



Livre blanc

Exigences fonctionnelles

Gestion CMEQ

Ce document est destiné au technicien informatique

Avis de non-responsabilité

L'information contenue dans ce document est la propriété exclusive de la société ACCEO Solutions inc. (ci-après, ACCEO). Ce document ne peut être reproduit sans le consentement écrit d'ACCEO.

ACCEO n'offre aucune garantie, expresse ou tacite, concernant l'information qui est fournie dans le présent document et n'assume de responsabilité, ni pour son utilisation, ni pour les atteintes aux droits de tierces personnes qui pourraient résulter de cette utilisation.

En conséquence, ACCEO ne pourra en aucun cas être tenue responsable des préjudices directs ou indirects, de quelque nature que ce soit, résultant d'une imperfection ou d'une imprécision dans le contenu de ce document, même si elle a été avisée de la possibilité de tels préjudices. Il est de la responsabilité de l'utilisateur d'évaluer et de vérifier l'informations fournie.

Les renseignements donnés peuvent faire l'objet de modifications. Tout changement sera intégré aux versions ultérieures de ce document. ACCEO se réserve le droit d'apporter des modifications ou des améliorations au contenu quand elle l'entend, sans avis ni obligation d'aviser quiconque de ces changements.

Table des matières

Avis de non-responsabilité	2
Introduction	5
Répartition des rôles et responsabilités.....	6
Spécifications	7
Architecture	7
Exigences fonctionnelles	7
Solution Gestion CMEQ + Opermax	8
Installation et configuration de Gestion CMEQ	9
Installation du logiciel Gestion CMEQ	9
Installation d'un serveur.....	17
Création du service pour les installations de type serveur.....	17
Installation d'un monoposte.....	18
Installation d'une station.....	18
Changement de serveur dans une installation réseau.....	18
Changement d'ordinateur dans une installation monoposte.....	19
Changement d'une installation monoposte pour une installation serveur.....	19
Changement d'une installation monoposte pour une installation station	20
Configuration d'une connexion à distance	20
Autres configurations	21
Gestion des bases de données par utilisateur	21
Ajout d'accès à une base de données	21
Retrait d'accès à une base de données	22
Gestion électronique des documents (CMEQDOC).....	22
Signature électronique	24
Configuration du numériseur.....	26
Télécopies	26
Rétablir une base de données vierge	27
Envoyer un courriel avec Gestion CMEQ.....	27
Outlook	27
Serveur SMTP	28

Plan de continuité informatique.....	33
Avertissement.....	33
Sauvegarde et restauration	34
Sauvegarder les données.....	34
Monoposte.....	34
Serveur.....	34
Restaurer les données	35
Monoposte.....	35
Serveur.....	36
Conclusion	37
Problèmes connus	38
Message d’erreur à la mise à jour.....	38
Fenêtre Connexion à SQL Anywhere au démarrage	38
Le logiciel se ferme au menu principal.....	39
Fermeture aléatoire de la base de données.....	39
Message d’erreur « SQLSTATE = S1000 »	39
Problèmes d’impression avec Gestion CMEQ.....	40
Lenteur lors du choix de l'imprimante	40
Rétablir le catalogue initial	40
Message d’erreur lors des copies de sauvegarde	41
Erreur à la suite de la réinstallation du logiciel.....	41
Message « Fichier de configuration introuvable ».....	42
Autres problèmes non spécifiques.....	43

Introduction

Le logiciel Gestion CMEQ, dans sa version actuelle, existe depuis 2004. Il est installé et utilisé actuellement sur plus de 4 000 ordinateurs, sous différentes versions de Windows et avec une multitude d'imprimantes et de périphériques.

ACCEO offre un soutien technique limité pour des problématiques concernant les bases de données (création, destruction, réinitialisation, corruption, etc.), l'installation ou la réinstallation du logiciel ou autres problèmes directement liés au logiciel Gestion CMEQ.

Note : ACCEO n'offre aucun soutien technique pour des problèmes liés à la configuration d'un ordinateur ou à des programmes ou logiciels autres que Gestion CMEQ (par exemple, MS Outlook, Bullzip, etc.). C'est la responsabilité du technicien informatique du client de configurer et d'installer l'infrastructure nécessaire au bon fonctionnement de Gestion CMEQ. La répartition des rôles et responsabilités sont résumées à la page suivante. Toutefois, ACCEO peut offrir un service de soutien facturable sur demande.

Dans l'éventualité d'un problème provenant de Gestion CMEQ, le cas devrait être rigoureusement documenté par le technicien informatique du client. Ce dernier devrait également s'assurer d'avoir pris connaissance de la totalité du présent livre blanc.

Dans cette optique, le présent guide a été rédigé à l'intention du technicien informatique mandaté par le client pour configurer et installer l'infrastructure nécessaire au bon fonctionnement de Gestion CMEQ.

Pour tout renseignement complémentaire, veuillez communiquer avec l'équipe de Gestion CMEQ par téléphone au 1 800 862-5922 ou par courriel à support-gcmeq@acceo.com.

Répartition des rôles et responsabilités

Un système fonctionnel chez l'entrepreneur résulte d'une collaboration. D'un côté, ACCEO développe, entretient, améliore, soutient et documente les procédures informatisées tandis que de l'autre côté, l'entrepreneur se dote d'une infrastructure adéquate, prise en charge par un technicien informatique qui s'occupe de l'installation de Gestion CMEQ et des autres composantes du système, incluant la connectivité, la réseautique et l'équipement.

L'entrepreneur doit également assumer ses responsabilités en matière d'implantation des procédures, de formation du personnel et, points très stratégiques pour l'entreprise, de plan de continuité informatique et de sécurité (voir la section [Plan de continuité informatique](#) du présent guide pour en savoir plus).

La répartition des rôles et responsabilités est établie comme suit :

ACCEO

- Développer et entretenir le logiciel
- Fournir les procédures requises pour l'utilisation du logiciel
- Offrir des services de soutien (comptable et technique) et de formation sur les procédures administratives du logiciel

Client

- Mandater un technicien informatique
- Implanter les procédures de Gestion CMEQ
- Utiliser le logiciel (utilisation et formation du personnel)
- Planifier la continuité informatique

Technicien informatique (sous la direction de l'entrepreneur)

- Installer, configurer et entretenir l'infrastructure (logiciels, réseau et composantes)
- Installer Gestion CMEQ et s'assurer que la connexion au serveur de mise à jour est fonctionnelle
- Réaliser le plan de continuité informatique
- Assurer la sécurité et la confidentialité des données

Spécifications

Architecture

L'architecture suggérée pour Gestion CMEQ peut être monoposte, serveur ou station.

- **Monoposte** : installation sur un seul poste de travail indépendant. Le logiciel accède à la base de données localement.
- **Serveur** (réseau) : installation sur un serveur dédié. La base de données est gérée par le serveur.
- **Station** (réseau) : installation sur un ou plusieurs postes de travail. La base de données est gérée par un serveur.

Exigences fonctionnelles

Les spécifications suivantes correspondent aux exigences fonctionnelles minimales auxquelles doivent répondre tous les ordinateurs (monoposte, serveur ou station). À noter que nous suivons les recommandations de Microsoft en ce qui concerne la prise en charge des systèmes d'exploitation.

Mémoire vive (RAM)	8 Go minimum
Espace de stockage	3 Go minimum
Système d'exploitation	<ul style="list-style-type: none"> • Windows 10 ou plus récent (version 64 bits recommandée) • Windows Server 2016 ou plus récent
Logiciels requis	<ul style="list-style-type: none"> • .Net Framework 3.5 • .Net Framework 4.0 • Adobe Reader XI ou plus récent • Microsoft Outlook 2016 ou plus récent (version 32 bits)

Les systèmes d'exploitation Windows RT, Apple, IOS et Android ne sont pas pris en charge. Il est possible d'installer le logiciel en mode station sur une tablette électronique munie d'un système d'exploitation Windows. Il est primordial d'avoir un accès Internet sans fil performant et fiable pour ce type d'installation. Le logiciel Gestion CMEQ ne doit pas être utilisé avec des polices de caractères affichables dites « grandes polices » ou « très grandes polices » ni avec une résolution d'écran inférieure à 1680 X 1050 pixels. L'utilisateur risque de ne pas pouvoir utiliser Gestion CMEQ convenablement avec ces paramètres : certains boutons ne seraient plus visibles et le contenu des champs pourrait être tronqué.

Solution Gestion CMEQ + Opermax

La solution Gestion CMEQ + Opermax peut être utilisée à partir de tout type d'ordinateur (ordinateur personnel, ordinateur portable, MAC) et d'appareil mobile iOS et Android (téléphone intelligent ou tablette électronique).

Les spécifications suivantes correspondent aux exigences fonctionnelles minimales que doit respecter l'appareil à partir duquel la solution est utilisée :

- Écran de 6 pouces et plus
- Système d'exploitation Windows, iOS ou Android selon le cas (dernière version disponible)
- Navigateur Internet (Google Chrome recommandé)

Les paramètres suivants doivent être activés dans le navigateur utilisé pour l'application Gestion CMEQ + Opermax:

- JavaScript
- Cookies
- Stockage local
- TLS v1.2 ou plus

Avec Opermax, il est également possible d'activer la fonctionnalité de géolocalisation GPS pour optimiser la route des employés. Pour être en mesure d'utiliser cette fonctionnalité, les permissions de géolocalisation doivent être accordées à l'application Gestion CMEQ + Opermax dans le navigateur de l'utilisateur.

