

Guide de dépannage
Services SAAQclic-EED
Échanges électroniques de données

Solutions aux principaux problèmes liés aux services SAAQclic-EED

Table des matières

TABLE DES MATIÈRES.....	i
INTRODUCTION	1
1. PRÉALABLES À L'UTILISATION DES SERVICES SAAQCLIC-EED	2
2. PRÉCISIONS CONCERNANT LES DIAGRAMMES	5
3. DÉTECTION DU TYPE DE PROBLÈME ET SÉLECTION DU DIAGRAMME CORRESPONDANT	6
4. DIAGRAMME POUR L'ACCÈS AU SITE INFORMATIONNEL SAAQCLIC-EED	7
5. DIAGRAMMES POUR L'ACCÈS AU SITE TRANSACTIONNEL DES SERVICES SAAQCLIC-EED	8
5.1. Diagramme pour l'accès au site transactionnel.....	8
5.2. Diagramme pour l'activation des certificats ICPG	9
5.3. Diagramme pour l'utilisation des certificats ICPG	10
5.4. Diagramme pour les services SAAQcllic-EED	11
6. DIAGRAMME POUR LA VISUALISATION DE FICHIERS PDF	12
7. DIAGRAMME POUR L'IMPRESSION NON FONCTIONNELLE.....	13
ANNEXE 1 – CONFIGURATION D'INTERNET EXPLORER.....	14

INTRODUCTION

Le présent guide vous permet de diagnostiquer et de résoudre les problèmes techniques les plus fréquents liés à l'utilisation des services SAAQclic-EED (Services d'Échanges Électroniques de Données).

Il s'adresse principalement aux utilisateurs des services SAAQclic-EED et aux pilotes des services EED afin de les guider dans leurs interventions de dépannage de premier niveau.

Toutefois, c'est l'organisme qui a la responsabilité de s'assurer du bon fonctionnement de son environnement technologique et de ses postes de travail. Lorsqu'un problème survient, l'utilisateur doit d'abord vérifier auprès du service de soutien technique de son organisme si la cause du problème est d'origine interne ou externe.

Le présent document compte plusieurs diagrammes pour aider à résoudre les principaux problèmes décelés. En répondant aux questions inscrites dans les losanges et en suivant les flèches qui correspondent aux réponses, le diagramme aidera à déterminer la cause du problème et proposera la solution appropriée.

Au besoin, les utilisateurs des services SAAQclic-EED peuvent contacter le service à la clientèle SAAQclic-EED s'ils ne parviennent pas à diagnostiquer ou à corriger un problème. Des spécialistes pourront aider à solutionner un problème de nature plus technique.

1. PRÉALABLES À L'UTILISATION DES SERVICES SAAQCLIC-EED

Équipements requis pour les postes de travail

Afin d'accéder aux services SAAQclic-EED de façon sécuritaire, les postes de travail doivent posséder une configuration matérielle et logicielle adéquate.

Pour plus d'informations sur les équipements requis, consulter la section Équipement requis du site informationnel.

Certificats ICPG

L'accès aux services SAAQclic-EED repose sur l'utilisation d'un certificat ICPG (Infrastructure à clés publiques gouvernementales) disposant de la technologie *Entrust TruePass*.

Pour obtenir plus d'informations sur les droits d'accès et les certificats ICPG, consulter la section Obtention des droits d'accès du site informationnel

Toute demande d'accès doit être faite par le responsable des employés désignés (RED) de l'organisme. Celui-ci remplit le formulaire de droits d'accès. Après vérification de la demande, un agent de vérification d'identité (AVI) de la SAAQ transmet une demande de certificat à la Direction des registres et de la certification (DRC) du ministère de la Justice du Québec (MJQ).

Par la suite, la DRC du MJQ délivre le certificat ICPG qui comprend :

- une clé physique (un fichier ayant l'extension epf);
- un mot de passe pour l'employé désigné de l'organisme EED;
- des informations du MJQ.

L'association de toutes ces informations permet d'accéder au site transactionnel SAAQclic-EED.

Configuration d'Internet Explorer

Internet Explorer est le seul fureteur Web permis pour utiliser les services SAAQclic-EED. La configuration minimale du navigateur Internet à respecter est mentionnée dans la section Équipement requis du site informationnel.

Les options de confidentialité doivent être réglées pour accepter les témoins (*cookies*) internes, soit : « Moyenne », « Basse » ou « Accepter tous les *cookies* ». Les sites gouvernementaux (gouv.qc.ca) ne doivent pas être exclus dans la gestion des sites.

Pour s'assurer de répondre à la configuration minimale et aux exigences techniques, consulter la section Équipement requis du site informationnel.

Pour vérifier l'ensemble des configurations requises pour Internet Explorer sur le poste de travail, se reporter à l'annexe 1.

