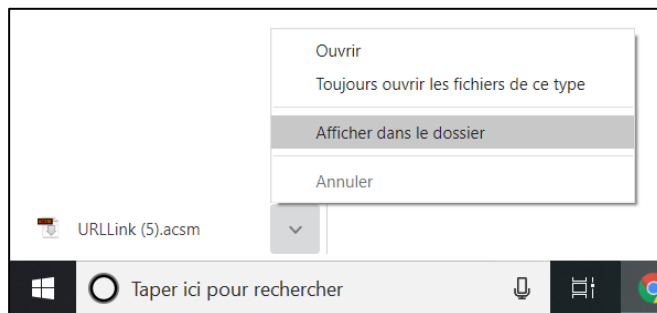
4. Acheter une nouvelle liseuse.
 - Ce n'est pas la solution qu'on veut entendre, mais il faut parfois se résoudre à acheter un nouvel appareil.
 - Les liseuses Kobo sont présentement les meilleurs appareils sur le marché.
 - Une liseuse vaut généralement entre 100 \$ et 200 \$.

LE LIVRE NUMÉRIQUE NE S'OUVRE PAS AUTOMATIQUEMENT AVEC ADOBE DIGITAL EDITIONS

Ce problème peut survenir lors de la première ouverture d'Adobe Digital Editions (ADE) ou après la réinitialisation d'ADE. En bref, il faut programmer l'ordinateur pour qu'il fasse le lien entre votre fichier acsm et ADE. Voici trois étapes permettant de résoudre différents cas, du plus simple au plus complexe :

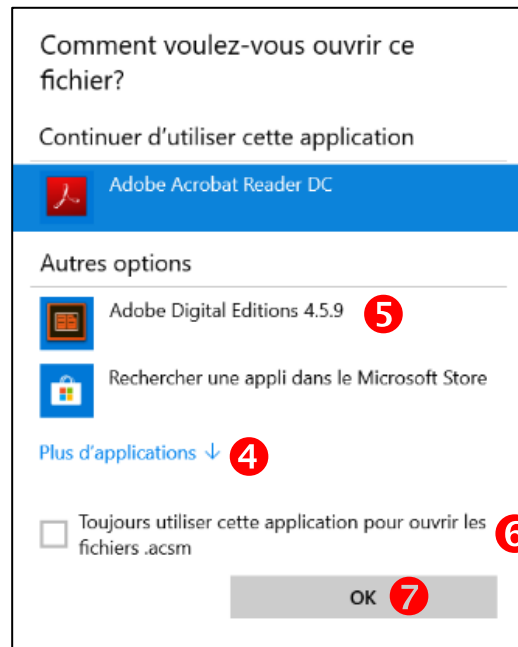
ÉTAPE 1 : OUVRIR AVEC...

1. Dans Chrome, télécharger votre livre numérique.
2. Faire un clic droit sur votre téléchargement [en bas à gauche] et sélectionner **Afficher dans le dossier**.





3. Dans le dossier Téléchargement, faire un clic droit sur le dossier .acsm le plus récent et sélectionner **Ouvrir avec...**, puis **Choisir une autre application**.
4. Sélectionner **Plus d'applications**.
5. Choisir **Adobe Digital Editions**.
 - Si Adobe Digital Editions n'est pas dans les options, passer à l'étape 2.
6. Cocher la case **Toujours utiliser cette application pour ouvrir les fichiers .acsm**.

7. Sélectionner **OK**.








ÉTAPE 2 : CHOISIR UNE APPLICATION PAR DÉFAUT

Si ADE n'apparaît pas dans les options à l'étape 1.5, suivre les étapes suivantes.




1. Avec Windows 10, dans la barre de recherche  à côté du menu démarrer , écrire **Choisir une application par défaut pour chaque type de fichier**.
2. Dans les Paramètres système, sélectionner **Choisir une application par défaut pour chaque type de fichier**.
3. Vis-à-vis les fichiers de type .acsm, choisir l'application Adobe Digital Editions.

- Si Adobe Digital Editions n'est pas dans les options, passer à l'étape 3.