Installation et configuration de Gestion CMEQ

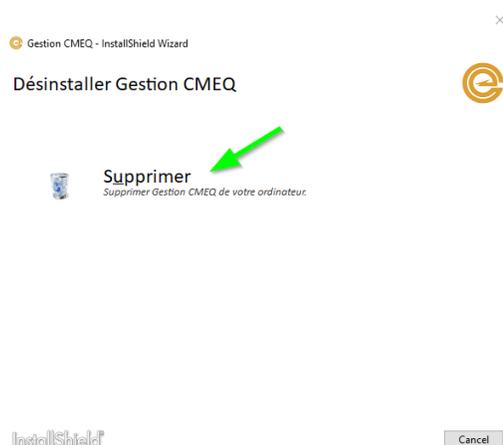
Il est conseillé d'installer le logiciel avec un compte Administrateur. Ceci préviendra l'interruption ou l'installation partielle du logiciel due au manque de droits lors de l'installation sur le poste de travail.

Il n'est pas recommandé de garder une copie du fichier d'installation téléchargeable, car des modifications y sont apportées sur une base régulière.

Installation du logiciel Gestion CMEQ

La procédure qui suit s'applique à une nouvelle installation ou à un changement d'ordinateur (monoposte, serveur ou station). Il est recommandé d'installer le logiciel selon le mode serveur même si le logiciel est installé sur un seul poste de travail afin d'être en mesure de travailler dans plus d'une base de données (CieXX) simultanément. Si l'installation est faite selon le mode monoposte, il ne sera pas possible pour l'utilisateur de travailler dans plus d'une base de données à la fois. Il s'agit d'une limitation de Sybase, le développeur du gestionnaire de bases de données.

1. Cliquer sur le lien ci-dessous pour télécharger le fichier **Suite_Gestion_CMEQ.exe**.
https://gcmeq.s3.ca-central-1.amazonaws.com/Installateur+GCMEQ/Suite_Gestion_CMEQ.exe
2. Cliquer sur le lien ci-dessous pour télécharger le fichier pour le complément de mise à jour **MAJ.exe**.
<https://gcmeq.s3.ca-central-1.amazonaws.com/Installateur+GCMEQ/MAJ.exe>
3. Exécuter en tant qu'administrateur l'exécutable **Suite_Gestion_CMEQ.exe** pour la première fois.
4. Cliquer sur le bouton **Supprimer**. Il est normal de ne rien installer à cette étape-ci. Le bouton **Supprimer** permet de préparer l'environnement. Si le bouton **Supprimer** n'est pas disponible, passer à l'étape 9.

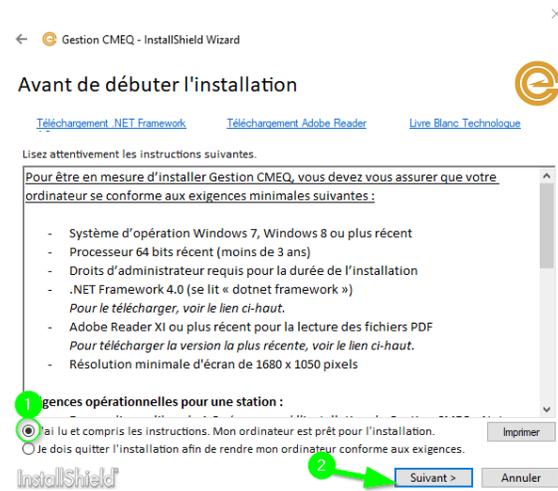


5. Redémarrer par la suite.
6. Exécuter en tant qu'administrateur l'exécutable **Suite_Gestion_CMEQ.exe** pour la deuxième fois.

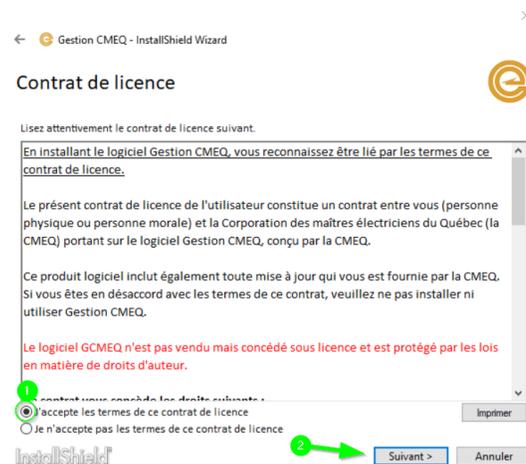
7. Cliquer sur le bouton **Suivant**.



8. Cocher la case **J'ai lu et compris les instructions. Mon ordinateur est prêt pour l'installation** et cliquer sur le bouton **Suivant**.



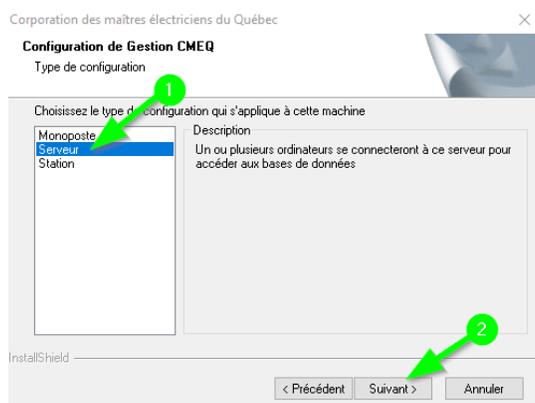
9. Cocher la case **J'accepte les termes de ce contrat de licence** et cliquer sur le bouton **Suivant**.



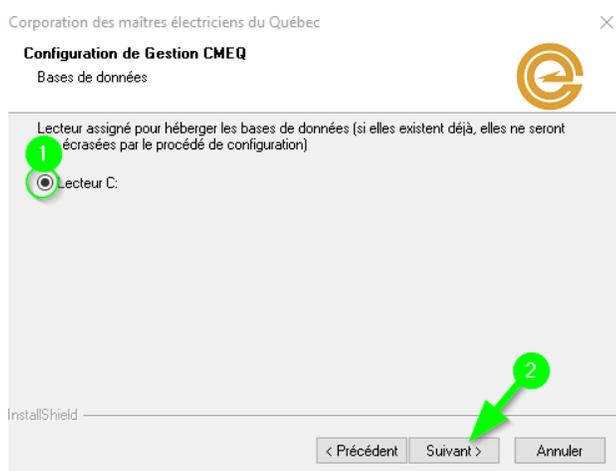
10. Cliquer sur **Installation complète**.



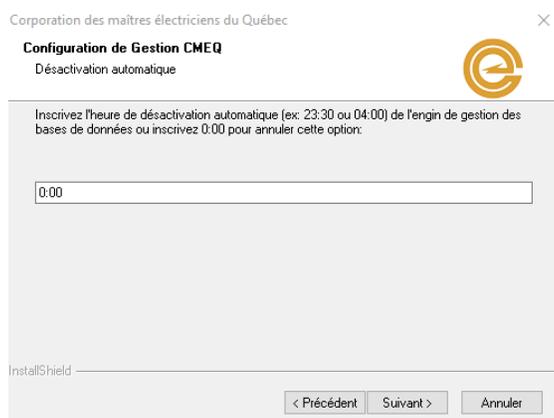
11. Sélectionner l'option d'installation appropriée et cliquer sur **Suivant**.



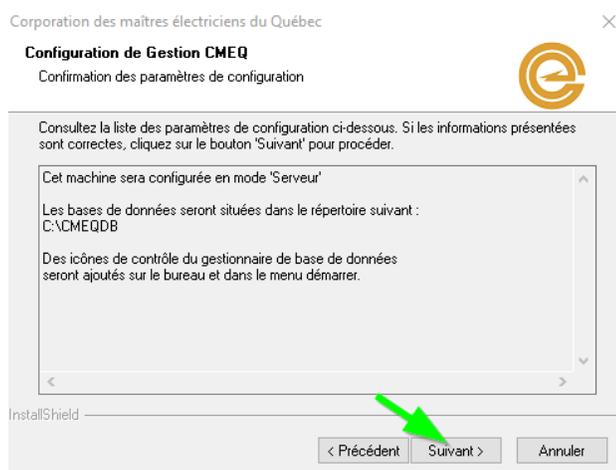
12. Sélectionner le lecteur approprié et cliquer sur **Suivant**.



13. Saisir l'heure de désactivation automatique. Cette option permet d'arrêter la base de données pour que le système puisse lancer une copie de sauvegarde des données. L'heure peut être définie plus tard. Dans ce cas, saisir la valeur **0:00** et cliquer sur **Suivant**.



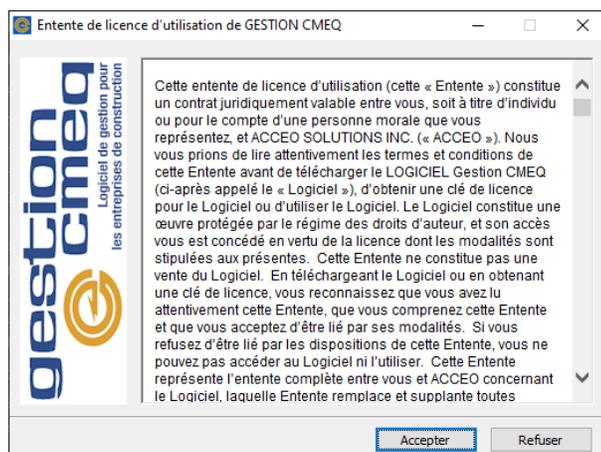
14. Cliquer encore sur le bouton **Suivant**.



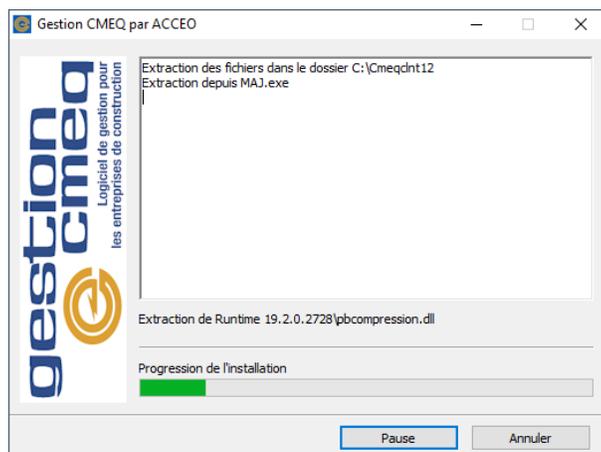
15. Cliquer sur le bouton **Terminer**.