Configuration d'Adobe Reader

Pour visualiser les documents en format PDF disponibles sur le site informationnel et utiliser le formulaire électronique de demande de renseignements, il faut installer le logiciel Adobe Reader. Pour connaître la dernière version disponible, consulter la section Équipement requis du site informationnel.

Pour vérifier l'ensemble des configurations requises pour Adobe Reader, se reporter à la section 6 de ce document.

Configuration du réseau local

Afin d'utiliser le lien sécurisé (HTTPS) requis par les services SAAQclic-EED, le port de communication **443** doit être ouvert sur le serveur du réseau local de l'organisme EED.

De plus, les coupe-feu [*firewall*] et routeur devront autoriser les sites gouvernementaux avec le nom de domaine *gouv.qc.ca*, dont le site du MJQ permettant d'activer et de gérer les certificats ICPG.

La sécurité du réseau local et des postes de travail doit donc être configuré en conséquence.

Un logiciel antivirus doit protéger l'ensemble des infrastructures en communication avec la Société. Les infrastructures doivent également être isolées des réseaux externes (ex. : Internet) par l'utilisation d'un coupe-feu ou de tout autre mécanisme équivalent.

Pour plus d'information au sujet de la configuration des réseaux locaux, consulter la section Équipement requis du site informationnel.

Logiciels à éviter

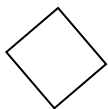
Pour prévenir des problèmes d'accès aux services SAAQclic-EED, il faut éviter d'utiliser tout logiciel qui modifie l'horloge interne de l'ordinateur durant l'utilisation des services EED.

De plus, afin de ne pas créer certains problèmes liés à la sécurité de la communication, il est recommandé de ne pas utiliser de logiciels de partage de fichiers sur les postes de travail. Il existe de nombreux logiciels gratuits disponibles sur Internet pour vérifier la présence de ces logiciels ou les éliminer.

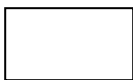
2. PRÉCISIONS CONCERNANT LES DIAGRAMMES

Les diagrammes contenus dans ce document permettent de déterminer la source de la plupart des problèmes grâce à une suite logique d'étapes et de vérifications à effectuer. Une fois le problème décelé, le diagramme renvoie à la section du document qui explique la façon de corriger efficacement le problème.

Description des symboles dans les différents diagrammes :



Le losange indique une question ou une vérification à faire. Selon la situation, vous répondez oui ou non et continuez la démarche en fonction de votre réponse.



Le rectangle présente une information complémentaire.



Le rectangle avec bout arrondi présente une action que vous devez effectuer.

Marche à suivre :

- Déterminer le type de problème qui correspond le plus à la situation et choisir le diagramme correspondant.
- Suivre les étapes et effectuer les vérifications indiquées dans le diagramme.
- Consulter un autre diagramme ou l'annexe s'il y a lieu.
- Appliquer le correctif.
- Valider le bon fonctionnement des services SAAQclic-EED.
- Si le problème persiste, communiquer avec le service à la clientèle des services SAAQclic-EED, dont les coordonnées sont indiquées dans la section Nous joindre du site informationnel.

