

Guide de l'utilisateur du portail Treefort

1. Paramètres utilisateur du portail Treefort

- 1.1 Créer votre profil
- 1.2 Connexion au portail Treefort / Authentification à deux facteurs
- 1.3 Numéro de compte ou mot de passe oublié
- 1.4 Gérer les paramètres de votre portail Treefort

2. Paramètres administratifs du portail Treefort

- 2.1 Gérer les paramètres de l'organisation
- 2.2 Gérer les sous-organisations
- 2.3 Ajouter/Gérer le profil d'un membre du personnel (utilisateur) dans le portail Treefort

3. Utiliser le portail Treefort pour les vérifications d'identité

- 3.1 Navigation générale
- 3.2 Gérer les dossiers
- 3.3 Lancer une vérification d'identité d'un client
- 3.4 Modifier les renseignements d'un client
- 3.5 Retirer un client d'un dossier
- 3.6 Comprendre le tableau des clients
- 3.7 Copier le lien et suivi de l'état
- 3.8 Comprendre les états des dossiers et des VDI

Paramètres utilisateur du portail Treefort

Créer votre profil

Si vous n'avez pas encore de profil dans le portail Treefort de votre organisation, vous devrez communiquer avec un administrateur Treefort au sein de votre organisation qui a la permission de créer de nouveaux utilisateurs. Il peut y avoir un ou plusieurs administrateurs Treefort qui gèrent l'ensemble de votre organisation, ou un ou plusieurs administrateurs qui gèrent l'unité d'affaires ou l'équipe dont vous faites partie. Une fois que vous aurez identifié un administrateur Treefort, celui-ci pourra lancer le processus de création de compte à partir de son compte Treefort.

Compléter la configuration de votre profil

Pour devenir utilisateur du portail Treefort de votre organisation, votre administrateur devra lancer la configuration de votre profil d'utilisateur. Une fois cette étape complétée, vous recevrez le courriel suivant et vous devrez cliquer sur **Créer un profil d'utilisateur**.



Vous serez invité à compléter l'**authentification à deux facteurs (A2F)** en utilisant le numéro de téléphone cellulaire que votre administrateur a associé à votre profil.

Vérification en deux étapes

Sélectionnez **Envoyer** le **code de vérification** pour envoyer un code de sécurité Treefort à votre numéro de téléphone portable ci-dessous.



Envoyer le code de vérification

Ensuite, vous devrez lire et accepter les **conditions d'utilisation**.

Termes et conditions

Veuillez lire les conditions générales de Treefort ci-dessous. Pour continuer, sélectionnez Accepter et Continuer.



☐ J'ai lu et j'accepte les Termes et Conditions

D'accord et continuer

On vous demandera de fournir vos options relatives à la **LCAP**.

Consentement de la CASL

La Législation canadienne anti-pourriel (LCAP) régit la distribution et la réception de messages électroniques commerciaux (MEC).

Veuillez sélectionner l'**option d'adhésion à l'e-mail de la LCAP** si vous souhaitez recevoir des courriels marketing, tels que notre matériel promotionnel ou des mises à jour liées à l'industrie de Treefort Technologies Incorporated. Je comprends que je peux me désabonner à tout moment en éditant mon profil.

Veuillez sélectionner **CASL Email Opt-Out** si vous souhaitez vous désabonner de la réception d'e-mails marketing, tels que notre matériel promotionnel ou les mises à jour liées à l'industrie de Treefort Technologies Incorporated. Veuillez noter que vous continuerez à recevoir des communications liées aux produits, comme la loi le permet.

☐ CASL Email Opt-In

☐ CASL Email Opt-Out

Continuer

La dernière étape consiste à créer votre mot de passe sécurisé.



Créer votre mot de passe

Créer un mot de passe ci-dessous.

Courriel *

Mot de passe *

Confirmer le mot de passe *

Créer Un Mot De Passe

Exigences minimales pour le mot de passe:

- Doit être au moins 12 caractères
- Nécessiter au moins un caractère numérique
- Nécessiter au moins un caractère minuscule
- Nécessiter au moins un caractère spécial (non alphanumérique)
- Nécessiter au moins un caractère majuscule

Une fois cette étape complétée, votre profil sera créé et vous recevrez un courriel contenant votre numéro de compte!



Votre profil utilisateur a été créé !

Merci d'avoir créé votre profil d'utilisateur Treefort. Vous recevrez sous peu un e-mail contenant vos identifiants de connexion.

Connexion au portail Treefort / Authentification à deux facteurs

Pour vous connecter au portail Treefort, accédez à la page d'accueil de Treefort à l'adresse www.treeforttech.com et sélectionnez « Connexion » dans le coin supérieur droit du site Web.

Pour vous connecter à votre compte Treefort, vous aurez besoin des renseignements suivants :

Numéro de compte – ce numéro vous a été fourni dans le courriel contenant le lien pour créer votre compte Treefort.

Nom d'utilisateur – il s'agit de l'adresse courriel associée à votre compte Treefort.

Mot de passe – il s'agit du mot de passe que vous avez utilisé lors de la création initiale de votre compte Treefort ou que vous avez réinitialisé par la suite.

Sélectionnez **Se souvenir de ma connexion** si vous faites confiance à l'appareil à partir duquel vous accédez à votre compte Treefort et souhaitez rester connecté pour votre prochaine session.

Authentification à deux facteurs

Si vous accédez à votre compte Treefort à partir d'un nouveau navigateur Web (ou si vous avez récemment réinitialisé les témoins de connexion de votre navigateur), il se peut que l'on vous demande de passer de nouveau par le processus d'authentification à deux facteurs. Vous pourrez choisir comment recevoir votre code d'authentification à deux facteurs (c.-à-d. par courriel ou par téléphone cellulaire), et vous pourrez sélectionner **Envoyer** pour envoyer le code. Vous serez dirigé vers la page suivante, où vous pourrez entrer le code d'authentification reçu par courriel ou par téléphone cellulaire.

Sélectionnez « **Se souvenir de ce navigateur** » si vous faites confiance à l'appareil à partir duquel vous accédez à votre compte Treefort et souhaitez sauter le processus d'authentification à deux facteurs la prochaine fois que vous accéderez à votre compte Treefort à partir de ce navigateur. Enfin, sélectionnez **Vérifier** pour valider le code d'authentification entré et vous connecter à votre compte Treefort.

Numéro de compte ou mot de passe oublié

Numéro de compte oublié

Si vous avez oublié votre numéro de compte requis pour accéder à votre compte Treefort, vous disposez de quelques options pour récupérer cette information :

Communiquer avec votre administrateur Treefort : votre administrateur Treefort pourra trouver votre numéro de compte en accédant à l'onglet Gérer les utilisateurs dans les paramètres de l'organisation du portail Treefort.

Communiquer avec le soutien technique Treefort : si votre administrateur Treefort n'est pas en mesure de récupérer votre numéro de compte, vous pouvez communiquer avec l'équipe de soutien technique de Treefort en envoyant un courriel à support@treeforttech.com. Il se peut que nous vous demandions de vérifier certains renseignements relatifs à votre compte avant de vous fournir votre numéro de compte.

Mot de passe oublié

Si vous avez oublié votre mot de passe, vous pourrez le réinitialiser directement à partir de la page de connexion en sélectionnant **Mot de passe oublié**.



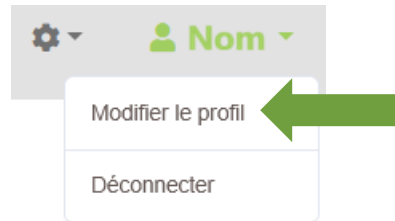
The screenshot shows the Treefort login interface. At the top is the Treefort logo. Below it is the text 'Vous cherchez le site Treefort ?' and a button labeled 'Site web de Treefort' with an external link icon. The login form contains three input fields: 'Numéro de compte', 'Nom d'utilisateur', and 'Mot de passe'. Below these fields is a checkbox labeled 'Rappelez-Vous Ma Connexion'. A 'Connectez-vous' button is positioned below the checkbox. At the bottom of the form, there are two links: 'Mot De Passe Oublié ?' and 'Nombre de compte oublié?'. A large green arrow points from the left towards the 'Mot De Passe Oublié ?' link.

- Vous devrez entrer l'adresse courriel associée à votre compte Treefort et cliquer sur **Soumettre**.