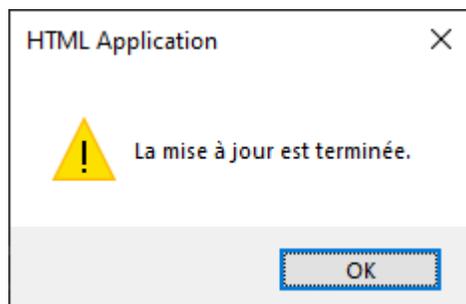
16. Exécuter en tant qu'administrateur l'exécutable **MAJ.exe**.
17. Cliquer sur le bouton **Accepter**.



18. L'extraction des fichiers de mise à jour est effectuée dans le dossier approprié.



19. À la fin du processus, le message « La mise à jour est terminée » s'affiche. Cliquer sur **OK**.



20. Ajouter les exclusions dans le pare-feu pour les applications suivantes :

C:\CMEQCLNTXX\cmeq.exe

C:\CMEQCLNTXX\maj.exe

C:\Program Files (x86)\SQL Anywhere XX\BIN32\dbsrvXX.exe (disponible seulement pour les installations en mode monoposte ou serveur).

21. Dans le cas d'une installation selon le mode station ou monoposte, passer à l'étape 22.

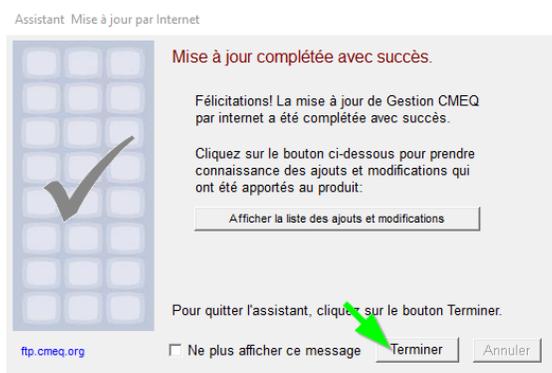
Pour une installation selon le mode serveur, exécuter en tant qu'administrateur le raccourci **Serveur** qui se trouve sur le bureau pour démarrer le serveur.



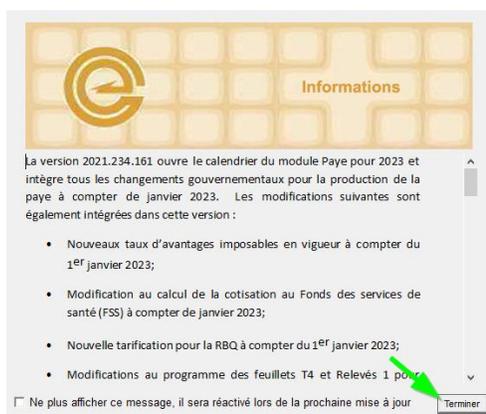
22. Exécuter le raccourci **Gestion CMEQ Version XX** qui se trouve sur le bureau.



23. Après la mise à jour, cliquer sur le bouton **Terminer**.



24. Dans la fenêtre **Informations**, cliquer sur le bouton **Terminer**.



25. Cliquer sur le bouton **OK** pour initialiser la création de la BD.

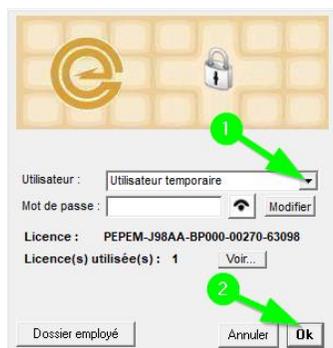


26. Saisir le numéro de série. Pour que la commande copier-coller fonctionne, il faut mettre les tirets dans le numéro de série (ex : 12345-12345-...). Cliquer sur le bouton **Enregistrement**.
27. Redémarrer l'application et répéter les étapes **24** à **26** de cette procédure.

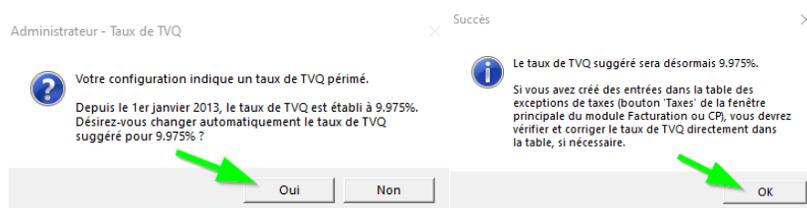


Si l'application demande toujours d'enregistrer la licence, il faudra ajouter les exclusions du pare-feu entrant et sortant pour les fichiers **maj.exe** et **cmeq.exe** qui se trouvent dans le dossier suivant : **C:\CMEQCLNTXX**.

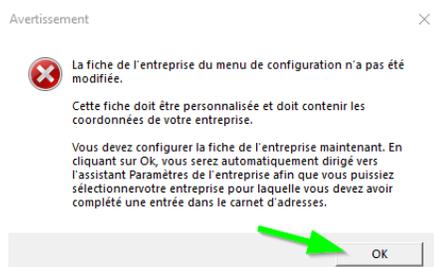
28. Sélectionner **Utilisateur temporaire** dans la liste déroulante et cliquer sur **OK**.



29. Dans la fenêtre **Administrateur – Taux de TVQ**, cliquer sur le bouton **Oui** et sur le bouton **OK** dans la fenêtre suivante.



30. Dans la fenêtre d'avertissement, cliquer sur le bouton **OK** pour commencer la configuration de la fiche de l'entreprise.



31. Partager le dossier **GCMEQDOC** si la gestion des documents de Gestion CMEQ est utilisée par l'entreprise.

Installation d'un serveur

Pour utiliser le logiciel Gestion CMEQ dans une installation serveur, il est important de procéder aux configurations suivantes :

1. Ajouter le gestionnaire de bases de données Sybase XX (**dbsrvXX.exe**) comme programme autorisé dans le pare-feu de Windows. Ce fichier est situé dans le dossier **C:\Program File (x86)\SQL Anywhere XX\BIN32\dbsrvXX.exe** sur le disque C:\ du serveur.
2. Partager le dossier **GCMEQDOC** si la gestion des documents de Gestion CMEQ est utilisée par l'entreprise. Le dossier est créé lors de l'utilisation de la gestion de documents et peut se trouver sur le même disque où l'application a été installée (chemin par défaut : **C:\GCMEQDOC**).

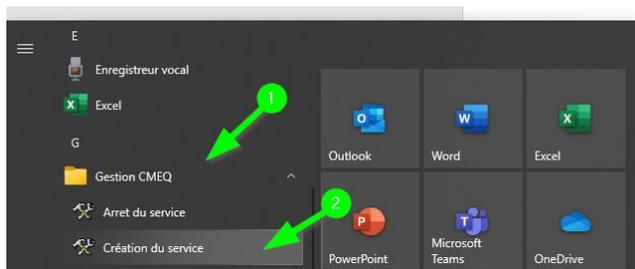
Création du service pour les installations de type serveur

La création d'un service permet de faire fonctionner l'installation serveur sans être obligé de connecter une session utilisateur pour démarrer le processus.

1. Arrêter le processus **gcdbsrvr** en cliquant sur le bouton en bas à droite.

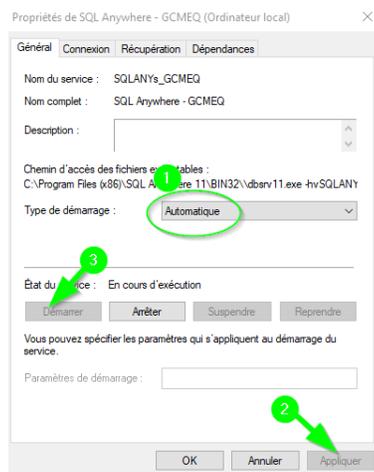


2. Cliquer sur le bouton **Création du service** qui se trouve dans le menu **Démarrer** de Windows, dossier **Gestion CMEQ**.



3. Lancer les **Services** Windows et ouvrir le service nommé **SQL Anywhere – GCMEQ**.

4. Sélectionner le type de démarrage **Automatique**. Cliquer sur le bouton **Appliquer**, puis sur le bouton « **Démarrer** ».



5. Lancer l'application **Exécuter** et saisir **shell:common startup**.
6. Supprimer le raccourci nommé **Serveur**.



Installation d'un monoposte

Afin de pouvoir utiliser correctement le logiciel Gestion CMEQ dans une installation monoposte, il est important de s'assurer que l'utilisateur possède les droits « administrateur » pour exécuter Gestion CMEQ. Dans une telle installation, un second programme doit être exécuté au démarrage, soit le gestionnaire de bases de données Sybase, et ce dernier requiert les droits « administrateur » pour démarrer.

Installation d'une station

Afin de pouvoir utiliser correctement le logiciel Gestion CMEQ sur un ordinateur, il est important de s'assurer que l'utilisateur a les droits de lecture, écriture, modification et suppression dans le dossier **C:\CMEQCLNTXX**.

