



# PORTAIL SÉCURISÉ DE L'ACFC - GUIDE POUR LES UTILISATEURS EXTERNES



**JUIN 2022**

VERSION 1.1

## Table des matières

<b>1. Objet du document .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Aperçu du Portail sécurisé de l’ACFC.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Gestion du compte.....</b>	<b>3</b>
3.1 Utilisateurs et sécurité du compte de l’institution.....	3
3.2 Création du compte de l’institution et des profils d’utilisateur .....	3
<b>4. Authentification des utilisateurs.....</b>	<b>4</b>
4.1 Processus d’inscription .....	4
4.2 Processus de connexion .....	11
<b>5. Signalement des plaintes.....</b>	<b>13</b>
5.1 Téléchargement d’un lot de plaintes.....	13
5.2 Soumission d’un lot .....	15
<b>6. Menu fonctionnel .....</b>	<b>16</b>



# 1. Objet du document

Ce document a pour but d'expliquer aux utilisateurs comment s'inscrire et se connecter au Portail sécurisé de l'ACFC (Portail). Il se veut également un guide d'instructions étape par étape pour l'utilisation des diverses fonctionnalités du portail. Il sera mis à jour au besoin.

## 2. Aperçu du Portail sécurisé de l'ACFC

Le [Portail](#) fournit aux entités réglementées (collectivement, « ER » ou « institutions ») un moyen pour transmettre les documents qu'ils sont tenus de fournir à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) conformément à leurs obligations législatives et aux exigences en matière de supervision (p. ex. rapports sur les plaintes).

Les [Conditions d'utilisation](#) énoncent les conditions que vous devez respecter lorsque vous accédez au portail et l'utilisez pour le compte de votre institution.

## 3. Gestion du compte

### *3.1 Utilisateurs et sécurité du compte de l'institution*

Chaque institution peut désigner un ou plusieurs utilisateurs du Portail, jusqu'à concurrence de 5. Chaque institution désignera un seul administrateur du Portail (inclus dans le nombre maximal de 5 utilisateurs) qui pourra administrer les droits d'accès au Portail des utilisateurs de son institution.

### *3.2 Création du compte de l'institution et des profils d'utilisateur*

L'ACFC demandera à chaque institution de fournir les coordonnées de leurs utilisateurs du Portail (jusqu'à concurrence de 5) et de désigner l'un d'eux comme administrateur du Portail<sup>1</sup>. Lorsque le compte de cet utilisateur sera ajouté au système, celui-ci recevra un courriel d'activation afin d'accéder au Portail pour la première fois.

L'ACFC exige que les utilisateurs du portail utilisent des identifiants approuvés par leur institution. Les utilisateurs du Portail qui représentent plus d'une institution doivent utiliser un identifiant distinct pour chaque institution qu'ils représentent.

---

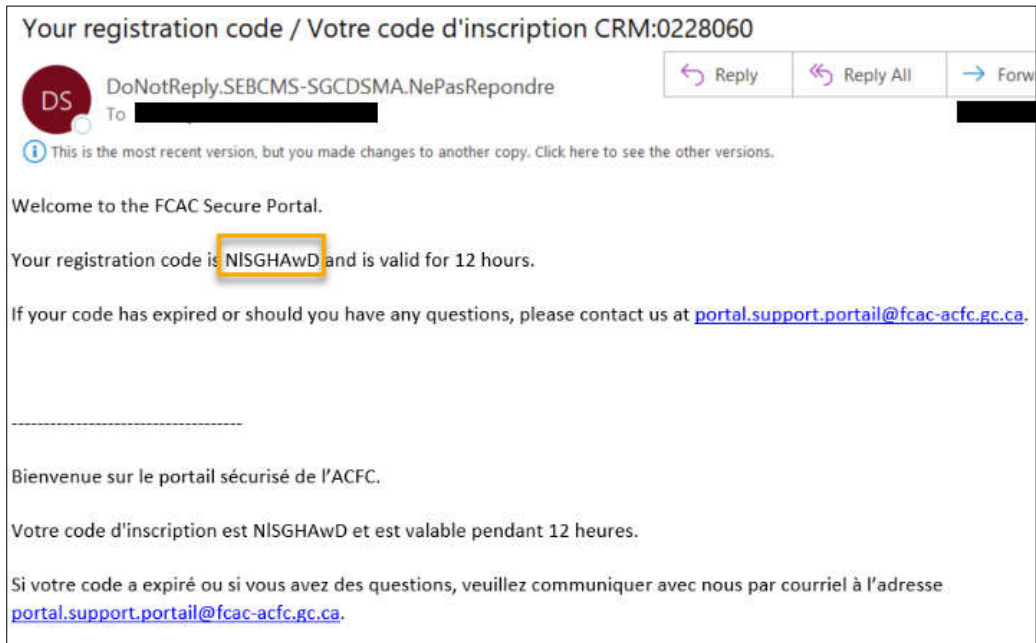
<sup>1</sup> L'administrateur du Portail sera en mesure de gérer les utilisateurs du compte de son institution sur le Portail (ajouter, retirer et modifier un utilisateur du Portail, et mettre à jour le profil de l'organisation).