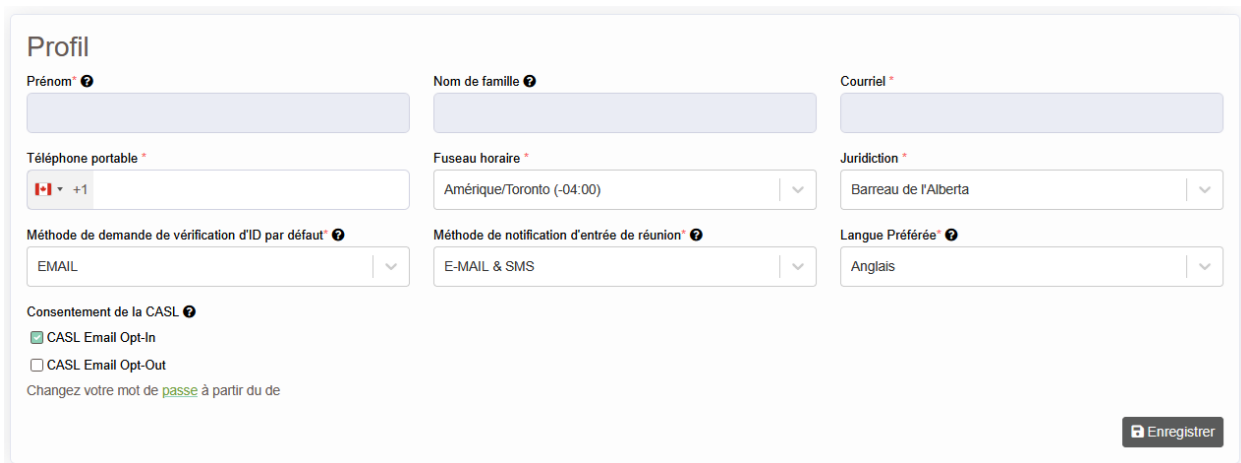
- Vous recevrez ensuite un courriel de Treefort contenant un lien pour réinitialiser votre mot de passe. Le lien de réinitialisation du mot de passe vous dirigera vers la page de réinitialisation du mot de passe où vous devrez entrer de nouveau l'adresse courriel associée à votre compte Treefort.
- Une fois les renseignements requis entrés, sélectionnez **Réinitialiser** pour réinitialiser votre mot de passe. Vous serez redirigé vers la page de confirmation de la réinitialisation du mot de passe.
- Vous pourrez maintenant vous connecter à votre compte Treefort comme d'habitude en utilisant votre nouveau mot de passe.

Gérer les paramètres de votre portail Treefort

Dans le portail Treefort, vous pouvez gérer vos propres paramètres de profil. Pour ce faire, accédez à votre profil en cliquant sur votre nom dans le coin supérieur droit de l'application et en sélectionnant **Modifier le profil**.



L'écran suivant s'affichera :

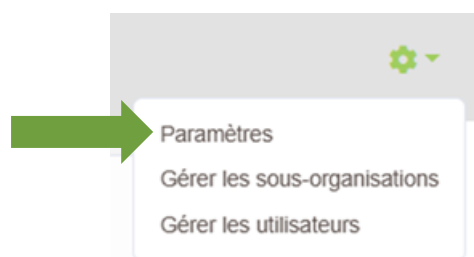


À partir de cette page, vous pourrez modifier certains de vos paramètres d'utilisateur, tels que votre numéro de téléphone associé à votre compte Treefort, votre méthode par défaut de demande de vérification d'identité, vos options de consentement relatives à la LCAP, la langue préférée pour le téléchargement de vos rapports, etc. S'il y a des renseignements que vous ne pouvez pas modifier directement à partir de cette page, vous devrez communiquer avec votre administrateur Treefort. Vous pouvez également modifier le mot de passe de votre compte Treefort directement à partir de cette page en sélectionnant **Mot de passe oublié**.

Paramètres administratifs du portail Treefort

Gérer les paramètres de l'organisation

Si vous êtes un administrateur de votre organisation ou sous-organisation, vous pourrez gérer les paramètres de votre organisation ou sous-organisation en sélectionnant votre nom dans le coin supérieur droit du portail Treefort et en sélectionnant **Paramètres**.



Vous serez dirigé vers une page où vous pourrez gérer les paramètres de votre organisation ou sous-organisation, comme illustré ci-dessous. Chaque section de cette page de paramètres est décrite ci-après.

Nom de l'organisation – ce champ détermine comment votre organisation ou sous-organisation sera représentée auprès de vos clients lors du processus de vérification d'identité, ainsi que le nom utilisé pour les rapports de facturation.

Type d'organisation – ce champ définit le type d'organisation (p. ex. cabinet d'avocats, compagnie d'assurances, etc.) et, selon le type sélectionné, peut affecter d'autres paramètres (p. ex. les normes de conformité requises pour le processus de vérification d'identité).

Type de compte – ce champ définit le type et le niveau de votre compte Treefort, ce qui peut affecter les fonctionnalités disponibles et la tarification.

Coordonnées – les champs Adresse, Ville, Pays, Province et Code postal sont utilisés pour les rapports de facturation.

Fuseau horaire – ce champ définit le fuseau horaire local par défaut pour les utilisateurs.

Jours d'expiration du lien de vérification – ce champ détermine le nombre maximal de jours dont dispose le client pour compléter le processus de vérification d'identité à l'aide du lien qui lui a été envoyé, à compter du moment où un membre de l'équipe de votre organisation envoie une demande de vérification d'identité au client. Ce délai peut être fixé à **1, 2 ou 3 jours**. Une fois ce délai expiré, la demande de vérification d'identité sera annulée automatiquement, et un utilisateur de votre organisation devra relancer le processus de vérification d'identité avec ce client.

Jours d'expiration de la vérification – ce champ détermine le nombre maximal de jours pendant lesquels un client peut demeurer « vérifié » dans Treefort et être autorisé à interagir avec les membres de l'équipe de votre organisation via Treefort. Une fois ce délai expiré, le client sera marqué comme « non vérifié » et devra reprendre le processus de vérification d'identité pour toute interaction subséquente avec ce client via Treefort. Ce délai peut être fixé à un **maximum de 365 jours**.

Jours d'expiration du rapport – ce champ détermine le nombre maximal de jours pendant lesquels le rapport Treefort d'un client est disponible au téléchargement depuis Treefort et peut être sauvegardé dans le système de gestion documentaire interne de votre organisation. Une fois ce délai expiré, le rapport Treefort ne sera plus disponible au téléchargement depuis Treefort, et les détails concernant la vérification d'identité de ce client ne seront rendus disponibles qu'en cas de vérification. Ce délai peut être fixé à un **maximum de 14 jours**.

Jours d'avertissement d'expiration du rapport – ce champ détermine le nombre de jours avant l'expiration du rapport Treefort d'un client à partir duquel Treefort marquera le rapport Treefort de ce client avec un statut d'avertissement.

Domaines autorisés – la saisie de domaines (p. ex. @treeforttech.com) dans ce champ exigera que les nouveaux utilisateurs de votre organisation ou sous-organisation possèdent une adresse courriel avec ce domaine. Par exemple, si le domaine @treeforttech.com est entré, les nouveaux utilisateurs de votre organisation devront avoir une adresse courriel @treeforttech.com pour avoir un compte Treefort. Plusieurs domaines peuvent être entrés en les séparant par une virgule.

Type de facturation – ce champ définit comment votre organisation ou sous-organisation sera facturée pour les frais encourus lors de l'utilisation de la plateforme Treefort.

Coordonnées du contact de facturation– utilisez les champs Contact de facturation, Courriel du contact de facturation et Téléphone du contact de facturation pour définir une personne-ressource pour la facturation.

Exiger une pièce d'identité principale et secondaire – Lorsque cette option est activée, le client sera invité à téléverser une pièce d'identité principale et une pièce d'identité secondaire conformes à la liste suivante :

Pièce d'identité principale : passeport canadien ou étranger, permis de conduire canadien, carte de résident permanent du Canada, carte d'identité provinciale ou territoriale canadienne (y compris la BC Services Card), carte de statut d'Indien, carte NEXUS.

Pièce d'identité secondaire : passeport canadien, permis de conduire canadien, carte de résident permanent du Canada, certificat de citoyenneté ou de naturalisation canadienne, carte d'identité provinciale ou territoriale canadienne (y compris la BC Services Card), certificat de statut d'Indien du Canada, carte d'identité militaire des FAC, carte-photo de l'Ontario délivrée en vertu de la Loi sur les cartes-photo, certificat de naissance canadien, carte d'assurance maladie provinciale canadienne (**ON, MB et N-É ne sont pas acceptées**), permis de possession et d'acquisition délivré par le gouvernement fédéral du Canada en vertu de la Loi sur les armes à feu, carte FAST, carte NEXUS, passeport délivré par un autre pays.