Changement de serveur dans une installation réseau

Lorsque le serveur hébergeant la base de données de Gestion CMEQ doit être changé, procéder comme suit :

1. Arrêter le service **SQL Anywhere – GCMEQ** ou le processus **gcdbsrvr** en bas à droite.



2. Faire une copie du dossier **CMEQDB** (dossier qui est généralement installé sur le lecteur **C:** du serveur).

3. Faire une copie du dossier **CMEQDOC** (ce dossier est disponible seulement lorsque la gestion électronique de documents de Gestion CMEQ est activée).
4. Transférer les copies des dossiers vers le nouveau serveur à la racine du lecteur où le logiciel Gestion CMEQ sera installé.
5. Suivre la procédure d'installation du logiciel (voir la section [Installation et configuration Gestion CMEQ](#)).
6. Changer le chemin du partage qui a été créé pour le dossier **GCMEQDOC** sur toutes les stations si la gestion électronique de documents de Gestion CMEQ a été activée. Si les documents étaient contenus dans le lecteur partagé **F:\GCMEQDOC** sur l'ancien serveur, un nouveau lecteur partagé **F:** doit être créé sur le nouveau serveur. Le dossier GCMEQDOC doit être copié d'un serveur vers l'autre. S'il s'agit d'un lecteur amovible, rebrancher le lecteur sur le nouveau serveur et vérifier qu'il est désigné par la même lettre de lecteur que celle du lecteur utilisé auparavant. Ce lecteur doit être accessible à tous les utilisateurs sur le réseau.

Si l'ancien serveur de Gestion CMEQ demeure actif sur le réseau pour d'autres fonctions (ex. : il est converti en mode station, il héberge d'autres types de données, etc.), procéder comme suit :

1. Supprimer le service **SQL Anywhere – GCMEQ** ou supprimer le raccourci **Serveur** qui se trouve dans le dossier de démarrage automatique. Lancer l'application **Exécuter** et copier le chemin suivant pour y accéder rapidement : **shell:common startup**.
2. Enlever le partage sur le dossier **GCMEQDOC**.
3. Renommer ou supprimer les dossiers **CMEQDB** et **CMEQDOC**.

Changement d'ordinateur dans une installation monoposte

Lorsque l'ordinateur d'une installation monoposte doit être changé, procéder comme suit :

1. Faire une copie du dossier **CMEQDB** (dossier qui est généralement installé sur le lecteur **C:** du serveur).
2. Faire une copie du dossier **CMEQDOC**. Ce dossier est disponible seulement lorsque la gestion électronique de documents de Gestion CMEQ est activée.
3. Suivre la procédure d'installation du logiciel (voir la section [Installation et configuration Gestion CMEQ](#)).

Changement d'une installation monoposte pour une installation serveur

Si l'ordinateur hébergeant les bases de données de Gestion CMEQ est une installation monoposte et doit devenir une installation serveur, procéder comme suit :

1. Désinstaller Gestion CMEQ.
2. Suivre la procédure d'installation du logiciel (voir la section [Installation et configuration Gestion CMEQ](#)).
3. Partager le dossier **GCMEQDOC**. Ce dossier est disponible seulement lorsque la gestion électronique de documents de Gestion CMEQ est activée.

Changement d'une installation monoposte pour une installation station

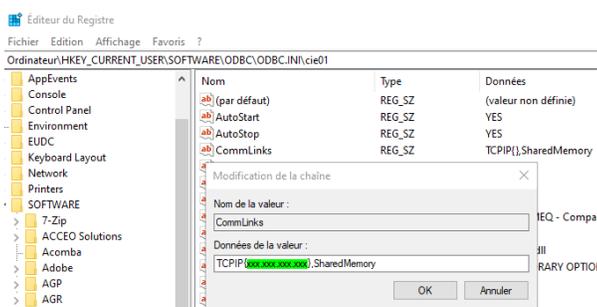
Si l'ordinateur qui héberge les bases de données de Gestion CMEQ est une installation monoposte qui doit devenir une installation station, procéder comme suit :

1. Désinstaller Gestion CMEQ.
2. Renommer ou supprimer les dossiers **CMEQDB** et **CMEQDOC**.
3. Suivre la procédure d'installation du logiciel (voir la section [Installation et configuration Gestion CMEQ](#)).

Configuration d'une connexion à distance

Ce type d'installation n'est pas sécuritaire si la base de données est hébergée sur Internet. Pour avoir une connexion sécuritaire, il faut créer un réseau virtuel avec un certificat SSL (VPN) qui permettra à l'ordinateur distant d'accéder à la base de données. Il est de la responsabilité du client de configurer la méthode de connexion. ACCEO n'offre aucun soutien technique pour la configuration d'un VPN. Le port de transit pour SQL Anywhere est **2638**. Cette procédure décrit les étapes à suivre pour permettre à l'ordinateur installé en mode station de se connecter à distance afin d'utiliser le logiciel Gestion CMEQ.

1. Installer le logiciel GCMEQ en sélectionnant l'option **Station** (voir la section [Installation et configuration Gestion CMEQ](#)).
2. Ouvrir l'Éditeur du registre (regedit.exe) et saisir le chemin ci-dessous : **HKEY_CURRENT_USER\Software\ODBC\ODBC.INI**.
3. Ouvrir le sous-dossier nommé **CieXX**. S'il n'y a pas de dossier ou si celui-ci est vide, il faut exécuter la clé de registre, selon le numéro de la compagnie à ajouter, à l'endroit suivant : **C:\CMEQCLNTXX\Reg Files\DB Access\Add Access**.
4. Saisir l'adresse IP du serveur entre les accolades de la clé **CommLinks** de la façon suivante : **host = xxx.xxx.xxx.xxx**.



Si toutes les étapes ont été suivies correctement et que tout est bien configuré, le logiciel Gestion CMEQ devrait être fonctionnel.

Autres configurations

Gestion des bases de données par utilisateur

Lors de l'installation initiale de Gestion CMEQ sur un monoposte ou un serveur, seules deux bases de données sont accessibles. Cependant, il est possible d'ajouter des bases de données (jusqu'à un maximum de 18) en planifiant un rendez-vous avec l'équipe de soutien technique de Gestion CMEQ. La création de ces bases de données supplémentaires ne prend que quelques minutes et n'entraîne pas de frais.

Ajout d'accès à une base de données

La procédure suivante permet d'ajouter l'accès à une base de données afin que l'utilisateur puisse la sélectionner dans la liste des compagnies à l'ouverture du logiciel. À noter que le changement est apporté seulement dans la session de l'utilisateur pour qui la procédure a été faite.

1. Se rendre dans le dossier suivant : **C:\CMEQCLNTXX\Reg Files\DB Access\Add Access**.
2. Exécuter la clé de registre **Add CieXX in REGEDIT** selon le numéro de la base de données à ajouter.
3. Dans la fenêtre de contrôle du compte utilisateur, cliquer sur **Oui**.
4. Dans la fenêtre de l'éditeur du registre, cliquer sur **Oui**.

Éditeur du Registre



L'ajout d'informations peut involontairement modifier ou supprimer des valeurs et endommager le fonctionnement de composants. Si vous n'êtes pas sûr de la source de ces informations dans C:\CMEQCLNT12\Reg Files\DB Access\Add Access\Add Cie10 in REGEDIT.reg, ne les ajoutez pas au Registre.

Êtes-vous sûr de vouloir continuer ?

Oui

Non

5. Cliquer ensuite sur le bouton **OK**.



Éditeur du Registre



Les clés et valeurs contenues dans C:\CMEQCLNT12\Reg Files\DB Access\Add Access\Add Cie10 in REGEDIT.reg ont été correctement ajoutées au Registre.

OK

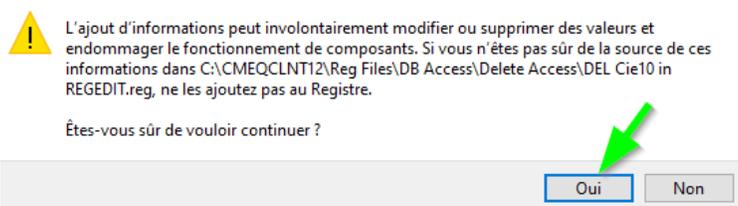
Lors du lancement de Gestion CMEQ, il sera possible de sélectionner la base de données nouvellement ajoutée.

Retrait d'accès à une base de données

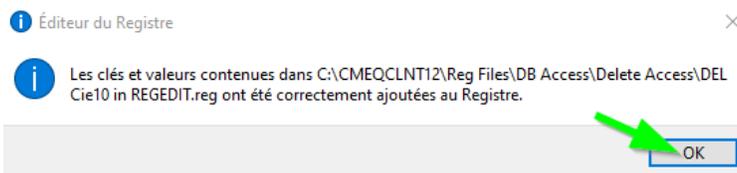
La procédure suivante permet de retirer l'accès à une base de données afin que l'utilisateur ne puisse pas la voir dans la liste des compagnies à l'ouverture du logiciel. À noter que le changement est apporté seulement dans la session de l'utilisateur pour qui la procédure a été faite.

1. Se rendre dans le dossier suivant : **C:\CMEQCLNTXX\Reg Files\DB Access>Delete Access.**
2. Exécuter la clé de registre **DEL CieXX in REGEDIT** selon le numéro de la base de données à supprimer.
3. Dans la fenêtre de contrôle du compte utilisateur, cliquer sur le bouton **Oui**.
4. Dans la fenêtre de l'éditeur du registre, cliquer sur le bouton **Oui**.

Éditeur du Registre



5. Cliquer ensuite sur le bouton **OK**.



Gestion électronique des documents (CMEQDOC)

Le logiciel Gestion CMEQ permet d'enregistrer des documents électroniques qui seront gérés par le module **Journal**. Lorsque cette option est activée, un dossier nommé **GCMEQDOC** est automatiquement créé à la racine du lecteur partagé, sélectionné lors de l'activation. Il est primordial de **ne jamais renommer les fichiers ou de les supprimer** dans le dossier. Il faut laisser l'application les gérer. Lors de l'activation de la gestion électronique des documents, il faudra choisir la lettre du lecteur qui sera partagé. Il est important d'ajouter le lecteur réseau avec la même lettre sur toutes les stations utilisant l'application Gestion CMEQ. Il ne faut pas changer la lettre une fois l'activation effectuée.

