groupe.1D smart id'eas.

Coupures Citrix

Guide de vérifications préalables

janvier 25

Certains utilisateurs peuvent rencontrer des interruptions de connexion lorsqu'ils accèdent à des applications ou systèmes distants via Citrix. Ces coupures inattendues peuvent perturber votre travail.

Si votre infrastructure informatique n'est pas gérée par notre service IT, nous vous recommandons de vérifier les trois points suivants avant de nous contacter :

1. Connexion à l'environnement Citrix

Nous vous rappelons qu'il est essentiel de toujours vous connecter via le portail officiel : https://cloud.groupeid.ch/.

Veuillez éviter de créer des liens directs vers le Workspace Citrix car cela pourrait entraîner des problèmes d'accès ou de sécurité. Utilisez uniquement l'URL mentionnée ci-dessus pour une expérience optimale et sécurisée.

2. Vérification de la version de Citrix Workspace

Il est crucial d'utiliser **la version la plus récente de l'application Citrix** pour assurer la stabilité de votre connexion. Veuillez vérifier la version installée sur votre appareil et la mettre à jour si nécessaire :

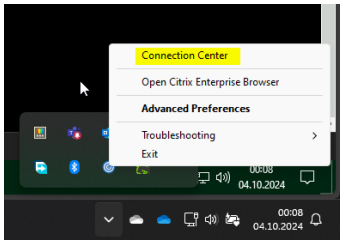
Pour les utilisateurs sous Windows : assurez-vous d'utiliser la version Citrix Workspace app 2409.10.
Cliquez ici pour télécharger la version Windows

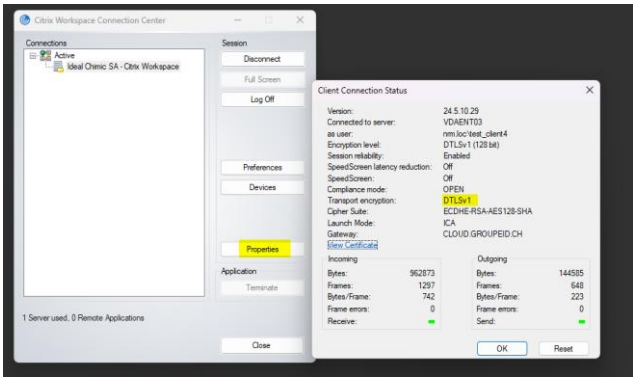
Pour les utilisateurs sous Mac : vérifiez que vous avez la version Citrix Workspace app 2411.
Cliquez ici pour télécharger la version Mac

3. Vérification de l'ouverture du port réseau (443 UDP)

Votre connexion Citrix utilise un port spécifique (443 UDP) pour fonctionner correctement. Pour garantir une connexion stable :

- **Étape 1 :** Vérifiez avec votre service informatique que le port **443 UDP** est bien ouvert sur votre réseau.
- **Étape 2 :** Vous pouvez également confirmer que votre connexion utilise le protocole adéquat en vérifiant l'information suivante dans Citrix : **"Transport encryption : DTLSv1"**. Cela signifie que la connexion utilise bien le bon port et le bon protocole de sécurité.





En effectuant ces vérifications, vous serez en mesure de résoudre ou d'éviter la majorité des problèmes de connexion. Si les interruptions persistent malgré ces vérifications, n'hésitez pas à contacter notre support IT pour une assistance plus approfondie.