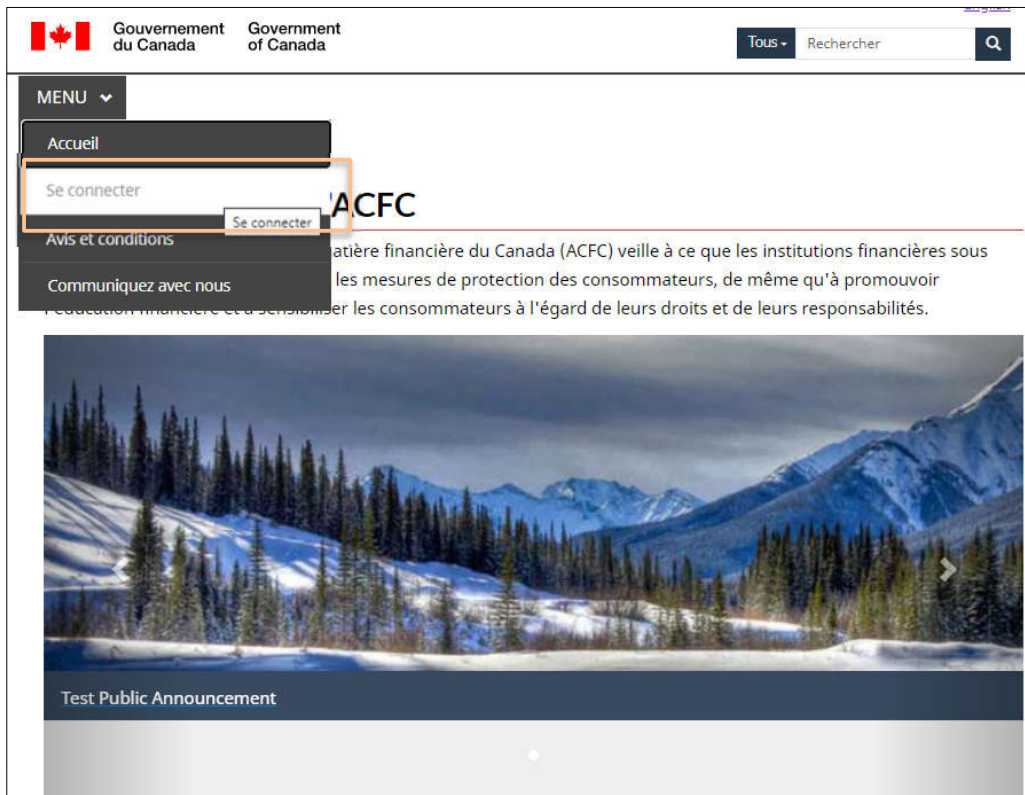
## 4. Authentification des utilisateurs

### 4.1 Processus d'inscription

4.1.1 - L'approbation par l'ACFC d'un utilisateur déclenche le processus d'inscription. L'utilisateur reçoit le courriel suivant dans sa boîte de réception :



4.1.2 Accéder la page d'accueil du Portail et cliquer sur **Se connecter** :



4.1.3 L'utilisateur est redirigé vers *Connexion Canada* pour créer une [cléGC](#)<sup>2</sup>. Cliquez sur le bouton **S'enregistrer** qui se trouve sur le côté droit de la page.