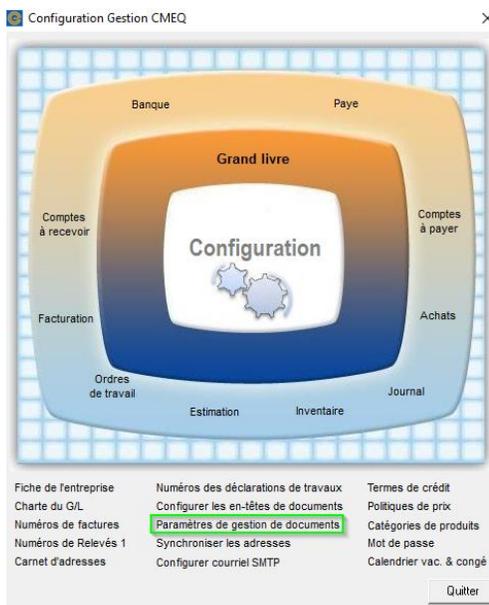
Pour activer la gestion électronique des documents dans Gestion CMEQ, procéder comme suit :

1. Créer un dossier où les documents seront déposés.
2. Activer le partage du dossier.
3. Connecter un lecteur réseau avec le chemin du partage créé précédemment. La lettre du lecteur sélectionné doit être disponible sur toutes les stations pour pouvoir accéder aux documents.

4. Dans la fenêtre principale de Gestion CMEQ, cliquer sur le bouton **Configuration**.



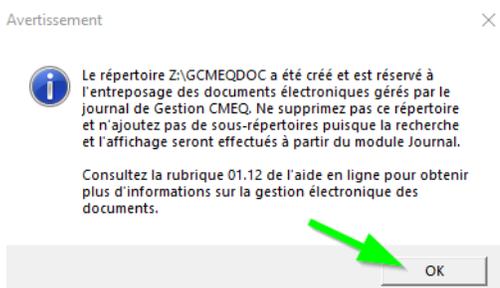
5. Cliquer sur le bouton **Paramètres de gestion de documents**.



6. Cocher la case **Activer la gestion électronique des documents**, sélectionner la lettre du lecteur réseau, cocher les options appropriées et cliquer sur le bouton **Terminer**.

Gestion électronique des documents

7. Cliquer sur le bouton **OK** pour terminer l'activation.



8. Ajouter le lecteur réseau avec le chemin de partage du dossier sur toutes les stations.

Signature électronique

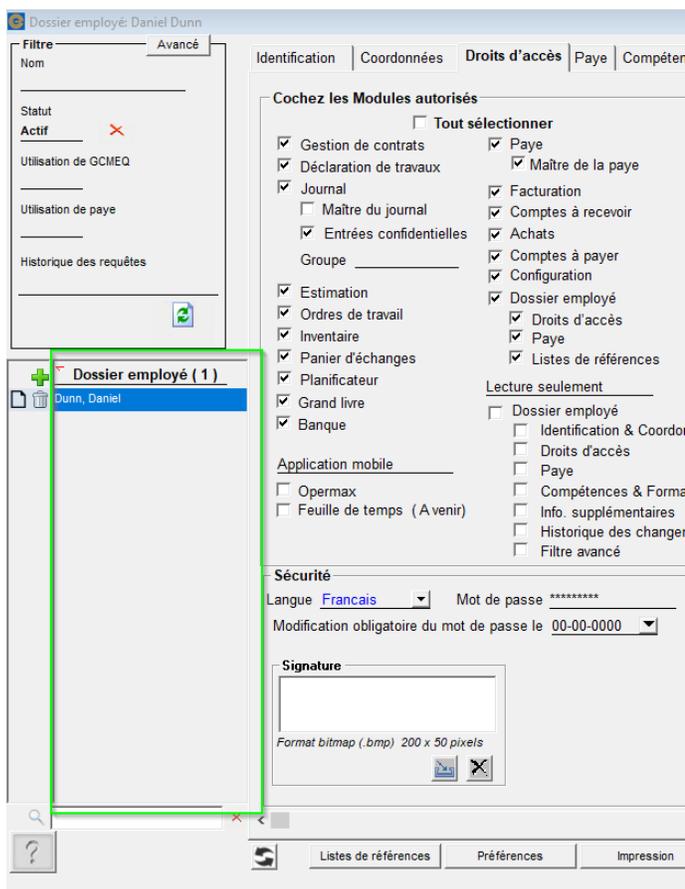
Gestion CMEQ permet d'intégrer la signature de chacun des utilisateurs dans le **Dossier employé**. La signature peut être utilisée dans les cas suivants : impression de chèques, envoi de DA/DT, etc. Le fichier de la signature doit être au format **.bmp**. Les dimensions doivent être **200 x 50 pixels**.

Pour ajouter la signature électronique, procéder comme suit :

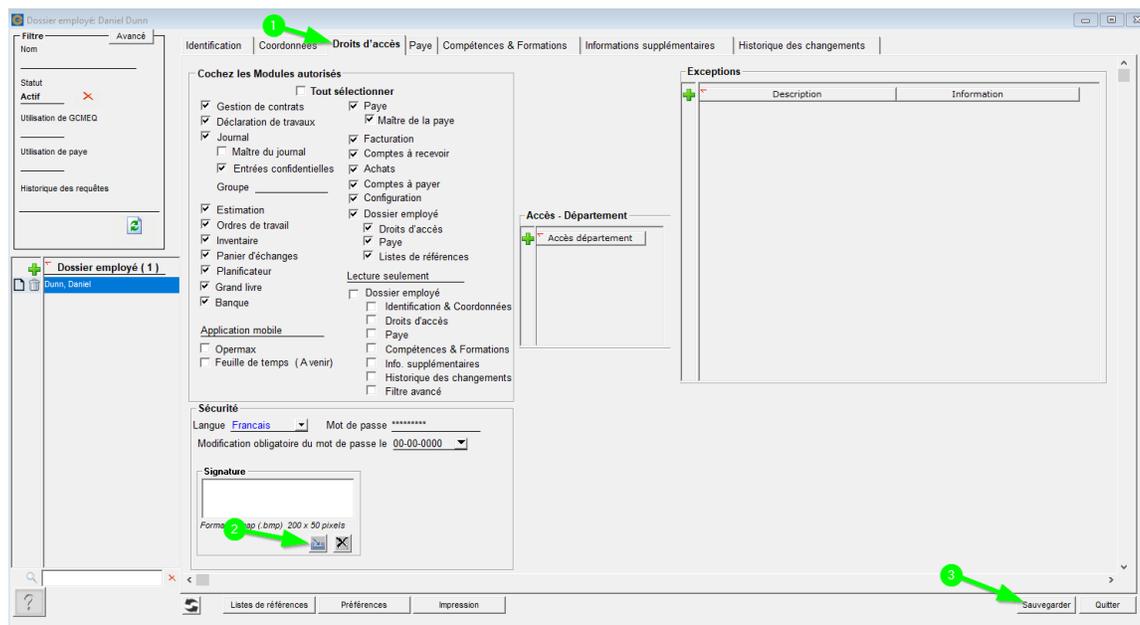
1. Cliquer sur le module **Dossier employé**.



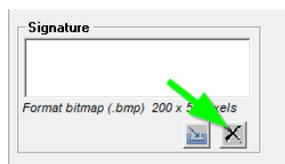
2. Dans la liste à gauche, sélectionner l'employé approprié.



3. Cliquer sur l'onglet **Droits d'accès**, cliquer sur le bouton **Importer la signature**, joindre le fichier de la signature et cliquer sur le bouton **Sauvegarder** en bas à droite.



4. Pour retirer la signature, cliquer sur le bouton **Retirer la signature**.



Configuration du numériseur

Le numériseur permet de configurer entièrement le processus de numérisation, de dénomination des fichiers et de sauvegarde des documents numérisés.

Configuration suggérée :

- Format du fichier numérisé : PDF (.pdf).
- Dossier d'enregistrement par défaut : X:\GCMEQDOC (où X est le lecteur partagé assigné à la gestion électronique des documents).
- Format de nom de fichier : varie selon le logiciel utilisé.

Il est conseillé d'uniformiser le format des noms des fichiers de l'entreprise afin de standardiser le processus au maximum (ex. : aaaMMjjHHmss).

Télécopies

Gestion CMEQ permet l'envoi de télécopies avec l'option **Imprimer**. Ceci est possible à condition d'avoir installé un télécopieur (ou une imprimante munie de la fonction de télécopie) sur l'ordinateur ou le réseau.

Rétablir une base de données vierge

Une des bases de données de Gestion CMEQ qui a été utilisée pour faire des tests peut être utilisée pour enregistrer des données réelles.

Pour rétablir une base de données à son état initial ou créer une nouvelle base de données vierge, l'intervention de l'équipe de soutien technique de Gestion CMEQ est requise sur l'ordinateur (monoposte) ou le serveur. Il faut prendre rendez-vous avec le soutien technique pour cette procédure qui ne requiert que quelques minutes par base de données. Pendant ce temps, les utilisateurs ne peuvent pas travailler dans Gestion CMEQ.