🏠 Choisir les applications par défaut par type de fichier

.acl AutoCorrect List File	+	Choisir une application par défaut
.acrobatsecuritysettings Adobe Acrobat Security Settings Docu...	+	Choisir une application par défaut
.acsm Adobe Acrobat Document		Adobe Acrobat Reader DC
.adt Fichier ADT		Groove Music
.adts Fichier ADTS		Groove Music
.ai Fichier AI	+	Choisir une application par défaut
.aif Son au format AIFF		Windows Media Player
.aifc Son au format AIFF		Windows Media Player

Choisir une application

-  Adobe Acrobat Reader DC
-  Adobe Digital Editions 4.5.9 3
-  Rechercher une appli dans le Microsoft Store

ÉTAPE 3 : RECHERCHER UNE APPLICATION SUR CE PC

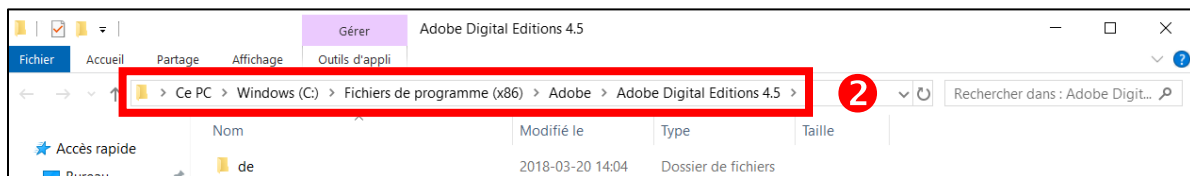
Si ADE n'apparaît pas dans les options à l'étape 2.3, suivre les étapes suivantes.

1. Faire un clic droit sur votre raccourci ADE et sélectionner **Ouvrir l'emplacement du fichier**.

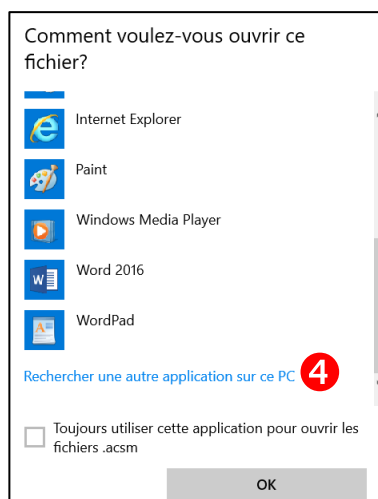


2. Noter l'emplacement du fichier, par exemple :

- Windows -> Fichiers de programme (x86) -> Adobe -> Adobe Digital Editions 4.5.



3. Retourner dans le dossier Téléchargement et répéter les étapes 1.3 et 1.4, soit :
 - Faire un clic droit sur un dossier .acsm et sélectionner **Ouvrir avec...**
 - Cliquer sur **Plus d'applications**.
4. Sélectionner **Rechercher une autre application sur ce PC**.



5. Trouver ADE dans les fichiers de l'ordinateur et sélectionner-le.
 - L'étape 3.1 sert à retrouver plus facilement cet emplacement.



6. Le document s'ouvrira dans ADE.
7. Répéter l'Étape 2. ADE sera dans les options. Sélectionner ADE.

ADOBE DIGITAL EDITIONS PLANTE LORSQU'ON BRANCHE UNE LISEUSE À L'ORDINATEUR

Le programme Adobe Digital Editions (ADE) «ne répond pas», plante ou ferme tout seul lorsqu'on branche une liseuse dans l'ordinateur. Le téléchargement de livres numériques fonctionne normalement, mais tout plante dès que la liseuse est connectée à l'ordinateur.

Ce problème est causé par une liseuse corrompue, endommagée ou désuète. Les liseuses pleines de livres téléchargés illégalement sont plus à risque d'être corrompues et de causer ce type de problème.

Vérifiez d'abord qu'ADE et le téléchargement de livres numériques fonctionnent bien, puis vous devez brancher la liseuse à l'ordinateur. Si tout plante à ce moment-là, votre problème provient de la liseuse.