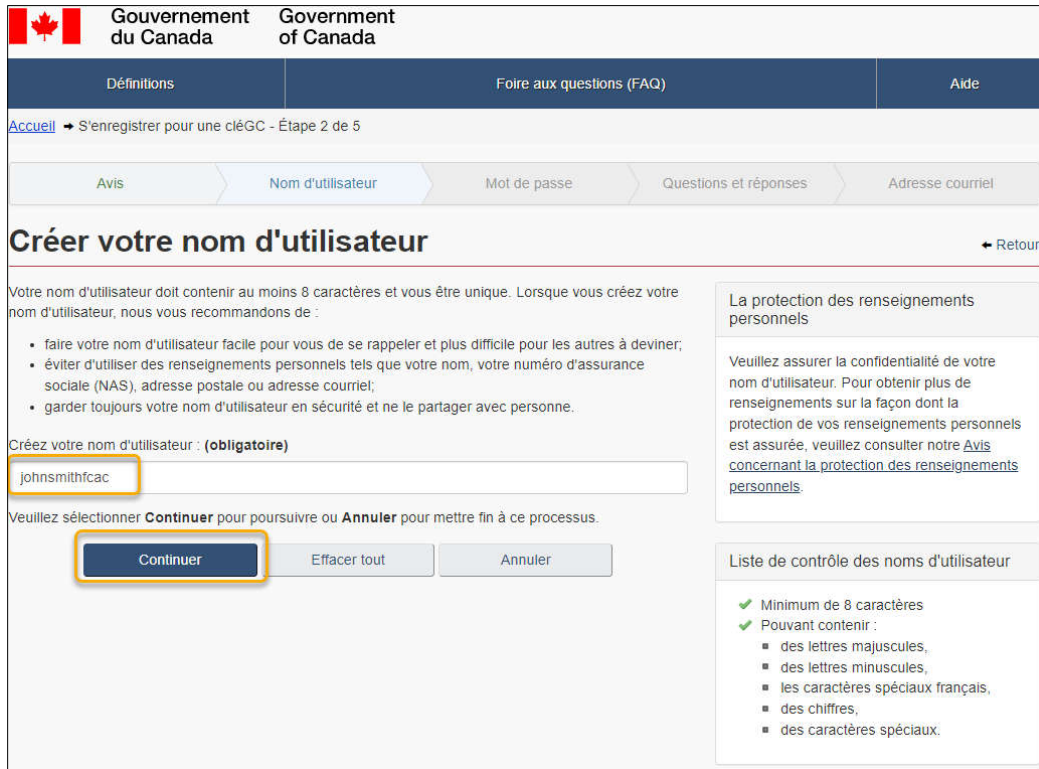


4.1.4 - L'utilisateur doit accepter les modalités et conditions d'utilisation de la cléGC. Lisez les *Modalités et conditions d'utilisations*. Sélectionnez le bouton **J'accepte** après avoir lu les *Modalités et conditions d'utilisation*.



<sup>2</sup> L'ACFC utilise la cléGC pour le processus d'authentification. Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de la cléGC, veuillez consulter la page [À propos de la cléGC](#) ainsi que la [foire aux questions sur la cléGC](#).

4.1.5 Créer un nom d'utilisateur. Nous vous demandons d'utiliser un nom d'utilisateur approuvé par votre institution (p. ex., johnsmithBanqueABC). Cliquer sur **Continuer**.



**Gouvernement du Canada / Government of Canada**

Définitions | Foire aux questions (FAQ) | Aide

Accueil → S'enregistrer pour une cléGC - Étape 2 de 5

Avis | **Nom d'utilisateur** | Mot de passe | Questions et réponses | Adresse courriel

### Créer votre nom d'utilisateur

↳ Retour

Votre nom d'utilisateur doit contenir au moins 8 caractères et vous être unique. Lorsque vous créez votre nom d'utilisateur, nous vous recommandons de :

- faire votre nom d'utilisateur facile pour vous de se rappeler et plus difficile pour les autres à deviner;
- éviter d'utiliser des renseignements personnels tels que votre nom, votre numéro d'assurance sociale (NAS), adresse postale ou adresse courriel;
- garder toujours votre nom d'utilisateur en sécurité et ne le partager avec personne.

Créez votre nom d'utilisateur : **(obligatoire)**

johnsmithcac

Vous devez sélectionner **Continuer** pour poursuivre ou **Annuler** pour mettre fin à ce processus.