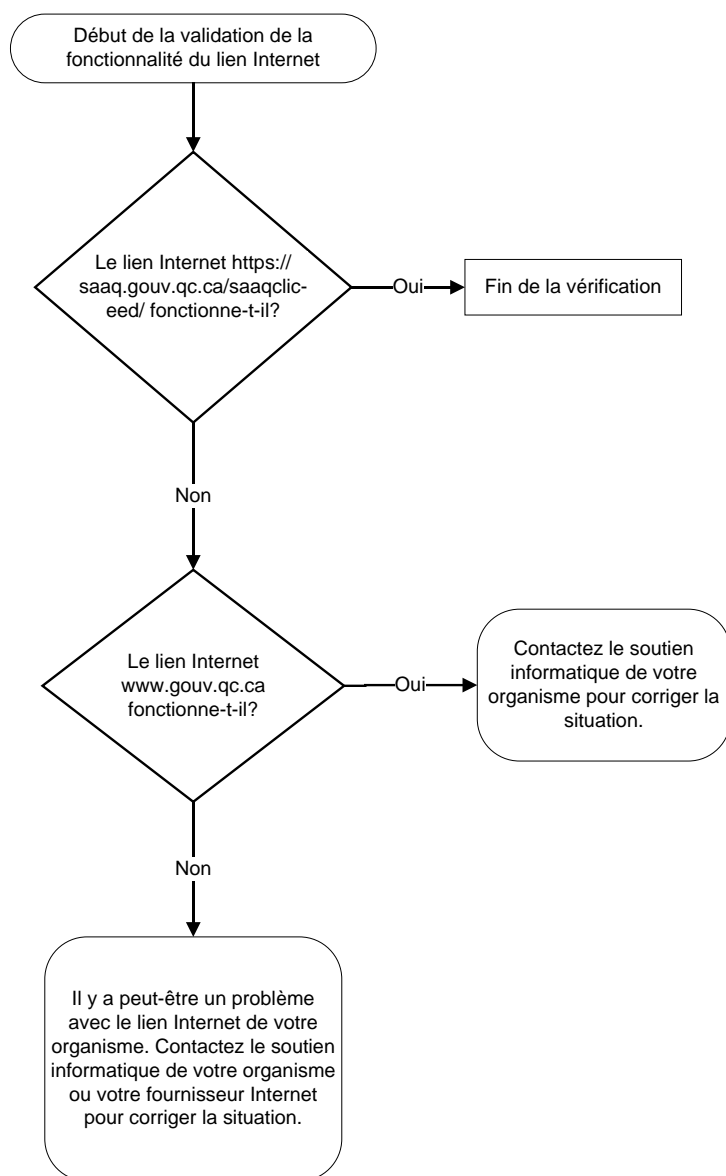
3. DÉTECTION DU TYPE DE PROBLÈME ET SÉLECTION DU DIAGRAMME CORRESPONDANT

Se référer au diagramme correspondant le mieux à la situation parmi les suivants :

- 4. Diagramme pour l'accès au site informationnel SAAQclic-EED
- 5. Diagrammes pour l'accès au site transactionnel des services SAAQ-clic-EED
 - 5.1. Diagramme pour l'accès au site transactionnel
 - 5.2. Diagramme pour l'activation des certificats ICPG
 - 5.3. Diagramme pour l'utilisation des certificats ICPG
 - 5.4. Diagramme pour les services SAAQclic-EED
- 6. Diagramme pour la visualisation de fichiers PDF
- 7. Diagramme pour l'impression non fonctionnelle

4. DIAGRAMME POUR L'ACCÈS AU SITE INFORMATIONNEL SAAQCLIC-EED

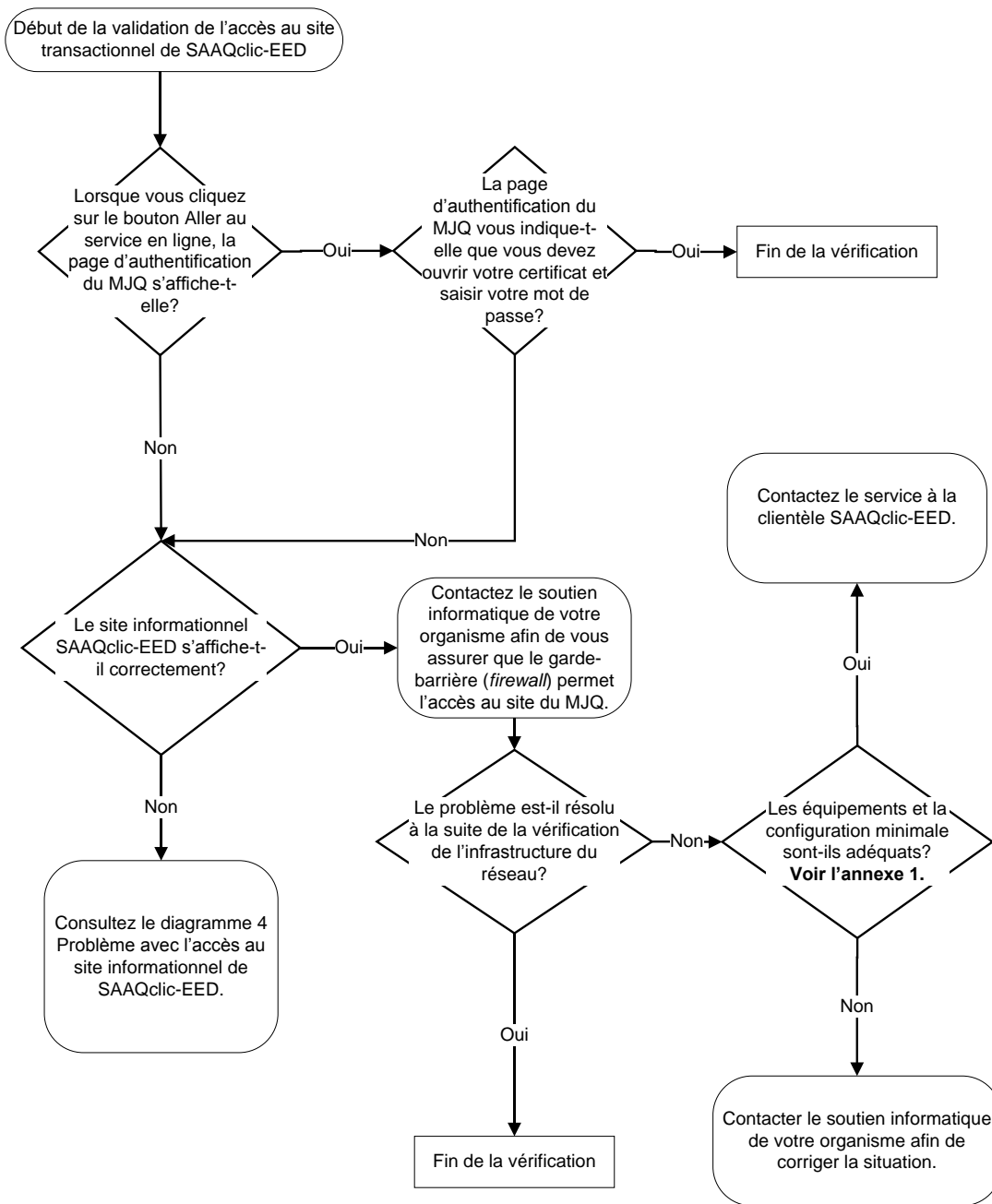
Ce diagramme permet de diagnostiquer un problème d'accès au site informationnel de SAAQclic-EED.