Lorsque cette option n'est pas activée, le client ne téléversera qu'une seule pièce d'identité canadienne ou un passeport étranger. ***Remarque : l'activation ou la désactivation de ce paramètre deviendra le paramètre de VDI par défaut de votre organisation; toutefois, il peut être activé ou désactivé au moment de l'envoi d'une vérification d'identité à un client.***

Exiger la connexion à une institution financière – Lorsque cette option est activée, le client sera invité à sélectionner une institution financière où il détient un compte en ligne et à se connecter à ce compte par l'intermédiaire d'une connexion sécurisée d'un tiers. Ceci servira à déterminer si le client possède un compte auprès d'une institution financière canadienne qui correspond aux renseignements utilisés dans le processus de vérification d'identité, et des indicateurs de risque supplémentaires seront disponibles dans le rapport Treefort retourné.

Lorsque cette option n'est pas activée, le client ne sera pas invité à se connecter à un compte auprès d'une institution financière canadienne lors du processus de vérification d'identité.

Remarque : l'activation ou la désactivation de ce paramètre deviendra le paramètre de VDI

par défaut de votre organisation; toutefois, il peut être activé ou désactivé au moment de l'envoi d'une vérification d'identité à un client.

Activer le contrôle avancé en matière de LBC/FT – Lorsque cette option est activée, les renseignements du client seront vérifiés en temps réel dans une base de données de listes de surveillance mondiales, de listes de sanctions, de listes d'honorabilité et de compétence, et de listes de PPE (personnes politiquement exposées) lors du processus de vérification d'identité. Toutes les correspondances possibles seront disponibles pour examen dans le rapport Treefort. *Remarque : ce paramètre est configuré comme un paramètre global pour votre organisation et sera appliqué à toutes les vérifications d'identité envoyées au nom de votre organisation.*

Gérer les sous-organisations

En tant qu'administrateur d'une organisation, vous pouvez également créer et gérer des sous-organisations, qui sont un moyen d'organiser votre organisation en sous-unités plus petites. Vous pouvez décider de diviser votre organisation en sous-organisations en fonction des équipes au sein d'une organisation, en fonction de différences juridictionnelles, ou pour toute autre raison. Les sous-organisations permettent une gestion séparée des utilisateurs et une séparation pour la comptabilité et la facturation.

Remarque : si vous êtes administrateur d'une sous-organisation, vous n'aurez pas la possibilité de créer ou de gérer des sous-organisations. Les administrateurs de sous-organisations ne peuvent gérer que les paramètres de leur propre sous-organisation et les utilisateurs de leur sous-organisation.

Pour gérer vos sous-organisations, suivez les instructions ci-dessous :

- Accédez à l'option **Paramètres administratifs** et sélectionnez **Gérer les sous-organisations**.



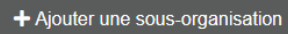
- Vous serez dirigé vers la page suivante, où vous pourrez voir toutes les sous-organisations.

- À partir de cette page, vous pourrez voir et modifier toutes les sous-organisations existantes, ainsi que créer de nouvelles sous-organisations. Les deux options sont abordées dans les sections suivantes de cet article.

Créer une sous-organisation

Pour créer une nouvelle sous-organisation :

Sélectionnez le bouton **+Ajouter une sous-organisation**.

+ Ajouter une sous-organisation

- Une fenêtre contextuelle s'ouvrira, vous permettant de sélectionner les paramètres de la nouvelle sous-organisation.
- **Remarque** : les champs de cette page sont décrits dans l'article Gérer les paramètres de l'organisation.
- Une fois les renseignements requis entrés, sélectionnez **Enregistrer** pour créer la nouvelle sous-organisation.
- De nouveaux utilisateurs peuvent maintenant être ajoutés à la sous-organisation.

Modifier une sous-organisation

Pour modifier une sous-organisation existante :

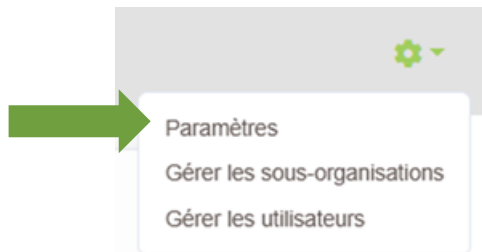
- Sélectionnez l'icône **Modifier** à côté de la sous-organisation que vous souhaitez modifier et sélectionnez l'option **Modifier** dans le menu déroulant.
- Une fenêtre contextuelle s'ouvrira, vous permettant de modifier les renseignements de cette sous-organisation.
- Une fois les renseignements mis à jour, sélectionnez simplement **Enregistrer** pour mettre à jour ces renseignements pour cette sous-organisation dans l'ensemble du système.

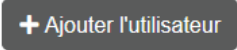
Ajouter/Gérer le profil d'un membre du personnel (utilisateur) dans le portail Treefort

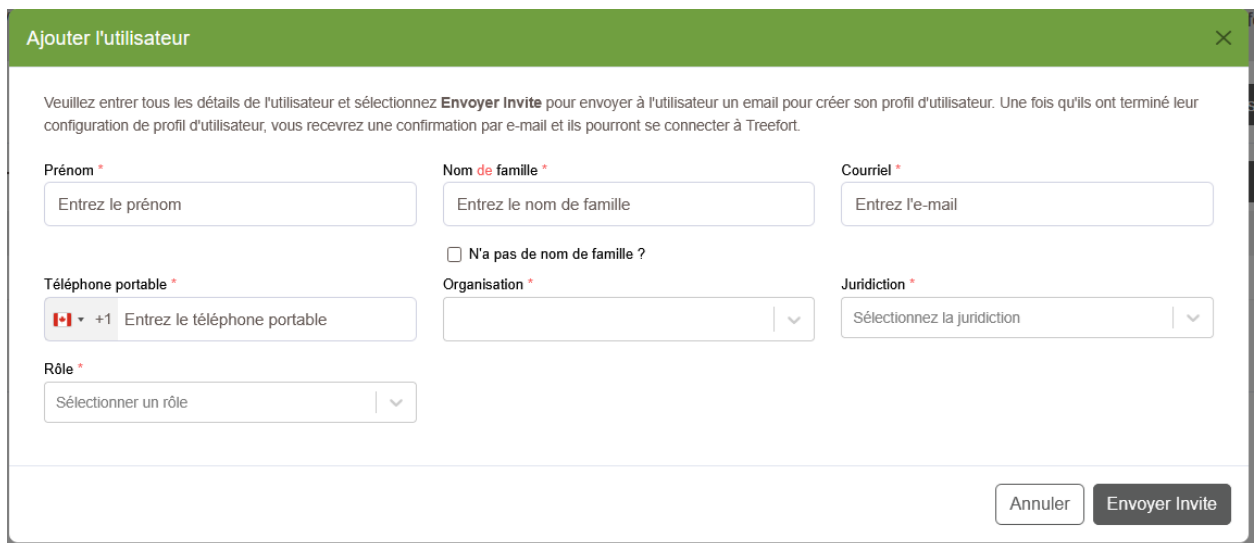
Créer un nouveau membre du personnel

Pour ajouter un membre du personnel en tant que nouvel utilisateur, veuillez suivre les instructions ci-dessous :

- Accédez aux **Paramètres administratifs**.
- **Remarque** : seuls les administrateurs peuvent voir l'icône des Paramètres administratifs.
- Sélectionnez **Gérer les utilisateurs**.



-  Sélectionnez le bouton **+Ajouter un utilisateur**, ce qui ouvrira une fenêtre contextuelle vous permettant d'entrer les renseignements requis pour créer un nouvel utilisateur (illustré ci-dessous).



Ajouter l'utilisateur

Veillez entrer tous les détails de l'utilisateur et sélectionnez **Envoyer Invite** pour envoyer à l'utilisateur un email pour créer son profil d'utilisateur. Une fois qu'ils ont terminé leur configuration de profil d'utilisateur, vous recevrez une confirmation par e-mail et ils pourront se connecter à Treefort.

Prénom *
Entrez le prénom

Nom de famille *
Entrez le nom de famille

Courriel *
Entrez l'e-mail

☐ N'a pas de nom de famille ?

Téléphone portable *
+1 Entrez le téléphone portable

Organisation *
Sélectionnez une organisation

Juridiction *
Sélectionnez la juridiction

Rôle *
Sélectionner un rôle

Annuler Envoyer Invite

Vous serez invité à entrer les renseignements suivants pour créer un nouvel utilisateur.

Prénom : entrez le prénom souhaité du nouvel utilisateur.

Nom de famille : entrez le nom de famille du nouvel utilisateur.