**Continuer** | Effacer tout | Annuler

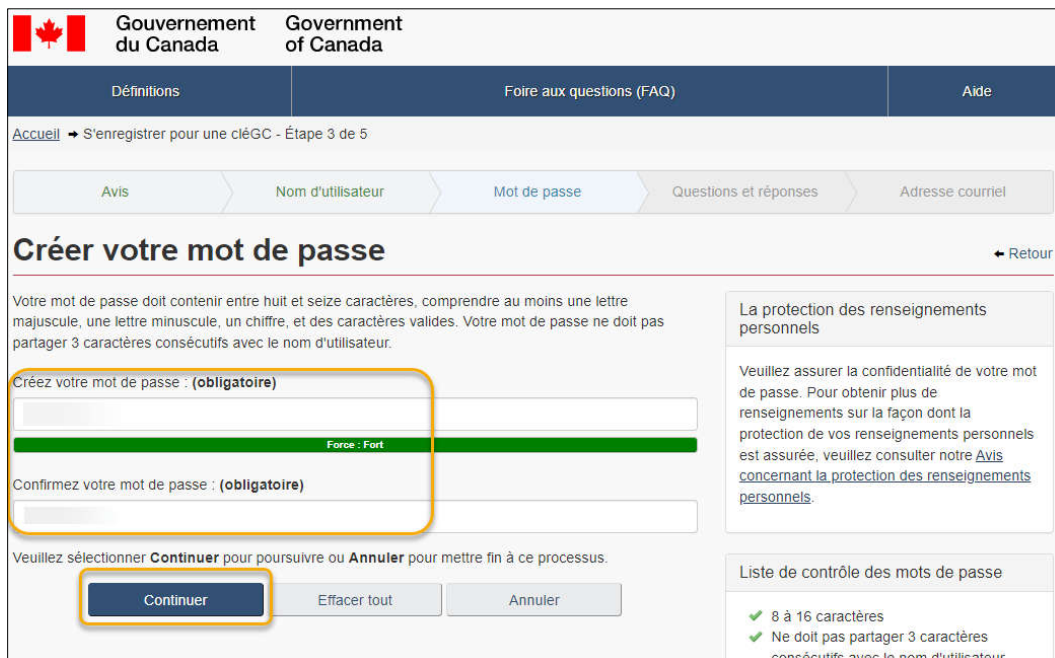
**La protection des renseignements personnels**

Vous devez assurer la confidentialité de votre nom d'utilisateur. Pour obtenir plus de renseignements sur la façon dont la protection de vos renseignements personnels est assurée, veuillez consulter notre [Avis concernant la protection des renseignements personnels](#).

**Liste de contrôle des noms d'utilisateur**

- ✓ Minimum de 8 caractères
- ✓ Pouvant contenir :
  - des lettres majuscules,
  - des lettres minuscules,
  - les caractères spéciaux français,
  - des chiffres,
  - des caractères spéciaux.

4.1.6 Créez un mot de passe comptant au moins 8 caractères. Cliquer sur **Continuer**.



**Gouvernement du Canada / Government of Canada**

Définitions | Foire aux questions (FAQ) | Aide

Accueil → S'enregistrer pour une cléGC - Étape 3 de 5

Avis | Nom d'utilisateur | **Mot de passe** | Questions et réponses | Adresse courriel

### Créer votre mot de passe

↳ Retour

Votre mot de passe doit contenir entre huit et seize caractères, comprendre au moins une lettre majuscule, une lettre minuscule, un chiffre, et des caractères valides. Votre mot de passe ne doit pas partager 3 caractères consécutifs avec le nom d'utilisateur.

Créez votre mot de passe : **(obligatoire)**

Force : Fort

Confirmez votre mot de passe : **(obligatoire)**

Vous devez sélectionner **Continuer** pour poursuivre ou **Annuler** pour mettre fin à ce processus.

**Continuer** | Effacer tout | Annuler

**La protection des renseignements personnels**

Vous devez assurer la confidentialité de votre mot de passe. Pour obtenir plus de renseignements sur la façon dont la protection de vos renseignements personnels est assurée, veuillez consulter notre [Avis concernant la protection des renseignements personnels](#).

**Liste de contrôle des mots de passe**

- ✓ 8 à 16 caractères
- ✓ Ne doit pas partager 3 caractères consécutifs avec le nom d'utilisateur





#### 4.1.7 Choisissez vos questions de récupération ainsi que les réponses et les indices, puis cliquer sur **Continuer**.