5. DIAGRAMMES POUR L'ACCÈS AU SITE TRANSACTIONNEL DES SERVICES SAAQCLIC-EED

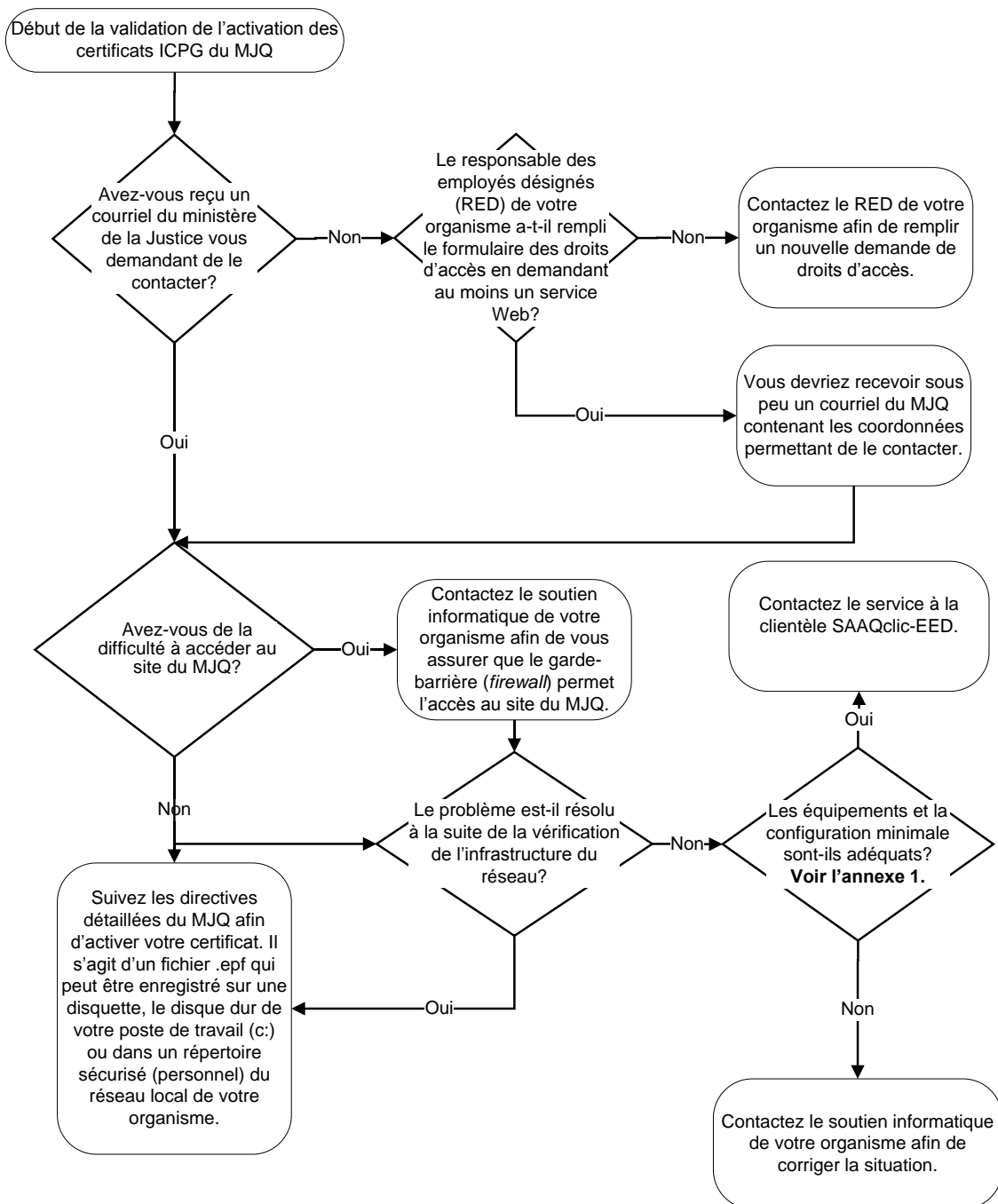
5.1. DIAGRAMME POUR L'ACCÈS AU SITE TRANSACTIONNEL

Ce diagramme permet de diagnostiquer un problème d'accès au site transactionnel de SAAQcllic-EED.