Adresse courriel de l'organisation : vous devez entrer l'adresse courriel organisationnelle de l'utilisateur. Cette adresse courriel sera utilisée pour envoyer à l'utilisateur un lien pour créer son profil et sera également utilisée pour toute

notification et communication subséquente envoyée à l'utilisateur. **Veillez ne pas utiliser d'adresses courriel personnelles pour configurer des utilisateurs.**

Remarque : si votre organisation ou sous-organisation a configuré des domaines restreints dans les paramètres de votre organisation ou sous-organisation, vous devez entrer une adresse courriel conforme aux restrictions de domaine pour enregistrer l'utilisateur.

Numéro de téléphone cellulaire : vous devez entrer le numéro de téléphone cellulaire de l'utilisateur. L'utilisateur doit avoir accès à un téléphone cellulaire muni d'une caméra et capable de recevoir des messages textes (SMS), car des codes de sécurité seront envoyés par SMS à l'utilisateur.

Organisation : ce champ sera automatiquement rempli avec le nom de votre organisation.

Juridiction : vous devez sélectionner la juridiction à laquelle l'utilisateur est associé. Ce champ détermine la législation applicable qui sera référencée dans les rapports finaux de vérification d'identité Treefort pour toutes les demandes de vérification d'identité envoyées aux clients et initiées par cet utilisateur. Par exemple, si « Law Society of Alberta » est sélectionnée, tous les rapports de vérification d'identité pour les clients initiés par cet utilisateur feront référence aux règles applicables du Law Society of Alberta Model Client ID Rules. L'utilisateur pourra modifier sa juridiction en tout temps à partir de ses paramètres d'utilisateur.

Rôles d'utilisateur : vous devez sélectionner un rôle pour chaque utilisateur – Administrateur, Régulier ou Comptabilité. Chaque rôle est défini ci-dessous :

- **Administrateur** – Si l'utilisateur est sélectionné comme **Administrateur** pour l'ensemble de l'organisation, il aura les **Paramètres administratifs** visibles dans la barre de navigation supérieure et pourra gérer les renseignements de son organisation. Il pourra modifier les paramètres de l'organisation, gérer les renseignements de facturation et d'abonnement, et gérer également l'accès des utilisateurs de son organisation en créant, modifiant et supprimant des utilisateurs. Il pourra aussi gérer ses sous-organisations ainsi que les utilisateurs des sous-organisations, le cas échéant. Un **Administrateur** d'une organisation aura également un accès complet à la section Rapports pour tous les utilisateurs et sous-organisations, comme l'utilisateur **Comptabilité**. Si l'utilisateur est sélectionné comme **Administrateur** d'une sous-organisation, il aura les mêmes fonctionnalités qu'un **Administrateur** de l'ensemble de l'organisation; toutefois, il ne gèrera que les renseignements de la sous-organisation (paramètres généraux et gestion des utilisateurs de sa sous-organisation uniquement). Les Administrateurs de sous-organisations auront un accès complet à la

section Rapports pour tous les utilisateurs associés uniquement à leur sous-organisation.

- **Utilisateur régulier** – il s'agit d'un rôle d'utilisateur traditionnel dans Treefort. Les **Utilisateurs réguliers** pourront gérer leurs propres paramètres de compte, gérer les dossiers et les clients, lancer des demandes de vérification d'identité, etc.
- **Utilisateur Comptabilité** – ce rôle aura uniquement accès à la section Rapports dans Treefort. Il pourra filtrer les rapports pour tout utilisateur de l'organisation, ou pour tous les utilisateurs. Si le rôle **Comptabilité** est attribué à un utilisateur associé à l'ensemble de l'organisation, il aura accès aux rapports de l'ensemble de l'organisation; toutefois, s'il est attribué à un utilisateur associé à une sous-organisation, il n'aura accès qu'aux rapports des utilisateurs de la sous-organisation.

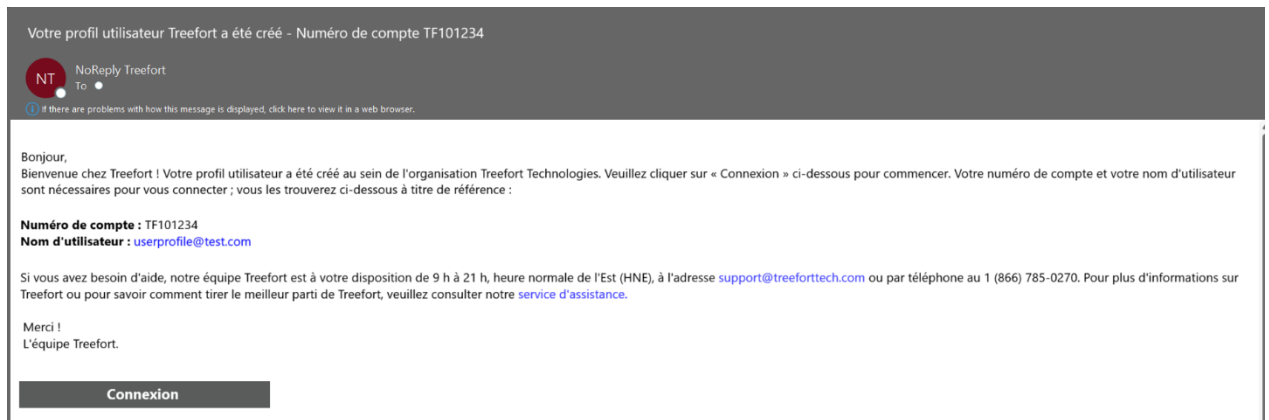
Lorsque vous avez terminé d'entrer les renseignements de votre utilisateur, sélectionnez **Envoyer l'invitation**. Après avoir sélectionné Envoyer l'invitation, l'utilisateur recevra un courriel contenant un lien pour créer son profil d'utilisateur, comme illustré ci-dessous. Ce lien n'expire pas, car l'utilisateur devra vérifier son courriel et son téléphone cellulaire via l'authentification à deux facteurs avant que son compte puisse être créé.



Remarque : l'utilisateur sera ajouté à la liste des utilisateurs dans l'onglet **Gérer les utilisateurs** avec le statut **Invitation en attente**, indiquant que l'utilisateur a reçu l'invitation par courriel pour créer son profil d'utilisateur. De plus amples renseignements sur les statuts des utilisateurs sont fournis plus loin dans cette section.

Gérer les utilisateurs					
Recherche					
Organisation					
TreeFort LLP (TF100030)					
Nom	Email	Téléphone portable	Rôle	Statut	Action
Jane Doe	jdoe12@test.com	+1 7805550000	Utilisateur régulier	Invitation en attente	

Après avoir sélectionné le lien pour créer son profil d'utilisateur, l'utilisateur complètera une étape d'authentification à deux facteurs, lira et acceptera les conditions d'utilisation de Treefort, définira ses préférences de notification par courriel et créera son mot de passe. L'ensemble du processus de création du profil d'utilisateur ne prendra que quelques minutes, et une fois terminé, l'utilisateur recevra un courriel contenant ses renseignements de connexion et un lien pour se connecter, comme illustré ci-dessous :



Remarque : le statut de l'utilisateur dans l'onglet Gérer les utilisateurs passera à **Actif**, indiquant que l'utilisateur a créé son profil d'utilisateur avec succès. De plus amples renseignements sur les statuts des utilisateurs sont fournis plus loin dans cette section.

Gérer les utilisateurs					
Recherche					
Organisation					
TreeFort LLP (TF100030)					
Nom	Email	Téléphone portable	Rôle	Statut	Action
Jane Doe	jdoe12@test.com	+1 7805550000	Utilisateur régulier	Active	

L'administrateur qui a envoyé l'invitation à l'utilisateur pour créer son profil d'utilisateur recevra également un courriel pour confirmer que l'utilisateur a créé son profil d'utilisateur, comme illustré ci-dessous.



À partir de l'onglet **Gérer les utilisateurs**, les administrateurs de votre organisation peuvent voir et gérer tous les utilisateurs dans divers statuts, comme illustré ci-dessous.

[+ Ajouter l'utilisateur](#)

Gérer les utilisateurs Recherche Q

Organisation

[-] Treefort (TF101234)

Nom	Email	Téléphone portable	Rôle	Statut	Action
nouvel utilisateur	nouvelutilisateur@test.com	+1 905-555-5555	admin	Inviter En Attente	⋮
User 1	user1@test.com	+1 905-555-5555	Utilisateur régulier	Active	⋮
User 2	user2@test.com	+1 905-555-5555	Utilisateur régulier	Inactive	⋮

Gérer les membres du personnel (utilisateurs)

Tous les utilisateurs se trouvent dans la section **Gérer les utilisateurs** des **Paramètres administratifs**, classés selon l'organisation ou la sous-organisation à laquelle ils sont associés, et leur statut de profil/utilisateur sera indiqué.

Remarque : si un utilisateur de votre organisation a oublié son **numéro de compte** requis pour se connecter, ce numéro sera affiché en haut de la section à laquelle il est associé.