Envoyer un courriel avec Gestion CMEQ

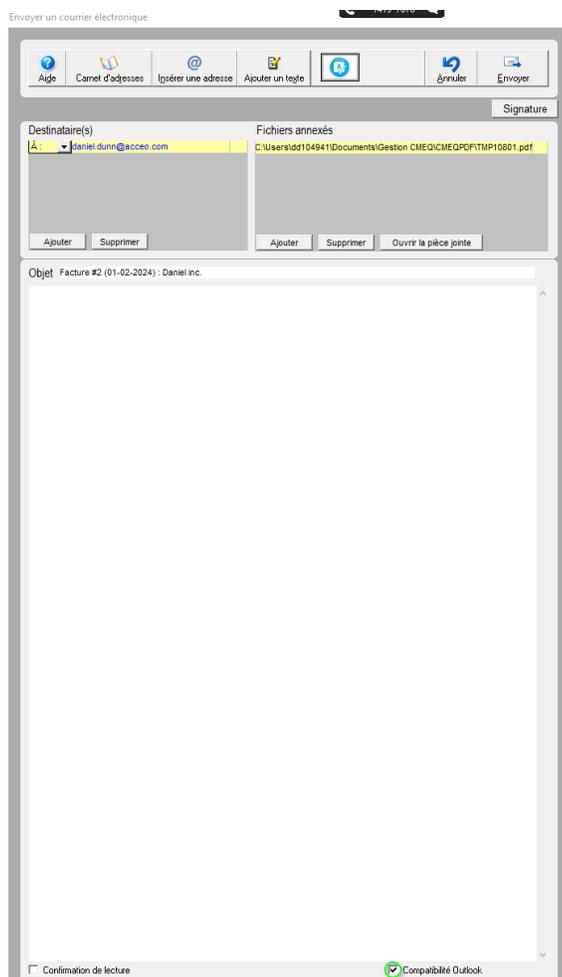
Gestion CMEQ permet de transmettre des courriels par serveur SMTP ou par Outlook (seules les versions 32 bits sont compatibles).

Outlook

Pour l'envoi de courriels par Outlook, vérifier les points suivants :

- Une adresse de courriel valide et fonctionnelle est requise.
- L'adresse de courriel doit être configurée dans Outlook.
- Microsoft Outlook doit être défini comme logiciel par défaut pour l'envoi de courriels dans Windows.

Pour éviter tout message d'erreur lors de la transmission de courriels avec la version 2016 ou subséquente de Microsoft Outlook, la case **Compatibilité Outlook** doit être cochée dans la fenêtre d'envoi de courriels de Gestion CMEQ. Une fois la case cochée, ceci devient la configuration par défaut pour l'utilisateur.



Serveur SMTP

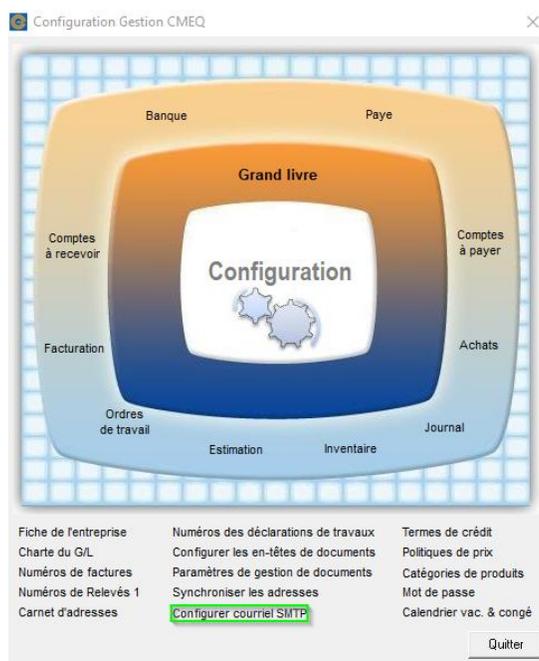
La configuration serveur SMTP permet à l'application Gestion CMEQ de faire l'envoi de courriels sans passer par une application par défaut de Windows. ACCEO n'offre aucun soutien technique sur la configuration d'un serveur SMTP. Il est de votre responsabilité de faire le nécessaire pour le configurer. Note : les fournisseurs publics de courriels comme Gmail, Office, Yahoo, etc. ont déjà un serveur SMTP. Faire des recherches sur le Web pour la procédure montrant comment activer la configuration SMTP.

Pour activer l'envoi de courriels par serveur SMTP, procéder comme suit :

1. Dans la fenêtre principale, cliquer sur le bouton **Configuration**.



2. Cliquer sur **Configurer courriel SMTP**.



3. Cocher la case **Utiliser ces paramètres pour l'envoi de courriel via GCMEQ** et la case **Utiliser l'identifiant et le mot de passe de cette configuration pour se connecter au serveur de courriel pour l'envoi des courriels**:

Assistant Configuration de l'envoi de courriels via SMTP

Utiliser ces paramètres pour l'envoi de courriel via GCMEQ

Exemples de configuration([GMAIL](#) [Office 365](#) [Yahoo](#) [Autres](#))

Serveur d'émission: smtp.gmail.com

Identifiant: test@test.com

Mot de passe: *****

Utiliser l'identifiant et mot de passe de cette configuration pour se connecter au serveur de courriel pour l'envoi des courriels:

4. Saisir l'information du serveur SMTP.

Assistant Configuration de l'envoi de courriels via SMTP

Utiliser ces paramètres pour l'envoi de courriel via GCMEQ

Exemples de configuration([GMAIL](#) [Office 365](#) [Yahoo](#) [Autres](#))

Serveur d'émission: smtp.gmail.com

Identifiant: test@test.com

Mot de passe: *****

Port de connexion: 587

Connexion sécurisée: STARTTLS

Méthode d'authentification: LOGIN

Codage des caractères: Western European (Windows)

Utiliser l'identifiant et mot de passe de cette configuration pour se connecter au serveur de courriel pour l'envoi des courriels:

Adresses d'expédition

Expéditeur: test@test.com

Ajoute dans la liste des expéditeurs:

Utilisateur: **Doit être identifié dans le Dossier employé (Type de courriel: Envoi de courriel)**

Envoyer une copie à l'expéditeur:

Test de connexion

Ok Annuler

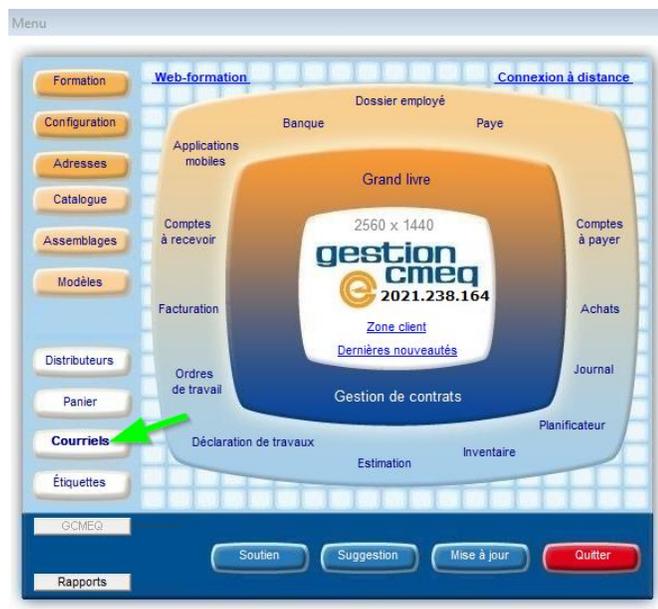
5. Cliquer sur le bouton **Test de connexion** dans le coin inférieur gauche de la fenêtre.
6. Si le test est concluant, cliquer sur le bouton **OK**.

La partie **Adresse d'expédition** de la page de configuration SMTP permet de saisir une adresse courriel par défaut, peu importe l'utilisateur qui procède à l'envoi. Pour la configurer, procéder comme suit :

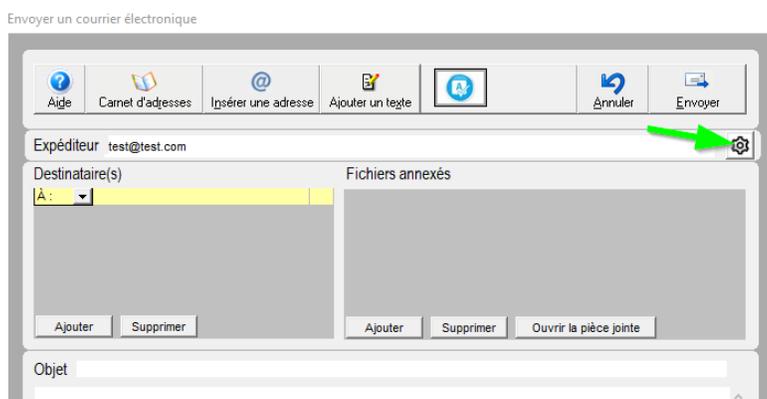
1. Dans le champ **Expéditeur**, saisir l'adresse courriel.
2. Cocher la case **Ajoute dans la liste des expéditeurs**.
3. Cocher la case **Envoyer une copie à l'expéditeur** pour valider l'adresse courriel saisie dans le champ **Expéditeur**. Un courriel sera envoyé à cette adresse pour valider.

Il est aussi possible d'envoyer des courriels avec plusieurs adresses d'expédition différentes. Il suffit d'activer la configuration SMTP en premier lieu. Pour ajouter les adresses courriels, procéder comme suit :

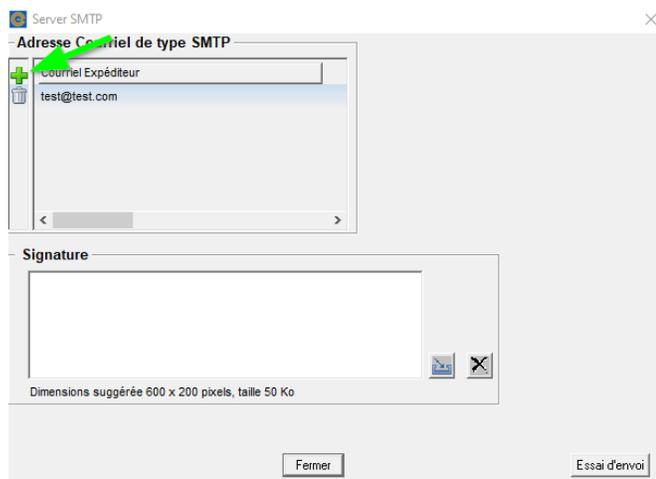
1. Dans la fenêtre principale, cliquer sur le bouton **Courriels**.