Pour tous les problèmes avec les liseuses, voici les solutions possibles :

1. Supprimer tous les livres de la liseuse.
 - Vous pouvez supprimer les livres de la liseuse directement à partir de la liseuse ou à partir d'ADE.
 - Ce moyen est efficace surtout dans le cas de liseuses trop remplies.
2. Supprimer tous les documents de la liseuse.
 - Vous pouvez supprimer tout ce que contient la liseuse en passant par le dossier de périphérique. Dans votre **Explorateur de fichiers**, cliquer sur **Ce PC** dans les facettes à gauche, puis sélectionner votre liseuse dans la zone de **Périphériques et lecteurs**.
 - Sélectionner tous les documents et supprimer-les.
 - Ce type de suppression est efficace quand un document est corrompu.
3. Réinitialiser la liseuse sur les paramètres d'usine.
 - Chaque appareil étant différent, vous devez consulter votre manuel d'utilisation, le site Web du fabricant ou Google pour connaître la marche à suivre.
 - Si cette étape ne règle pas votre problème, contactez-nous à info@reseaubibliogim.qc.ca. Un technicien du Réseau BIBLIO GÎM vous contactera pour regarder le problème avec vous.
4. Acheter une nouvelle liseuse.
 - Ce n'est pas la solution qu'on veut entendre, mais il faut parfois se résoudre à acheter un nouvel appareil...
 - Les liseuses Kobo sont présentement les meilleurs appareils sur le marché.
 - Une liseuse vaut généralement entre 100 \$ et 200 \$.

Notes : Il est conseillé de commencer toute intervention avec la liseuse débranchée de l'ordinateur. Si la liseuse défectueuse est branchée en commençant, ADE ne répondra pas et il vous sera impossible de déterminer efficacement la cause du problème.

ADOBE DIGITAL EDITIONS PLANTE AUSSITÔT QU'UN LIVRE EST TÉLÉCHARGÉ

Quand on essaie de télécharger un livre, la fenêtre d'Adobe Digital Editions (ADE) fige et ne réagit plus. Il est même impossible de le fermer normalement. À l'ouverture du programme, on remarque aussi qu'aucun livre n'apparaît et que les onglets biblioroms [dans la colonne de gauche] ont disparu.

Ce problème a été répertorié sur les ordinateurs ayant migré récemment vers Windows 10 ou sur les nouveaux ordinateurs sur lesquels on a transféré de vieux fichiers. Il ne devrait toucher que les usagers qui utilisaient ADE avant de passer à Windows 10. Comme les conditions pour arriver au problème sont assez spécifiques, les cas sont assez rares.

La solution n'est pas intuitive, mais elle est relativement simple :

1. Trouver le dossier **My Digital Edition** dans vos Documents.
2. Renommer le dossier : My Digital Edition.old
3. Désinstaller et réinstaller ADE, de préférence le 3.0.
4. Tester pour s'assurer que tout fonctionne normalement.

LE TÉLÉCHARGEMENT D'ADOBE DIGITAL EDITIONS 3.0 EST BLOQUÉ PAR UN MESSAGE D'ERREUR

Le téléchargement d'Adobe Digital Editions (ADE) 3.0 est bloqué par une fenêtre d'erreur qui nous demande de télécharger Microsoft .NET Framework 3.5. La fenêtre d'erreur propose deux choix, l'un menant vers une page Web introuvable et l'autre faisant planter le téléchargement.

Cette situation n'est arrivée que très rarement. Elle peut arriver quand on tente de télécharger ADE 3.0 sur Windows 10. Le lien du message d'erreur ne fonctionne pas, ce qui nous empêche de procéder au téléchargement.

La solution : télécharger manuellement le programme. Vous pouvez soit :

- Écrire **Microsoft .NET Framework 3.5** dans Google, choisir le premier lien **Download Microsoft .NET Framework 3.5** et télécharger le programme.
- Passer directement par l'adresse suivante : <https://www.microsoft.com/en-us/download/confirmation.aspx?id=21>

Le téléchargement de ce programme Microsoft peut prendre un certain temps. Une fois qu'il est téléchargé, il suffit de recommencer le téléchargement d'ADE 3.0.

ADOBE DIGITAL EDITIONS DONNE LE MESSAGE D'ERREUR : E_ADEPT_DOCUMENT_TYPE_UNKNOWN

Le téléchargement du livre est impossible sur Adobe Digital Editions (ADE). Au moment du téléchargement du livre dans le programme, l'erreur suivante apparaît à l'écran : E_ADEPT_DOCUMENT_TYPE_UNKNOWN. Il y a deux causes possibles pour cette erreur :

1. Ce message d'erreur peut apparaître si vous avez renommé le fichier .acsm avant de l'avoir ouvert dans votre application de lecture. La solution est de supprimer votre document .acsm et de le télécharger à nouveau sans le renommer.
2. Cette erreur peut aussi provenir du distributeur, soit l'intermédiaire entre les éditeurs et la plateforme prenumerique. Dans ce cas-ci, le problème peut n'affecter qu'un seul titre, un seul éditeur ou l'ensemble des éditeurs gérés par un distributeur. Les autres documents peuvent s'emprunter normalement sans problème.