Tous les statuts d'utilisateur sont décrits ci-dessous :

Actif

Les utilisateurs ayant le statut Actif ont créé leur profil d'utilisateur avec succès et peuvent se connecter à l'application Treefort à l'aide de leurs identifiants de connexion. Les options d'action disponibles pour les utilisateurs ayant ce statut sont :

- **Modifier** : modifier les renseignements de l'utilisateur sélectionné (p. ex. nom, numéro de téléphone cellulaire, rôle, etc.) en son nom. Pour enregistrer les modifications, l'administrateur doit entrer son mot de passe Treefort.
- **Voir les détails de vérification** : consulter un historique de vérification de toutes les modifications apportées au profil de l'utilisateur sélectionné (p. ex. changements de nom, changements de numéro de téléphone, changements de rôle, etc.)
- **Désactiver** : définir le statut de l'utilisateur sélectionné comme Inactif. Une fois défini, l'utilisateur sélectionné ne pourra plus se connecter à Treefort à l'aide de ses identifiants. L'utilisateur peut être réactivé en tout temps.

Inactif

Les utilisateurs ayant le statut Inactif ont créé leur profil d'utilisateur avec succès, mais ne peuvent pas se connecter à l'application Treefort à l'aide de leurs identifiants de connexion parce que leur compte a été désactivé par un administrateur. Les options d'action disponibles pour les utilisateurs ayant ce statut sont :

- **Modifier** : modifier les renseignements de l'utilisateur sélectionné (p. ex. nom, numéro de téléphone cellulaire, rôle, etc.) en son nom. Pour enregistrer les modifications, l'administrateur doit entrer son mot de passe Treefort.
- **Voir les détails de vérification** : consulter un historique de vérification de toutes les modifications apportées au profil de l'utilisateur sélectionné (p. ex. changements de nom, changements de numéro de téléphone, changements de rôle, etc.)
- **Activer** : définir le statut de l'utilisateur sélectionné comme Actif. Une fois défini, l'utilisateur sélectionné devra réinitialiser son mot de passe et pourra ensuite se connecter à Treefort à l'aide de ses identifiants.

Invitation en attente

Les utilisateurs ayant le statut Invitation en attente ont reçu une invitation par courriel de la part d'un administrateur pour créer leur profil d'utilisateur, mais n'ont pas encore complété le processus de création du profil d'utilisateur. Une fois leur profil d'utilisateur créé, leur statut passera automatiquement à Actif. Les options d'action disponibles pour les utilisateurs ayant ce statut sont :

- **Modifier** : modifier l'invitation de création de compte en attente de l'utilisateur sélectionné (p. ex. le nom de l'utilisateur, l'adresse courriel, le numéro de cellulaire, le rôle, etc.). Si elle est enregistrée, un nouveau courriel d'invitation à la création de compte sera envoyé à l'utilisateur sélectionné.

- **Renvoyer l'invitation** : renvoyer le courriel d'invitation à la création de compte à l'utilisateur sélectionné.
- **Annuler l'invitation** : annuler l'invitation en attente à la création de compte. Si cette option est sélectionnée, le lien de création de compte en attente sera expiré, et le statut de l'utilisateur passera à Invitation annulée.

Utiliser le portail Treefort pour les vérifications d'identité

Navigation générale

Lorsque vous vous connectez au portail Treefort, la première chose que vous remarquerez est la barre de navigation ci-dessous qui se trouve en haut de l'application :



Les onglets suivants sont les options disponibles dans la barre de navigation :

Dossiers : L'onglet Dossiers est considéré comme l'écran d'accueil de Treefort et c'est ce que vous voyez immédiatement après vous être connecté au portail. Les dossiers servent à organiser vos vérifications d'identité de clients, ainsi qu'à attribuer les coûts encourus lors de l'utilisation de votre portail Treefort (p. ex. les frais encourus pour le lancement d'une vérification d'identité avec un client) à un dossier à des fins de facturation interne ou de suivi.

Tous les dossiers existants de votre organisation apparaîtront dans la colonne de gauche, et le dossier actuellement sélectionné apparaîtra sur le côté droit de l'écran lorsqu'il est sélectionné. Vous pouvez naviguer vers un nouveau dossier en le sélectionnant dans la colonne de gauche.

Par défaut, seuls les dossiers que vous avez créés apparaîtront dans la colonne de gauche et seront disponibles pour la sélection, la recherche et le filtrage. Pour voir tous les dossiers créés par tout membre de l'équipe de votre organisation, activez le bouton **Afficher uniquement mes dossiers**. En activant cette option, vous pouvez alterner entre l'affichage des dossiers que vous seul avez créés ou des dossiers créés par tout membre de l'équipe de votre organisation dans la colonne de gauche.

Vous pouvez rechercher un dossier en utilisant le **Nom du dossier** ou le **Numéro de dossier** en tapant dans la barre de recherche et en sélectionnant **Rechercher**. Tout dossier correspondant à votre recherche apparaîtra dans la colonne de gauche et pourra être sélectionné. Vous pouvez également filtrer les dossiers selon le **Statut du dossier** et la **Plage de dates** en utilisant la **Recherche avancée**.

Vérifications d'identité : L'onglet Vérifications d'identité est la deuxième option de la barre de navigation. Cet onglet vous montrera une liste complète de toutes les vérifications d'identité lancées, ainsi que leurs statuts. Par défaut, seules les vérifications d'identité que vous avez lancées apparaîtront dans cet onglet et seront disponibles pour consultation et téléchargement des rapports disponibles. Pour voir toutes les vérifications d'identité lancées par tout membre de l'équipe de votre organisation, activez le bouton **Afficher uniquement**

mes vérifications d'identité. En activant cette option, vous pouvez alterner entre l'affichage des VDI que vous seul avez lancées ou des VDI lancées par tout membre de l'équipe de votre organisation pour la consultation et le téléchargement de rapports.

Rapport : L'onglet Rapport est la troisième option de la barre de navigation. Cet onglet est accessible uniquement aux membres de l'équipe de votre organisation auxquels le rôle d'**Administrateur** ou de **Comptabilité** a été attribué. Cet onglet permettra aux administrateurs et aux utilisateurs Comptabilité d'accéder aux rapports de facturation des clients et des utilisateurs à des fins comptables.

Centre d'aide : Le Centre d'aide est la quatrième option de la barre de navigation. Lorsqu'il est sélectionné, un nouvel onglet s'ouvrira et vous dirigera vers notre centre d'aide complet, qui vous donnera accès à notre base de connaissances, FAQ et vidéos.

Icône Paramètres (accessible uniquement aux administrateurs) : Il s'agit de l'icône qui suit la cloche de notification sur le côté droit de la barre de navigation. Si vous n'êtes pas un administrateur, cette icône n'apparaîtra pas sur votre barre de navigation.

Votre nom : À l'extrémité droite de la barre de navigation se trouve votre nom. Lorsqu'il est sélectionné, vous pouvez modifier vos propres paramètres de profil ou vous déconnecter du portail Treefort.

Gérer les dossiers

Les dossiers servent à configurer et à organiser vos vérifications d'identité de clients. Les noms des dossiers sont tous listés dans la colonne de gauche de l'onglet **Dossiers**. Les instructions suivantes décrivent comment gérer un dossier existant.

Modifier un dossier : Pour modifier le **Nom du dossier** ou le **Numéro de dossier**, ou pour modifier le statut protégé du dossier, sélectionnez l'icône de modification lorsque le dossier que vous souhaitez modifier est sélectionné, puis choisissez l'option **Modifier**. Une fenêtre contextuelle apparaîtra, vous permettant de modifier les renseignements de base du dossier. Une fois les modifications souhaitées effectuées, sélectionnez **Enregistrer**. Les renseignements mis à jour du dossier seront reflétés dans l'ensemble du portail.

Annuler un dossier : Si vous avez créé un dossier dont vous n'avez plus besoin, vous pouvez annuler le dossier en tout temps après l'avoir ouvert. Pour annuler un dossier :

- Sélectionnez l'icône de modification lorsque le dossier que vous souhaitez annuler est sélectionné, puis choisissez l'option **Annuler**.
- L'annulation d'un dossier change le statut du dossier à **Annulé** et empêche les mises à jour futures du statut du dossier, afin que vous sachiez qu'aucune autre action n'est requise pour ce dossier.
- Les statuts de dossier sont expliqués plus en détail dans la section **Comprendre les statuts des dossiers** plus loin dans cet article.