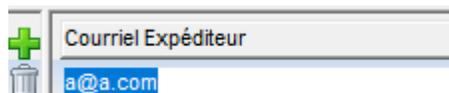
2. Cliquer sur la roue d'engrenage en-dessous du bouton **Envoyer**.



3. Cliquer sur le bouton **+**.



4. Saisir l'adresse courriel et appuyer sur la touche **Entrée**.



Plan de continuité informatique

Le plan de continuité informatique permet à l'entreprise de redémarrer ses activités le plus rapidement possible à la suite d'une panne ou d'un problème technique impliquant son système informatique.

Lorsque le volume de nouvelles données enregistrées dans le logiciel le justifie, il est impératif d'effectuer une copie de sauvegarde. Pour la majorité des entreprises, la copie de sauvegarde est effectuée sur une base quotidienne. La gestion des copies de sauvegarde de l'entreprise est une responsabilité que l'entrepreneur ne peut pas déléguer ou ignorer.

Si la base de données de Gestion CMEQ est endommagée ou perdue (ex. : à la suite de la contamination par un virus, un vol, un feu ou à cause d'un équipement ou d'un disque rigide défectueux), le recours à une copie de sauvegarde pour revenir à une base de données opérationnelle est obligatoire.

Légalement, les entreprises sont tenues de produire leurs données sur support électronique à la demande des vérificateurs gouvernementaux. De plus, le virage sans papier implique une dépendance totale aux bases de données. Comme pour le plan de continuité informatique, la prise de copies de sauvegarde n'est donc plus une option, c'est désormais une obligation qui relève de la responsabilité de l'entrepreneur.

Avertissement

La responsabilité de la sécurité et de la protection des données de l'entreprise revient à l'entrepreneur. ACCEO n'offre aucun service de récupération de données endommagées et aucun montant n'est inclus à cet effet dans les frais de service annuels.

Toutefois, dans un esprit de collaboration, ACCEO peut faire intervenir son équipe de développement, à la demande de l'entreprise, pour examiner la base de données problématique et tenter une réparation, lorsque possible. Si la réparation est effectuée avec succès et que l'entrepreneur choisit, en regard de l'état de la base de données réparée, de continuer avec celle-ci au lieu de revenir à une copie de sauvegarde, des frais fixes seront facturés par ACCEO.

Note : de telles interventions sont effectuées en respectant des règles de confidentialité strictes. Seules les données visées par la réparation sont traitées. ACCEO ne conserve aucune copie des données. Dès que le client accuse réception de la base de données réparée, la copie utilisée par l'équipe de développement est immédiatement et irréversiblement supprimée.

Sauvegarde et restauration

Gestion CMEQ conserve les données dans les dossiers **CMEQDB** (contient les bases de données) et **GCMEQDOC** » (disponible seulement si la gestion électronique de documents de Gestion CMEQ a été activée). Il est important de prendre l'intégralité des dossiers en sauvegarde. Ces dossiers se trouvent dans les installations de type monoposte et serveur. Ils sont par défaut à la racine du lecteur où le logiciel Gestion CMEQ a été installé.

Les fichiers de données de Gestion CMEQ sont toujours en mode **lecture seule**, même lorsque le gestionnaire de bases de données n'est pas actif. Cette propriété est particulière à l'engin Sybase qui gère les données de Gestion CMEQ.

Sauvegarder les données

Pour procéder à une copie de sauvegarde des données du logiciel Gestion CMEQ, le gestionnaire de bases de données doit obligatoirement être inactif. Voici quelques précisions à ce sujet selon le type d'installation.

Monoposte

Pour ce type d'installation, le gestionnaire de bases de données est actif seulement lorsque l'application est en fonction. Il faut fermer l'application pour prendre une copie de sauvegarde des dossiers.

Serveur

Pour ce type d'installation, le gestionnaire de bases de données peut être géré soit par le client ou par un service, si la procédure de création du service a été effectuée. Pour ce qui est du client, le raccourci s'appelle **Serveur** et peut être fermé en cliquant avec le bouton droit de la souris sur l'icône en bas à droite de la barre de tâche et en sélectionnant **Arrêter gcobsrvr**.



Il est alors possible de faire la copie de sauvegarde des dossiers. Pour redémarrer le client, cliquer sur le raccourci nommé **Serveur** sur le bureau.



Pour faciliter la prise de sauvegarde, entrer la commande **-tq XX:XX** à l'intérieur du fichier **Server.ini** qui se trouve dans le dossier **CMEQDB** pour arrêter le client à une heure précise. Le format des heures est de 24 heures.

 *Server.ini - Bloc-notes

Fichier Edition Format Affichage

```
-c 1500m  
-x tcpip  
-gb high  
-n gcdbsrvr  
-tq 23:00
```

C:\CMEQDB\Cie01.db

C:\CMEQDB\Cie02.db

Par la suite, il faut redémarrer le client manuellement pour que la commande prenne effet. L'ouverture automatique du client n'est pas configurable. Il est toujours possible de configurer une tâche planifiée sur le serveur qui démarrera le raccourci **Serveur** automatiquement.

Pour ce qui est du service, il faut l'arrêter dans les services du serveur. Le nom par défaut lors de la création est **SQL Anywhere – GCMEQ**. Il sera possible par la suite de faire une copie de sauvegarde des dossiers. Pour faciliter la prise de sauvegarde, il est possible de configurer des tâches planifiées sur le serveur qui pourra arrêter le service et le redémarrer par la suite. Les raccourcis se trouvent sous : **C:\ProgramData\Microsoft\Windows\Start Menu\Programs\Gestion CMEQ\Service**.

Restaurer les données

Pour procéder à une restauration des données du logiciel Gestion CMEQ, le gestionnaire de bases de données doit obligatoirement être inactif. Il sera possible par la suite de remplacer les dossiers par ceux de la sauvegarde. Il est possible de restaurer une seule base de données en remplaçant les fichiers **CieXX.db** et **CieXX.log** par ceux de la sauvegarde. Il est très important de restaurer les fichiers **.db** et **.log** apparentés. Voici quelques précisions à ce sujet selon le type d'installation.

Monoposte

Pour ce type d'installation, le gestionnaire de bases de données est actif seulement lorsque l'application est en fonction. Il faut s'assurer de fermer l'application pour effectuer la restauration.

Serveur

Pour ce type d'installation, le gestionnaire de bases de données peut être géré de deux façons, soit par le client ou par un service (si la procédure de création du service a été effectuée).

Pour ce qui est du client, le raccourci se nomme **Serveur** et peut être fermé en faisant un clic droit sur l'icône en bas à droite de la barre de tâche et en sélectionnant « **Arrêter** « **gcdbsrvr** » ».



Il sera possible d'effectuer la restauration par la suite. Pour redémarrer le client, il faut ouvrir le raccourci **Serveur** sur le bureau.



Pour ce qui est du service, il faut aller l'arrêter dans les services du serveur. Le nom par défaut lors de la création est **SQL Anywhere – GCMEQ**. Il sera possible de faire la restauration et de redémarrer le service par la suite. Pour faciliter l'arrêt et le démarrage du service, les raccourcis se trouvent sous : **C:\ProgramData\Microsoft\Windows\Start Menu\Programs\Gestion CMEQ\Service**.

Conclusion

L'information contenue dans le présent document représente les grandes lignes d'installation et de configuration du logiciel Gestion CMEQ. Cette information aidera le client ou son technicien informatique à installer et à comprendre les configurations nécessaires pour un fonctionnement adéquat du logiciel Gestion CMEQ.

L'information contenue dans le présent Livre blanc est appelée à changer au fur et à mesure de l'évolution des technologies, tant au niveau du logiciel que de l'infrastructure nécessaire au fonctionnement optimal de Gestion CMEQ. Comme l'évolution des technologies bouge très vite, il est possible que l'actualisation de certaines sections du présent guide n'ait pas encore été faite au moment où le client en prend connaissance. C'est pourquoi l'utilisateur est invité à consulter l'équipe de Gestion CMEQ afin de valider une information technique lorsque le Livre blanc ne s'y attarde pas ou semble ne pas être à jour et ce, dans le but d'optimiser l'expérience de l'utilisateur et d'éviter qu'une installation ou qu'une configuration doive être recommencée.

Problèmes connus

Message d'erreur à la mise à jour

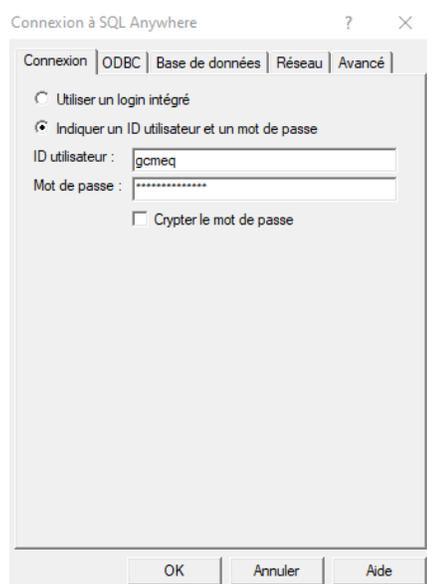
Les difficultés potentielles à mettre le logiciel à jour sont presque exclusivement causées par des raisons extérieures à Gestion CMEQ comme une mauvaise connexion Internet ou encore un pare-feu qui bloque le téléchargement.

Si une erreur de type **257XX (ex. : 25711, 25715, 25716, 25722 ou 25758)** s'affiche lors de la mise à jour du logiciel, c'est peut-être dû au fait que le complément **MAJ.exe** n'a pas été installé sur le ou les postes problématiques.