#### 4.1.8 - Vous avez la possibilité de récupérer votre nom d'utilisateur et votre mot de passe par courriel. Si vous choisissez de procéder, entrer votre adresse courriel et cliquer sur **Continuer**. Si vous souhaitez procéder sans ajouter d'adresse courriel, sélectionnez **Sauter**.



#### 4.1.9 Le processus d'enregistrement pour la cléGC est terminé. L'utilisateur doit cliquer sur **Continuer**.

**Gouvernement du Canada / Government of Canada**

Accueil → S'enregistrer pour une cléGC - Complété

## S'enregistrer pour une cléGC - Complété

Veuillez assurer la confidentialité de votre nom d'utilisateur. Pour obtenir plus de renseignements sur la façon dont la protection de vos renseignements personnels est assurée, veuillez consulter notre [Déclaration sur la collecte des renseignements personnels](#).

Vous avez créé votre cléGC avec succès.

Votre nom d'utilisateur est: [redacted]

Veuillez sélectionner **Continuer** pour quitter le service CléGC et retourner au ministère.

**Continuer**

#### 4.1.10 L'utilisateur est redirigé vers les conditions d'utilisation du Portail sécurisé de l'ACFC. Veuillez lire et accepter les *conditions d'utilisations*. Cliquez **Soumettre**.

**Gouvernement du Canada / Government of Canada**

Tous - Rechercher

MENU

Accueil / Conditions d'utilisation du Portail sécurisé de l'ACFC

## Conditions d'utilisation du Portail sécurisé de l'ACFC

### 1. Introduction

1.1. Le Portail sécurisé de l'ACFC (Portail) est une initiative de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC).

1.2. Le Portail vise à donner aux entités réglementées un moyen pour transmettre les documents qu'ils sont tenus de fournir à l'ACFC conformément à leurs obligations législatives et aux exigences en matière de supervision (p. ex., dossiers de plaintes).

1.3. Les présentes Conditions d'utilisation du Portail sécurisé de l'ACFC établissent les conditions que doivent respecter les utilisateurs du Portail (désignés par « vous » dans le présent document) lorsqu'ils accèdent au Portail et l'utilisent pour le compte d'une entité réglementée. Les entités réglementées doivent communiquer par écrit les coordonnées de leurs utilisateurs du Portail à l'ACFC et doivent l'aviser lorsqu'un utilisateur n'a plus besoin d'accéder au Portail. L'ACFC se réserve le droit de limiter le nombre d'utilisateurs du Portail que peut avoir une entité réglementée.


### 2. Acceptation des Conditions d'utilisation

2.1. En accédant au Portail et en l'utilisant, vous acceptez de respecter les Conditions d'utilisation du Portail sécurisé de l'ACFC ainsi que les énoncés de confidentialité et avis généraux publiés sur le site Web du Portail (ci-après désignés collectivement par le terme « Conditions »).

2.2. En accédant au Portail et en l'utilisant et en acceptant par le fait même de respecter les Conditions, vous signifiez non seulement que vous vous engagez vous-même à respecter les Conditions, mais également que vous vous engagez à respecter les Conditions pour l'entité réglementée que vous représentez, le cas échéant. Si vous acceptez les Conditions pour le compte d'une entité réglementée que vous représentez, vous atteste que vous avez la pleine autorisation légale de lier l'entité réglementée.



4.1.11 L'utilisateur doit entrer le **code d'inscription** reçu à l'étape 4.1.1 et cliquer sur **Vérifier**.



Gouvernement  
du Canada

Government  
of Canada

Tous ▾

Rechercher

Q

English

MENU ▾

Accueil / Vérification d'inscription

Vérification d'inscription

Étape 1 : Vérification du code d'inscription


Code d'inscription

e.g. A123456

Soumettez le code d'inscription reçu dans votre boîte courriel.

Vérifier

4.1.12 L'utilisateur doit ensuite entrer un **code de confirmation**. Ce code est automatiquement envoyé à l'utilisateur au terme de l'étape 4.1.10. C'est la deuxième étape du processus d'inscription.



Government  
of Canada

Gouvernement  
du Canada

All ▾

Search

Q

MENU ▾

Home / Sign-up Verification

Sign-up Verification

Step 2: Confirmation code Verification.