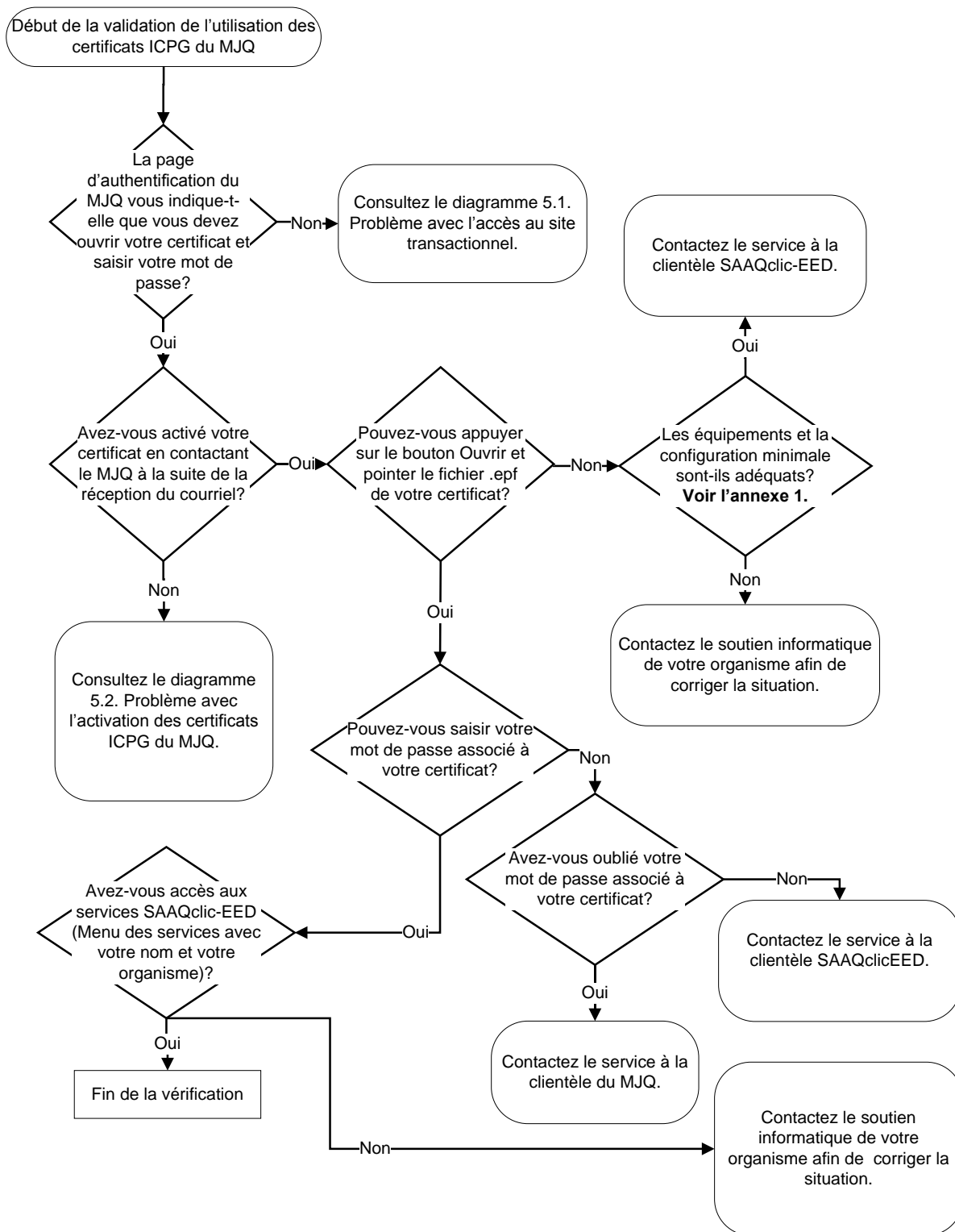
5.2. DIAGRAMME POUR L'ACTIVATION DES CERTIFICATS ICPG

Ce diagramme permet de diagnostiquer un problème lié à l'activation des certificats ICPG du MJQ.