Fermer un dossier : Si vous avez vérifié avec succès tous les clients associés à un dossier et que le dossier est prêt à être fermé, vous pouvez fermer le dossier en sélectionnant l'icône de modification lorsque le dossier que vous souhaitez fermer est sélectionné, puis en choisissant l'option **Fermer**. La fermeture d'un dossier change le statut du dossier à **Fermé** et empêche les mises à jour futures du statut du dossier, afin que vous sachiez qu'aucune autre action n'est requise pour ce dossier. **Remarque :** vous ne pouvez fermer un dossier que si tous les clients associés à ce dossier ont été vérifiés avec succès.

Rouvrir un dossier : Si vous souhaitez rouvrir un dossier que vous avez précédemment annulé ou fermé, vous pouvez rouvrir le dossier en tout temps. Pour rouvrir un dossier, sélectionnez l'icône de modification lorsque le dossier que vous souhaitez rouvrir est sélectionné, puis choisissez l'option **Rouvrir**. La réouverture d'un dossier restaure le statut du dossier et permet aux mises à jour futures du statut du dossier de se produire.

Lancer une vérification d'identité d'un client

Pour lancer une vérification d'identité d'un client, créez d'abord le dossier du client ou accédez à un dossier existant si un dossier a déjà été créé.

Créer un dossier :

- Sélectionnez **+ Créer un nouveau dossier** en haut de la colonne de gauche.
- Entrez un **Nom de dossier** pour référencer le dossier que vous créez.
- Entrez un **Numéro de dossier** qui devrait être un numéro ou un code unique de votre choix, associé uniquement à ce dossier.
- **Protéger le dossier (optionnel) :**
 - Par défaut, tous les dossiers que vous créez seront visibles pour tout membre de l'équipe de votre organisation, et les autres membres de l'équipe pourront consulter et modifier tout renseignement dans le dossier. Bien que cette fonctionnalité soit conçue pour permettre la collaboration avec d'autres personnes de votre organisation ou au sein de votre équipe, vous pouvez rendre le dossier visible et modifiable uniquement par vous.
- **Enregistrer.**

Une fois que vous avez créé un nouveau dossier ou accédé à un dossier existant, vous pouvez ajouter le ou les clients à ce dossier pour lesquels vous prévoyez effectuer une vérification d'identité. Vous avez deux options pour associer un client à un dossier : créer un nouveau client ou rechercher et joindre un client existant.

Créer un nouveau client :

- Sélectionnez **+ Créer un nouveau client**.
- **Adresse courriel :** vous devez entrer l'adresse courriel du client. Cette adresse courriel sera utilisée pour envoyer au client un lien pour commencer le processus de vérification d'identité et sera également utilisée pour toute notification et communication subséquente envoyée au client.
- **Numéro de téléphone cellulaire :** vous devez entrer le numéro de téléphone cellulaire du client. Le client doit avoir accès à un téléphone cellulaire muni d'une caméra et capable de recevoir des messages textes (SMS), car des codes de sécurité seront envoyés par SMS au client, et le client devra prendre des photos de sa pièce d'identité délivrée par le gouvernement et compléter un balayage facial à l'aide de la caméra de son téléphone cellulaire.
- **Enregistrer.**

OU – Rechercher et joindre un client existant :

- Sélectionnez **Rechercher et joindre un client**.
- Recherchez le client par nom, adresse courriel ou numéro de téléphone.
- Sélectionnez l'icône « joindre » à côté du client que vous souhaitez associer au dossier dans la liste de clients suggérés.

Après avoir ajouté le ou les clients au dossier, sélectionnez simplement **Envoyer la vérification d'identité** et confirmez les détails du client avant l'envoi.

Veuillez confirmer les détails ci-dessous avant d'envoyer:

La sélection de la **demande d'envoi** enverra une demande de vérification d'identification unique au client détaillée ci-dessous. Un rapport vérifiant l'ID du client sera disponible au téléchargement dans ce fichier pendant **14 jours** une fois complété par le client.

Détails du client:

Numéro de téléphone	Email
+1 905-555-5555	test@hotmail.com

Méthode de notification* ⓘ

Email

Nécessiter un identifiant secondaire*

?

☒

Exiger la connexion de l'institution financière* ⓘ

☒

Activer le dépistage AML avancé* ⓘ

☒

Annuler

Envoyer la demande

Lors de l'envoi d'une demande de vérification d'identité à un client, vous aurez 2 paramètres supplémentaires à activer ou désactiver.

Exiger une pièce d'identité secondaire et **Exiger la connexion à une institution financière**, comme illustré ci-dessous. **Remarque** : les sélections seront par défaut celles des paramètres de votre organisation, mais peuvent être modifiées au moment de l'envoi d'une demande de vérification d'identité.

Lorsque l'option **Exiger une pièce d'identité secondaire** est activée, le client sera invité à téléverser 2 pièces d'identité provenant d'une liste approuvée lors du processus de vérification d'identité. Lorsque ce paramètre est désactivé, le client ne sera tenu de téléverser qu'une seule pièce d'identité avec photo délivrée par le gouvernement.

Lorsque l'option **Exiger la connexion à une institution financière** est activée, le client sera invité à sélectionner une institution financière où il détient un compte en ligne et à se connecter à ce compte par l'intermédiaire d'une connexion sécurisée d'un tiers lors du processus de vérification d'identité. Ceci servira à déterminer si le client possède un compte auprès d'une

institution financière canadienne qui correspond aux renseignements utilisés dans le processus de vérification d'identité, et des indicateurs de risque supplémentaires seront disponibles dans le rapport Treefort retourné. Lorsque cette option n'est pas activée, le client ne sera pas invité à se connecter à un compte auprès d'une institution financière canadienne lors du processus de vérification d'identité.

Lorsque l'option **Contrôle avancé en matière de LBC/FT activé** est activée, les renseignements du client seront vérifiés en temps réel dans une base de données de listes de surveillance mondiales, de listes de sanctions, de listes d'honorabilité et de compétence, et de listes de PPE (personnes politiquement exposées) lors du processus de vérification d'identité. Toutes les correspondances possibles seront disponibles pour examen dans le rapport Treefort.

Envoyer la vérification d'identité :

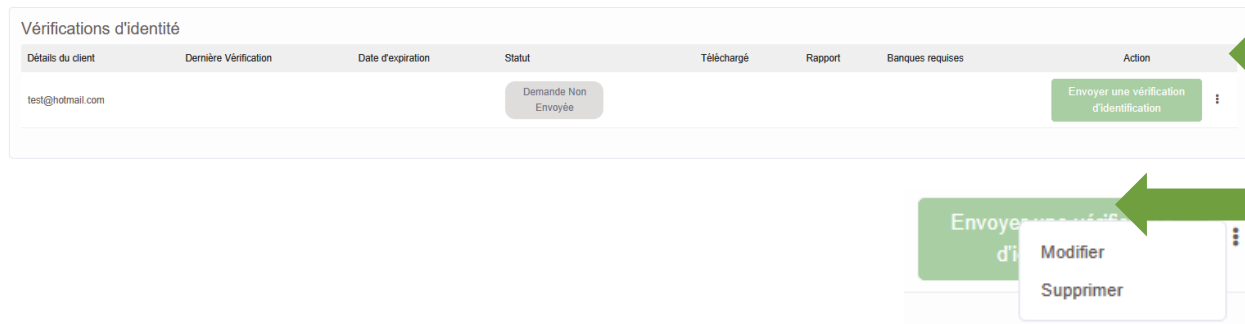
Après avoir confirmé les détails du client, envoyez la demande.

Rapport :

L'icône de téléchargement du rapport (nuage) apparaîtra s'il y a un rapport Treefort disponible au téléchargement pour ce client, et l'initiateur de la demande recevra le courriel de notification du rapport. En sélectionnant l'icône du nuage, le rapport Treefort correspondant pour ce client sera téléchargé sur votre ordinateur et *devrait être sauvegardé immédiatement dans votre système de gestion documentaire interne*. Selon les paramètres de votre organisation, le rapport peut expirer et ne plus être disponible au téléchargement après un maximum de **14 jours**. Après l'expiration du rapport, celui-ci ne sera rendu disponible qu'en cas de vérification. Une fois le rapport examiné, vous pouvez **approuver** ou **rejeter** le rapport du client. L'approbation du client marquera le client comme vérifié dans votre portail Treefort.