Confirmation Code

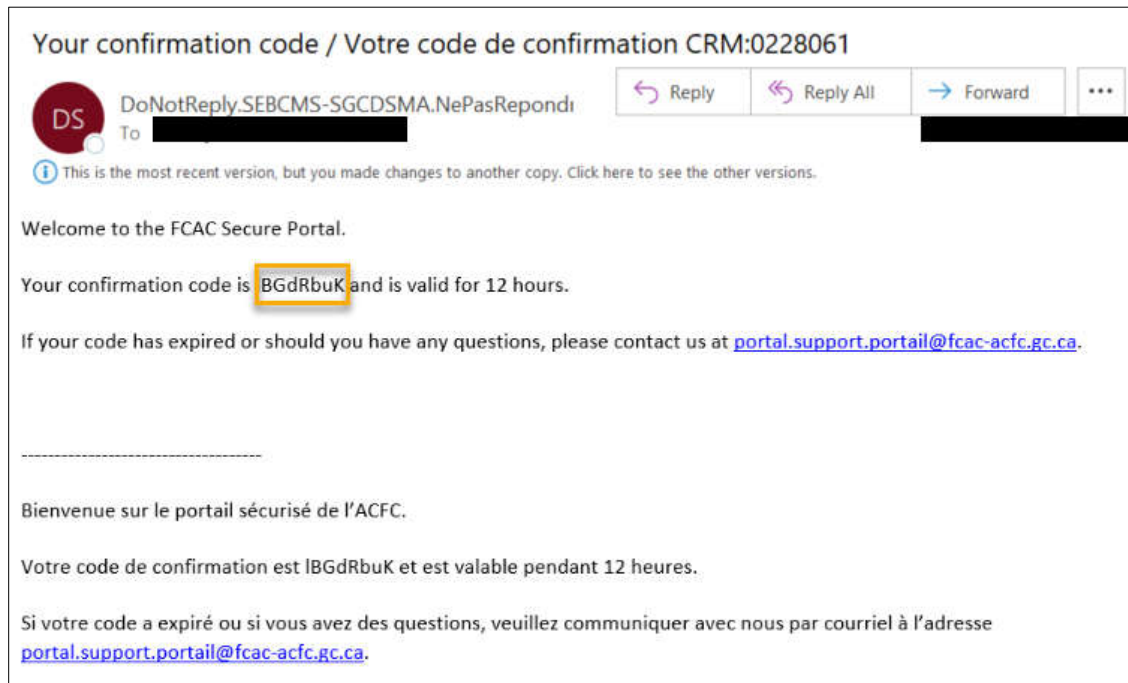
e.g. A123456

Submit the Confirmation Code received in your email.

Verify



4.1.13 L'utilisateur reçoit le courriel suivant dans sa boîte de réception. Celui-ci contient le **code de confirmation**.