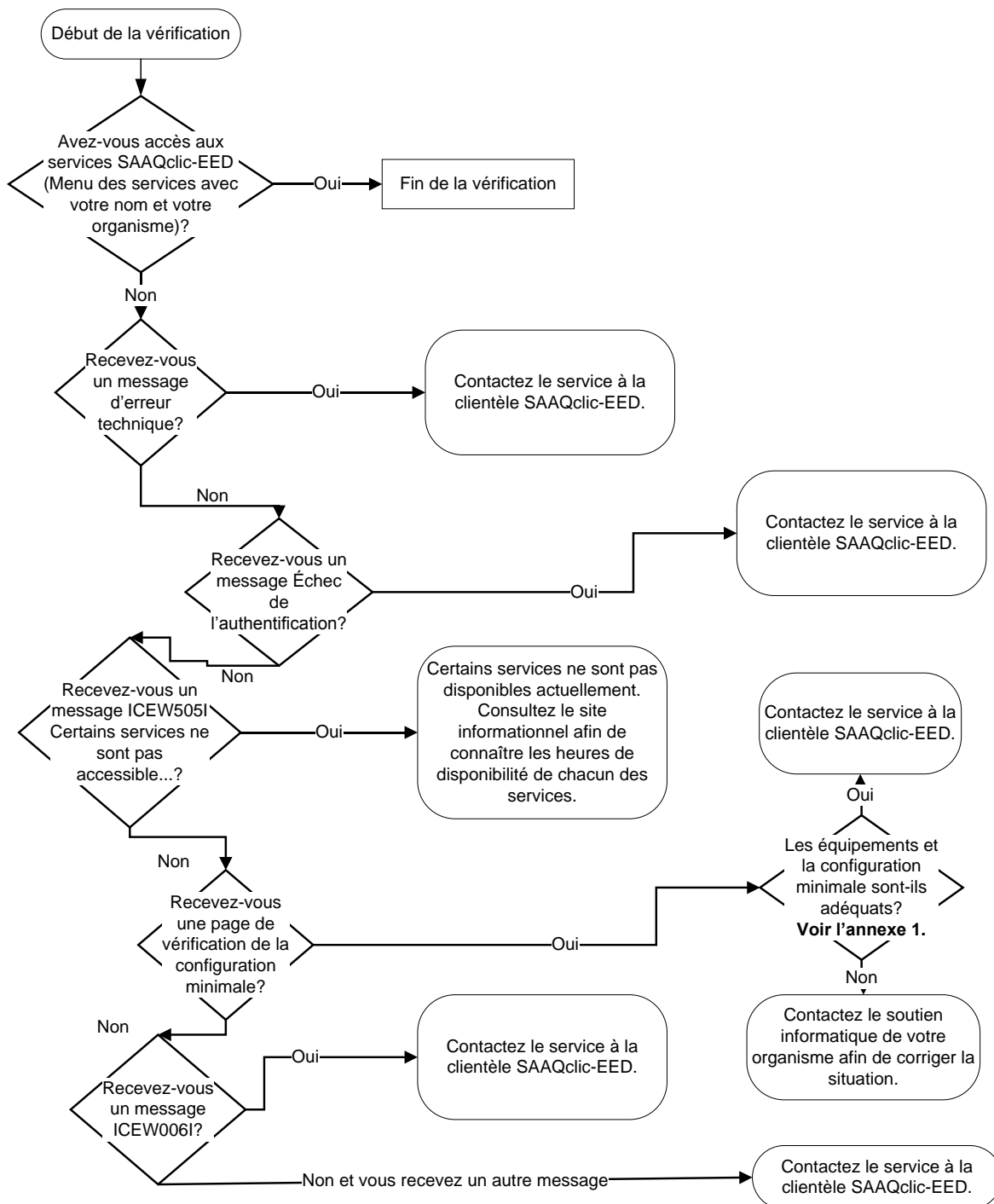
5.3. DIAGRAMME POUR L'UTILISATION DES CERTIFICATS ICPG

Ce diagramme permet de diagnostiquer un problème lié aux certificats ICPG du MJQ.



5.4. DIAGRAMME POUR LES SERVICES SAAQCLIC-EED

Ce diagramme permet de diagnostiquer un problème concernant les services SAAQcllic-EED.