Modifier les renseignements d'un client

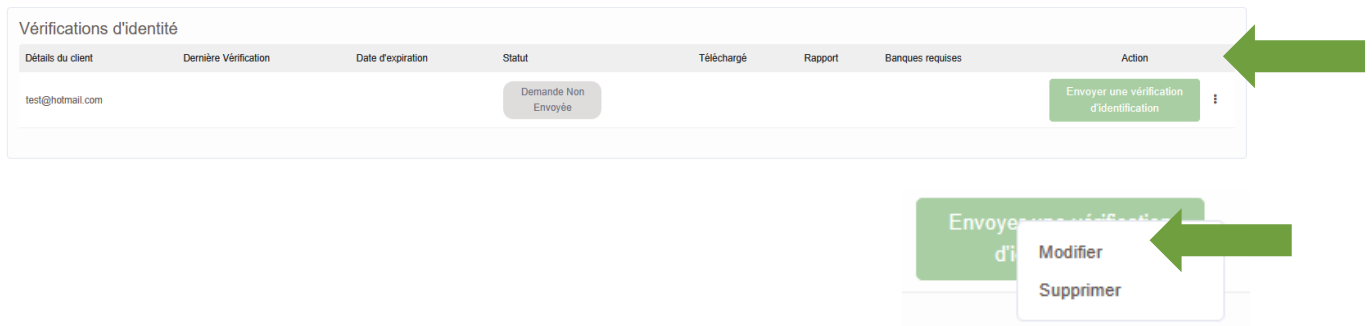
Si vous devez modifier les renseignements d'un client pour quelque raison que ce soit (p. ex. l'adresse courriel ou le numéro de téléphone cellulaire a été entré incorrectement), vous pouvez modifier les renseignements du client en sélectionnant les trois points à côté de ses détails (illustré ci-dessous) et en sélectionnant **Modifier**. En sélectionnant cette option, une fenêtre contextuelle s'ouvrira vous permettant de modifier les renseignements du client.



Remarque : Vous ne pouvez pas modifier les renseignements d'un client si la vérification d'identité est en attente. Vous devez d'abord **Annuler** la vérification d'identité, ce qui désactivera le lien en attente. Après avoir modifié les renseignements du client, vous devrez ensuite renvoyer la demande de vérification. Veuillez également noter que si vous modifiez les renseignements d'un client qui a déjà été vérifié par l'intermédiaire de Treefort, ce client ne sera plus marqué comme « vérifié » dans Treefort et devra compléter de nouveau le processus de vérification d'identité.

Retirer un client d'un dossier

Une fois que vous avez créé un nouveau client, les coordonnées du client (adresse courriel et numéro de téléphone cellulaire) ne peuvent pas être supprimées du portail. Si vous avez ajouté un client au mauvais dossier, ou si vous souhaitez simplement retirer un client du dossier, sélectionnez les trois points à côté des coordonnées du client et sélectionnez **Retirer** (illustré ci-dessous). Le client sera retiré du dossier actuel.



Si vous devez associer le client à un autre dossier dans le portail Treefort, naviguez simplement vers ce dossier et joignez les coordonnées du client à ce dossier.

Comprendre le tableau des clients

Tous les clients associés à un dossier seront visibles dans le tableau des clients, comme illustré ci-dessous.

français

Pas Protégé Fichier No : français Créé À : 2024-03-12 12:53:51 Stewart Clé de transaction : S/O

En Cours 0 / 4 Vérifications complètes

Vérifications d'identité

Rechercher Les Rapports Existants Rechercher & joindre le client Créer un nouveau client

Détails du client	Dernière Vérification	Date d'expiration	Statut	Téléchargé	Rapport	Banques requises	Action
test@hotmail.com			Demande Non Envoyée				Envoyer une vérification d'identité

Chaque colonne du tableau des clients est décrite ci-dessous.

Détails du client : Le nom ou l'adresse courriel du client lié aux renseignements de cette ligne. Les clients qui ont été vérifiés auront une icône de bouclier vert à côté de leur nom.

Dernière vérification : La date à laquelle le client a été vérifié pour la dernière fois en utilisant Treefort. Si le client n'a pas été vérifié en utilisant Treefort, aucune date n'apparaîtra.

Date d'expiration : La date à laquelle la vérification d'identité Treefort du client expirera. Le délai pour la vérification d'identité d'un client est fixé par un administrateur de votre organisation, jusqu'à un maximum d'un an à compter de la date de la plus récente vérification d'identité de ce client (c.-à-d. la date de la **Dernière vérification**). Si le client n'a pas été vérifié en utilisant Treefort, aucune date n'apparaîtra.

Statut : Le statut actuel de la vérification d'identité de ce client. Les statuts de dossier sont expliqués dans le prochain article de cette section.

Téléchargé : L'icône de téléchargement apparaîtra si le rapport du client a déjà été téléchargé par tout membre de votre organisation.

Rapport : L'icône de téléchargement du rapport (nuage) apparaîtra s'il y a un rapport Treefort disponible au téléchargement pour ce client. En sélectionnant cette icône, le rapport Treefort correspondant pour ce client sera téléchargé sur votre ordinateur et devrait être sauvegardé immédiatement dans votre système de gestion documentaire interne. Selon les paramètres de votre organisation, le rapport peut expirer et ne plus être disponible au téléchargement après un **maximum de 14 jours**. Après l'expiration du rapport, celui-ci ne sera rendu disponible qu'en cas de vérification. Une fois le rapport examiné, vous pouvez **approuver** ou **rejeter** le rapport du client. L'approbation du client marquera le client comme **vérifié** dans votre portail Treefort.

Vérification bancaire requise : Toutes les vérifications d'identité pour lesquelles la vérification bancaire est requise seront clairement indiquées par un crochet dans la colonne **Vérification bancaire requise**, comme illustré ci-dessous.

Vérifications d'identité							
Détails du client	Dernière Vérification	Date d'expiration	Statut	Téléchargé	Rapport	Banques requises	Action
test@hotmail.com			En attente			✓	Annuler la vérification d'identité

Action : S'il y a une action possible que vous pouvez prendre concernant un client, elle sera disponible pour sélection dans cette colonne. Les exemples incluent « **Envoyer la vérification d'identité** » qui lancera le processus de vérification d'identité avec un client, « **Annuler la vérification d'identité** » qui annulera une demande de vérification d'identité en attente qui a été envoyée à un client, ainsi que les options pour « **Approuver** » ou « **Rejeter** » un rapport une fois le processus de vérification d'identité terminé.

Copier le lien et suivi de l'état

Lorsque le lien de vérification d'identité est envoyé, le statut de cette vérification affichera **En attente**, ce qui signifie qu'elle est en attente de complétion. Pendant qu'elle est en attente, vous avez accès aux fonctions suivantes :

Copier le lien

Suivi de l'état

Sauter la connexion bancaire

Copier le lien : À l'occasion, les liens de vérification d'identité peuvent ne pas parvenir à leur destinataire. Lorsque cela se produit, vous pouvez maintenant utiliser l'option **Copier le lien** pour copier le lien de vérification d'identité de ce client (voir ci-dessous). Le lien peut ensuite être envoyé directement au client, par exemple en collant le lien dans un courriel envoyé directement au client.

Vérifications d'identité							
Détails du client	Dernière Vérification	Date d'expiration	Statut	Téléchargé	Rapport	Banques requises	Action
test@hotmail.com			En attente			✓	Annuler la vérification Copier le lien Suivi de statut

Suivi de l'état : Pour suivre le statut de la vérification d'identité d'un client en temps réel afin de voir à quelle étape du processus le client se trouve et s'il y a une action requise pour compléter, sélectionnez le **Suivi de l'état** (voir ci-dessous).

Vérifications d'identité							
Détails du client	Dernière Vérification	Date d'expiration	Statut	Téléchargé	Rapport	Banques requises	Action
test@hotmail.com			En attente			✓	Annuler la vérification Copier le lien Suivi de statut

La fenêtre contextuelle du suivi de l'état (voir ci-dessous) affichera l'heure à laquelle le lien de vérification d'identité a été envoyé et l'heure à laquelle le lien de vérification d'identité expirera. Vous pourrez également voir le numéro de téléphone cellulaire et l'adresse courriel utilisés pour le client.

Suivi de statut			
Lien envoyé 2026-05-06 10:07 EST	Lien Expiration 2026-05-13 10:07 EST	Téléphone portable +1 9055555555	Adresse électronique test@hotmail.com
Passer à l'étape bancaire		Rafraîchir	
Événement	Statut	Timbre de temps	
Le client a commencé le processus de vérification d'identité	PAS COMPLET		
Le client a accepté la Politique de confidentialité	PAS COMPLET		
Téléchargement du document d'identification primaire	PAS COMPLET		
Analyse de visage (détection de vie)	PAS COMPLET		
Document d'identification secondaire upload	PAS COMPLET		
Connexion bancaire	PAS COMPLET		
Statut de vérification d'identité	PAS COMPLET		

Chaque action majeure que le client doit compléter lors du processus de vérification d'identité sera listée sous la colonne Événement, accompagnée du Statut de cet événement et d'un horodatage indiquant la date et l'heure du dernier changement de statut. Les statuts possibles sont décrits ci-dessous :

NON COMPLÉTÉ : Ce statut indique que l'événement n'a pas été commencé ou n'est pas complété.