Note : pour les versions Microsoft Windows 8, 8.1 et 10, le « SmartScreen » doit être préalablement désactivé pour procéder à l'installation du complément, et réactiver par la suite.

Fenêtre Connexion à SQL Anywhere au démarrage

Le logiciel affiche la fenêtre **Connexion à SQL Anywhere** (voir ci-dessous) dès son ouverture. Cette fenêtre indique que le logiciel n'est pas en mesure de trouver le gestionnaire de bases de données sur le réseau ou qu'une mauvaise configuration empêche le poste de travail de le trouver.



Voici quelques pistes de solution :

- S'assurer que le gestionnaire de bases de données est bien démarré.
- S'assurer que l'utilisateur a bien les droits d'administrateur pour utiliser Gestion CMEQ s'il s'agit d'une installation monoposte.
- Vérifier que l'adresse IP du serveur est spécifiée sous l'onglet **Réseau** de la fenêtre **Connexion à SQL Anywhere** et qu'elle est exacte.
- S'assurer que l'exécutable **cmeq.exe** se trouve bien dans les exceptions de votre pare-feu entrant et sortant pour Windows ou systèmes de sécurité.

Le logiciel se ferme au menu principal

Dès le démarrage, le logiciel Gestion CMEQ se ferme. Il est impossible d'accéder au logiciel.

Voici quelques pistes de solution :

- Vérifier si l'indicateur de curseur de texte est activé dans les options d'ergonomie de Windows. Si oui, il faut le désactiver car le logiciel n'est pas compatible avec cette option.
- L'ordinateur ne répond pas aux exigences fonctionnelles minimales requises pour faire fonctionner Gestion CMEQ. Vous pouvez vous référer à la section [Exigences fonctionnelles](#) du présent guide.
- L'installation de Gestion CMEQ est peut-être corrompue. Il est suggéré de désinstaller le logiciel en utilisant la fonction **Supprimer** du programme d'installation et de le réinstaller.

Fermeture aléatoire de la base de données

Si un autre logiciel est installé sur le poste ou sur le serveur qui utilise une base de données possédant la même instance que Gestion CMEQ, il est possible que la base de données du logiciel Gestion CMEQ se ferme de façon aléatoire. Dans une telle situation, il est recommandé d'installer le gestionnaire de bases de données de Gestion CMEQ sur un autre serveur (installation réseau) ou un autre poste de travail (installation monoposte). Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec l'équipe de soutien technique de Gestion CMEQ.

Message d'erreur « SQLSTATE = S1000 »

Cette erreur se produit lors d'une perte de connexion (momentanée ou permanente) entre le logiciel et la base de données.

Voici quelques pistes de solution :

- S'assurer que les options suivantes ne sont pas activées sur les ordinateurs et le serveur utilisant le logiciel :
 - Veille
 - Arrêt de disque dur
 - Économie d'énergie sur les cartes réseaux
- Vérifier l'espace disponible sur le serveur.
- Vérifier que le gestionnaire de bases de données est en fonction.

Problèmes d'impression avec Gestion CMEQ

Gestion CMEQ ne gère pas les imprimantes installées sur l'ordinateur. Il imprime toujours les documents à partir de l'imprimante par défaut de Windows. L'utilisateur peut changer manuellement l'imprimante à partir de la fenêtre d'impression ou changer l'imprimante par défaut dans le panneau de configuration de Windows.

Les marges d'impression ne sont pas modifiables dans Gestion CMEQ. Le pilote de l'imprimante doit être compatible à 100 % avec le système d'exploitation Windows.

Lenteur lors du choix de l'imprimante

Lorsqu'une signature ou un logo, qui ne répond pas aux normes de Gestion CMEQ, est importé dans le logiciel, la production des documents dans lesquelles se trouve la signature ou le logo est grandement ralentie. Le message « Out of Memory » pourrait même s'afficher et provoquer l'arrêt soudain du logiciel.

Le logo importé dans la configuration du logiciel, section **Fiche de l'entreprise**, doit être conforme aux spécifications suivantes :

- Format bitmap (.bmp) : 24 bits
- Résolution : 96 DPI
- Largeur maximale : 230 pixels (6 cm)
- Hauteur maximale : 85 pixels (2,25 cm)

Rétablir le catalogue initial

L'installation initiale de Gestion CMEQ met en place un catalogue d'environ 5 200 produits permanents et 7 500 produits complémentaires. Il est possible qu'un utilisateur ait supprimé des produits du catalogue original ou supprimé les unités de main-d'œuvre Poggi. Il est possible de recréer les produits supprimés ainsi que les unités de main-d'œuvre en procédant comme suit :

1. Sélectionner la compagnie pour laquelle le catalogue doit être rétabli lors de l'ouverture du logiciel.
2. Sélectionner l'utilisateur approprié et saisir le mot de passe, mais ne pas se connecter tout de suite.



3. Appuyer sur les touches ALT+Z du clavier.
4. La fenêtre Entretien automatique du catalogue s'affiche. Cliquer sur le bouton **Démarrer le procédé >>**.



Cette procédure prend environ 15 minutes et **ne modifie en rien les modifications ou les ajouts qui auraient pu être faits**. La procédure permet d'ajouter les produits manquants et de reconstituer, s'il y a lieu, les unités Poggi du catalogue de base. Ce processus peut être effectué à partir de n'importe quel ordinateur en mode station sur un réseau, même pendant que d'autres utilisateurs travaillent dans Gestion CMEQ.

Message d'erreur lors des copies de sauvegarde

Si un message d'erreur s'affiche lors de la copie de sauvegarde de la base de données, il est possible que ce soit dû au fait que la base de données soit encore en utilisation par le gestionnaire de bases de données Sybase. Pour en savoir plus sur les copies de sauvegarde, voir la section [Sauvegarde et restauration](#).

Erreur à la suite de la réinstallation du logiciel

Dans certaines situations particulières, lors de la réinstallation du logiciel, il est possible qu'un message d'erreur s'affiche. Le message indique **Gestion CMEQ** et il est précédé d'un rond rouge avec un « X » à l'intérieur.



Dans un tel cas, rechercher dans l'Éditeur de registre de Windows les termes **CMEQ**, **SocketTools** et **Runtime125** et supprimer toutes les entrées s'y rapportant. Il est important de faire une copie de sauvegarde de la base de registres avant cette procédure afin d'éviter toute erreur.

Message « Fichier de configuration introuvable »

Lors de la première ouverture de Gestion CMEQ, à la suite d'une nouvelle installation ou d'une réinstallation, un message ayant pour titre « **Fichier de configuration introuvable** » devrait s'afficher. Il faut fermer le logiciel et l'ouvrir de nouveau pour que le message cesse de s'afficher. Si le message s'affiche tout de même à la suite du redémarrage, il se peut que le fichier de configuration n'ait pas été téléchargé lors de la mise à jour initiale. Pour remédier à la situation, il faut effectuer de nouveau la mise à jour du logiciel.

Pour forcer de nouveau la mise à jour de Gestion CMEQ, procéder comme suit :

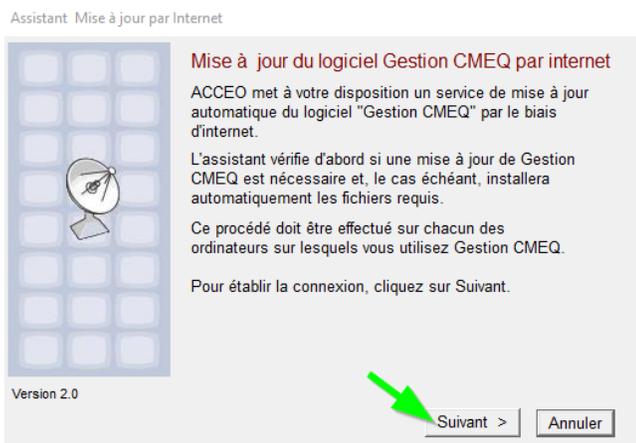
1. Dans la fenêtre principale, cliquer sur le bouton **Mise à jour**.



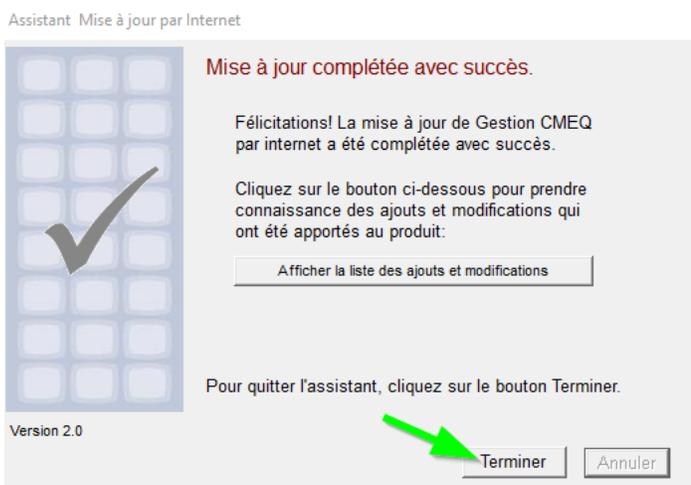
2. Cocher la case **Forcer une mise à jour GCMEQ 2021** et cliquer sur le bouton **Oui**.



3. Cliquer sur le bouton **Suivant** pour démarrer le téléchargement.



4. Une fois le téléchargement terminé, cliquer sur le bouton **Terminer**.



Autres problèmes non spécifiques

Tout autre problème non spécifique devrait être résolu comme suit :

1. S'assurer que le logiciel est à jour.
2. Redémarrer l'ordinateur.
3. Réinstaller le logiciel.

Si ceci ne corrige pas la situation, veuillez communiquer avec l'équipe de Gestion CMEQ par courriel au support-gcmeq@acceo.com.