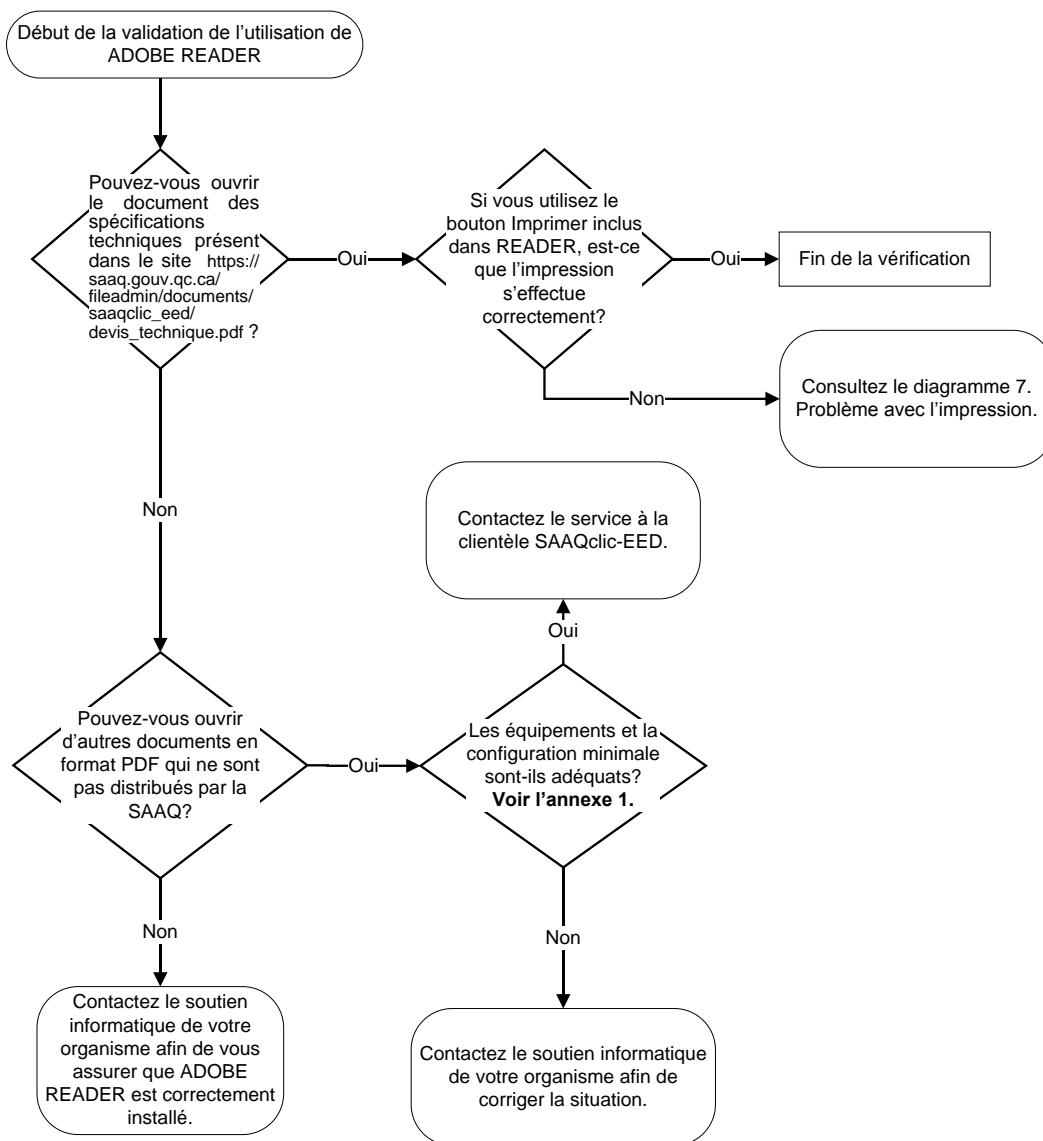


6. DIAGRAMME POUR LA VISUALISATION DE FICHIERS PDF

Le logiciel Reader de la firme Adobe est essentiel afin d'avoir accès à certains documents contenus dans le site informationnel de SAAQclic-EED ainsi que pour l'impression des réponses aux demandes de renseignements en ligne par l'entremise du formulaire Web.