PROCESSUS DÉMARRÉ : Ce statut indique que l'événement a été commencé par le client, mais n'est pas encore complété. Par exemple, si le client a commencé le téléversement de sa pièce d'identité principale et le balayage facial, mais n'a pas complété ce processus, l'événement de téléversement de la pièce d'identité principale et du balayage facial sera marqué comme **PROCESSUS DÉMARRÉ**.

COMPLÉTÉ : Ce statut indique que l'événement a été complété par le client.

ACTION REQUISE : Ce statut indique que, bien que le client ait complété cet événement, un problème nécessitant l'intervention du client a été détecté. Par exemple, si le client a téléversé un document flou ou un document qui n'a pas été accepté comme pièce d'identité principale, l'événement de téléversement de la pièce d'identité principale et du balayage facial sera marqué comme **ACTION REQUISE** (voir ci-dessous). Remarque : lorsque le statut **ACTION REQUISE** est présent, le client aura reçu un courriel de suivi indiquant la raison du problème, accompagné d'un lien pour prendre des mesures correctives.

Suivi de statut			
Lien envoyé 2026-05-06 10:07 EST	Lien Expiration 2026-05-13 10:07 EST	Téléphone portable +1 9055555555	Adresse électronique test@hotmail.com
 Passer à l'étape bancaire		 Rafraîchir	
Événement	Statut	Timbre de temps	
Le client a commencé le processus de vérification d'identité	COMPLET	2026-05-05 18:10 HNE	
Le client a accepté la Politique de confidentialité	COMPLET	2026-05-05 18:10 HNE	
Téléchargement du document d'identification primaire	ACTION REQUISE	2026-05-05 18:17 EST	
Analyse de visage (détection de vie)	COMPLET	2026-05-05 18:13 EST	
Document d'identification secondaire upload	COMPLET	2026-05-05 23:03 EST	
Connexion bancaire	PAS COMPLET		
Statut de vérification d'identité	PAS COMPLET		

Remarque : L'événement de statut de la vérification d'identité fournit le statut de la vérification d'identité globale, et sera marqué comme **NON COMPLÉTÉ, EN TRAITEMENT, COMPLÉTÉ** ou **ACTION REQUISE**.

Sauter la connexion bancaire : Bien que vous puissiez activer ou désactiver l'exigence de connexion bancaire lors de l'envoi d'une demande de vérification d'identité à un client (instructions pour lancer une vérification d'identité d'un client liées [ICI](#)), il peut y avoir des raisons pour lesquelles un client ne peut pas compléter la connexion bancaire qui ne sont pas connues avant le lancement de la vérification d'identité (p. ex. le client n'a pas de services bancaires en ligne). Lorsque cela se produit, vous pouvez maintenant sauter l'exigence de connexion bancaire pendant qu'une vérification d'identité est en cours.

Pour sauter la connexion bancaire pendant que la vérification d'identité est en cours, sélectionnez l'option Suivi de l'état à partir d'une vérification d'identité en attente, puis sélectionnez **Sauter l'étape bancaire** dans la fenêtre contextuelle du **Suivi de l'état**, comme illustré ci-dessous.

Suivi de statut

Lien envoyé

2026-05-06 10:07 EST

Lien Expiration

2026-05-13 10:07 EST

Téléphone portable

+1 9055555555

Adresse électronique

test@hotmail.com

Passer à l'étape bancaire

Rafraîchir

Évènement	Statut	Timbre de temps
Le client a commencé le processus de vérification d'identité	PAS COMPLET	
Le client a accepté la Politique de confidentialité	PAS COMPLET	
Téléchargement du document d'identification primaire	PAS COMPLET	
Analyse de visage (détection de vie)	PAS COMPLET	
Document d'identification secondaire upload	PAS COMPLET	
Connexion bancaire	PAS COMPLET	
Statut de vérification d'identité	PAS COMPLET	

Vous devrez ensuite sélectionner la raison pour laquelle vous sautez la connexion bancaire à partir d'un menu déroulant de raisons courantes, ou alternativement, vous pouvez sélectionner **Autre** et entrer une raison personnalisée. Cette raison sera disponible dans le rapport Treefort pour examen.

Passer à l'étape bancaire

Veuillez sélectionner la raison pour laquelle vous sautez l'étape bancaire de la liste déroulante ci-dessous. Pour entrer la raison personnalisée, sélectionnez **Autre** et entrez votre raison dans la zone de texte. La raison sera indiquée dans le rapport Treefort.

SÉLECTIONNEZ LA RAISON

Le client n'a pas de compte bancaire en ligne à son nom dans une institution financière canadienne.

Le client préfère ne pas effectuer la vérification bancaire.

Le client a rencontré des complications empêchant la connexion réussie à un compte bancaire en ligne dans une institution financière canadienne.

Autre

Lorsque la connexion bancaire est sautée, le client ne sera **pas** invité à se connecter à son compte bancaire en ligne lors du processus de vérification d'identité, et le rapport Treefort sera retourné sans renseignements bancaires. Un risque **Avis – Discretion requise** incluant la  pour laquelle la connexion bancaire a été sautée sera disponible pour examen dans le rapport Treefort, comme dans l'exemple illustré ci-dessous.

Avis - Vigilance requise

L'initiateur a demandé que l'étape bancaire ne soit pas effectuée pour cette personne pour la raison suivante : Le client préfère ne pas effectuer la vérification bancaire. **Veuillez noter** : pour cette raison, les détails du compte et les indicateurs de potentiels risques, de la part de l'institution financière de la personne, n'ont pas pu être évalués. Vous souhaitez peut-être demander des pièces justificatives supplémentaires à l'institution financière de la personne ou recommencer le processus de vérification de l'identité, si nécessaire.


treefort[®]
 IDV | Identity Verification

33

Comprendre les états des dossiers et des VDI

Il existe plusieurs statuts de dossier dans Treefort qui changent à mesure que le dossier progresse et que certaines actions sont prises par rapport à un dossier. Le statut du dossier peut être vu dans la liste des dossiers dans la colonne de gauche, et sur le côté droit une fois qu'un dossier est sélectionné.

Comme mentionné dans la section **Filtrer par statut** de l'article **Gérer les dossiers**, les dossiers peuvent être filtrés selon le statut. Chaque statut de dossier est décrit ci-dessous :

Nouveau : Lorsqu'un nouveau dossier est créé dans Treefort, il sera désigné comme **Nouveau** et restera au statut **Nouveau** jusqu'à ce qu'au moins un client soit associé au dossier.

En cours : S'il y a un ou plusieurs clients associés à un dossier qui n'ont pas encore complété le processus de vérification d'identité et qui ne sont donc pas marqués comme « vérifiés » (soit parce que la demande de vérification d'identité n'a pas été envoyée au client, soit parce que la vérification d'identité est en attente, soit parce que la vérification d'identité a été rejetée), le dossier aura le statut **En cours**.

Action requise : Ce statut indique qu'un client associé à ce dossier nécessite une action de votre part ou de la part d'une personne de votre organisation. Un dossier sera marqué comme **Action requise** si un rapport de vérification d'identité a été retourné et est en attente d'approbation.

Complété : Si tous les clients associés à un dossier ont complété le processus de vérification d'identité et sont marqués comme « vérifiés », le dossier sera marqué comme **Complété**. Si un nouveau client est par la suite associé à ce dossier, ou si une vérification d'identité existante associée à ce dossier est modifiée, le statut du dossier peut revenir à l'un des statuts mentionnés précédemment.

Annulé : L'annulation d'un dossier change le statut du dossier à **Annulé** et empêche les mises à jour futures du statut du dossier, afin que vous sachiez qu'aucune autre action n'est requise pour ce dossier. Comme mentionné précédemment dans la section **Rouvrir un dossier** de cet article, la réouverture d'un dossier restaure le statut du dossier et permet aux mises à jour futures du statut du dossier de se produire.

Fermé : Comme l'annulation d'un dossier, la fermeture d'un dossier change le statut du dossier à **Fermé** et empêche les mises à jour futures du statut du dossier, afin que vous sachiez qu'aucune autre action n'est requise pour ce dossier. Toutefois, contrairement à l'annulation d'un dossier, un dossier ne peut être fermé que lorsqu'il est au statut **Complété**, car le statut **Fermé** est destiné à indiquer que le dossier a été complété et peut maintenant être fermé. Comme mentionné précédemment dans la section **Rouvrir un dossier** de cet

article, la réouverture d'un dossier restaure le statut du dossier et permet aux mises à jour futures du statut du dossier de se produire.