Malheureusement, cette erreur ne peut être réparée à la maison. Contactez-nous à info@reseaubibliogim.qc.ca pour nous la rapporter et un technicien du Réseau BIBLIO GÎM avisera l'assistance technique de prenumerique afin de signaler le problème. Dès que le livre sera de nouveau disponible et fonctionnel, un technicien vous contactera pour vous l'annoncer.

Veuillez noter que ce problème affecte aussi les autres applications de lecture, mais que le message d'erreur est différent et beaucoup moins précis. Par exemple, sur Aldiko, on reçoit le message : « Le livre n'a pas pu être téléchargé. Veuillez réessayer plus tard. » Dans ce cas-là, la solution est effectivement de réessayer plus tard, puis, si le problème persiste au-delà de 24 h, de remplir le formulaire de demande de soutien : bit.ly/SoutienNumerique. Un technicien vous contactera afin de bien identifier et de régler le problème.

SUR SAMSUNG, ALDIKO DONNE LE MESSAGE D'ERREUR : E_STREAM_ERROR:CURLING RETURNED

Au moment du téléchargement d'un livre numérique avec l'application de lecture Aldiko sur un appareil Samsung, l'erreur suivante apparaît à l'écran : E_STREAM_ERROR:CURLING RETURNED. Cette erreur n'a connu que quelques occurrences jusqu'à maintenant.

La seule solution pour l'instant est de changer d'application de lecture pour **PocketBook**, **Bookari** ou pour l'application **Prenumerique**. Une piste de solution serait d'autoriser Aldiko avec un nouvel Adobe ID, mais cette méthode n'a pas encore été testée.

Avertissement

La solution suivante s'adresse uniquement aux gens avec d'excellentes connaissances en informatique. Les modifications dans la base de registre de Windows peuvent avoir de graves conséquences sur le fonctionnement de l'ordinateur.

Dans ce cas-ci, l'autorisation Adobe ID est tout simplement impossible à effacer. Les accès fonctionnent très bien sur <https://account.adobe.com/>, mais les mêmes informations ne fonctionnent pas sur Adobe Digital Editions (ADE). Une fenêtre d'erreur apparaît à chaque tentative de suppression de l'autorisation. La désinstallation et la réinstallation d'ADE (version 3.0 ou 4.5) ne règlent pas le problème.

Vous trouverez ci-dessous la procédure la plus complexe et la plus sensible du présent guide. Il est extrêmement rare d'avoir besoin de l'appliquer. À ce jour, c'est la seule solution pour supprimer un Adobe ID récalcitrant.

Si vous ne savez pas ce qu'est la base de registre de Windows, contactez-nous à info@reseaubibliogim.qc.ca. Un technicien du Réseau BIBLIO GÎM vous contactera pour régler le problème avec vous.

- Ouvrir ADE sur la machine à supprimer.
- Voir les **informations sur l'autorisation** (CTRL + Maj + I ou via Aide).
- S'affiche alors l'autorisation selon le schéma suivant :
 - ***courriel | Adobe ID (urn:uuid:suite-de chiffres-et-lettres).***
- Copier **suite-de chiffres-et-lettres** (sans les parenthèses).
- Lancer **regedit** (écrire **regedit** dans la recherche Windows pour trouver le programme).
- Lancer une recherche dans la base de registre (menu **Edition / Rechercher** ou CTRL + F).
- Coller **suite-de chiffres-et-lettres**.
- Valider et patienter.
- Supprimer la clef trouvée.
- Continuer la recherche via F3.
- Supprimer la nouvelle clef trouvée.
- Continuer jusqu'à ne plus rien trouver (3 occurrences).
- Recommencer une nouvelle recherche en copiant / collant l'adresse courriel.
- Supprimer la clef trouvée dans les dossiers Adobe (une seule occurrence).
 - **Attention !** L'adresse courriel apparaît plusieurs fois dans les fichiers registres. **Ne pas supprimer les autres occurrences.** Il ne faut supprimer que l'occurrence dans les dossiers Adobe.
- Fermer la base de registre (soit regedit).
- Relancer ADE.
- Effacer l'autorisation (CTRL + Maj + D ou via Aide).
- Valider.