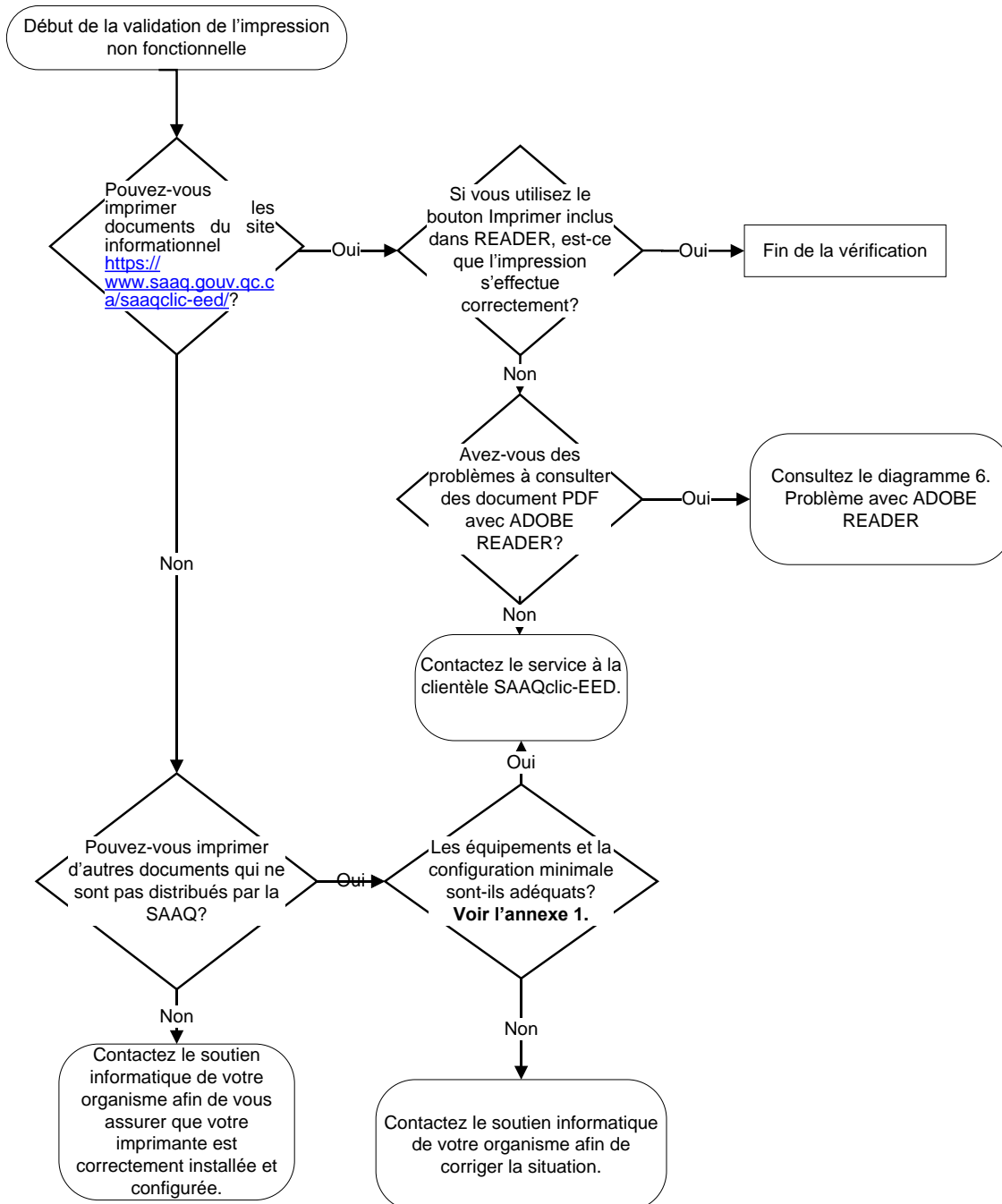
Pour le bon fonctionnement du logiciel Reader, il est recommandé d'utiliser la dernière version disponible gratuitement sur le site d'Adobe à l'adresse <http://www.adobe.fr/products/acrobat/readstep2.html>.

Ce diagramme permet de diagnostiquer un problème lié à Adobe Reader.



7. DIAGRAMME POUR L'IMPRESSION NON FONCTIONNELLE

Ce diagramme permet de diagnostiquer un problème lié à l'impression.



Annexe 1 – CONFIGURATION D'INTERNET EXPLORER

Afin de pouvoir utiliser les services SAAQclic-EED, il faut respecter les configurations minimales requises. Pour plus d'information sur la configuration des réseaux locaux et des postes de travail, consulter la section Équipement requis du site informationnel des services SAAQclic-EED.

Certaines configurations particulières sont également requises dans Internet Explorer. Sauf dans le cas du cryptage, ce sont les configurations par défaut au moment de l'installation de ce fureteur.

De plus, on doit s'assurer qu'aucun outil d'élimination des fenêtres contextuelle (*pop-up*), n'empêche la création de telles fenêtres pour le nom de domaine *gouv.qc.ca*.

Version d'Internet Explorer

Pour connaître les versions à utiliser, consulter la section Équipement requis du site informationnel.

Autoriser les témoins (cookies) de session

L'utilisation des certificats ICPG du MJQ nécessite la création de témoins (cookies) temporaires sur le poste de travail.

Il faut donc s'assurer que la configuration d'Internet Explorer permet l'inscription de témoins (cookies) sur le poste.

Vérifier si le nom de domaine *gouv.qc.ca* est absent de la liste. S'il est dans la liste, il doit être configuré à « Toujours autoriser ».

Concernant la sécurité options TLS

Les services SAAQclic-EED fonctionnent à l'aide d'un site transactionnel qui utilise le mode de sécurité TLS. Il est donc nécessaire de laisser les paramètres par défaut concernant cette option dans Internet Explorer.

.