4.1.14 Entrer le **code de confirmation** reçu à l'étape 4.1.12 et cliquer sur **Vérifier**.

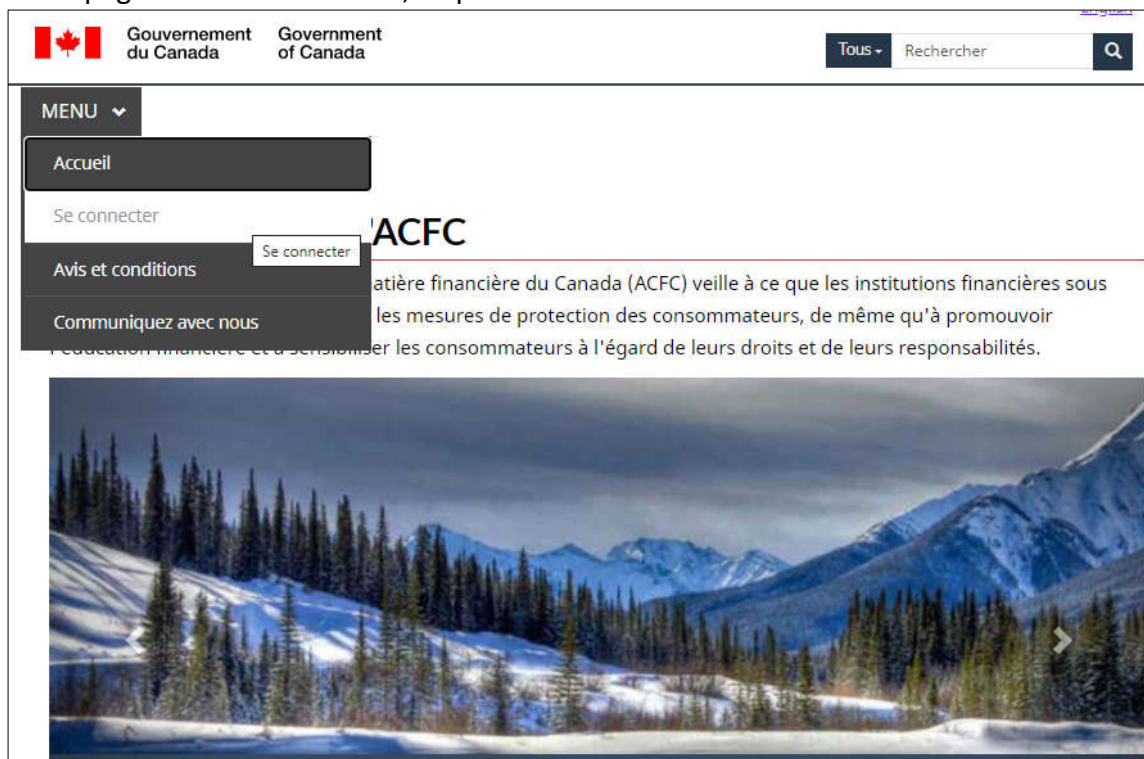
The screenshot shows the "Sign-up Verification" page. The header includes the Government of Canada logo and a search bar. The main content area is titled "Sign-up Verification" and contains a section for "Step 2: Confirmation code Verification." Below this, there is a form with a "Confirmation Code" label and a text input field. The input field contains the example code "e.g. A123456". Below the input field, there is a "Verify" button.

4.1.15 Le processus d'inscription est terminé. L'utilisateur est redirigé vers la page d'accueil du [Portail](#).

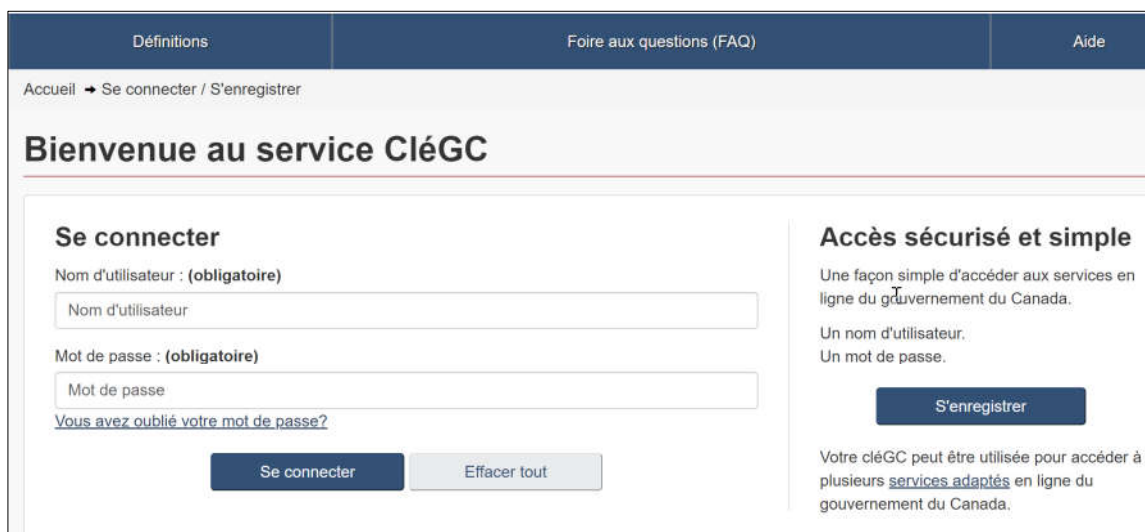
## 4.2 Processus de connexion

4.2.1 - Après avoir complété le processus d'inscription (voir la section 4.1), l'utilisateur peut se connecter au [Portail](#).

4.2.2 - Sur la page d'accueil du Portail, cliquer sur **Se connecter.** -




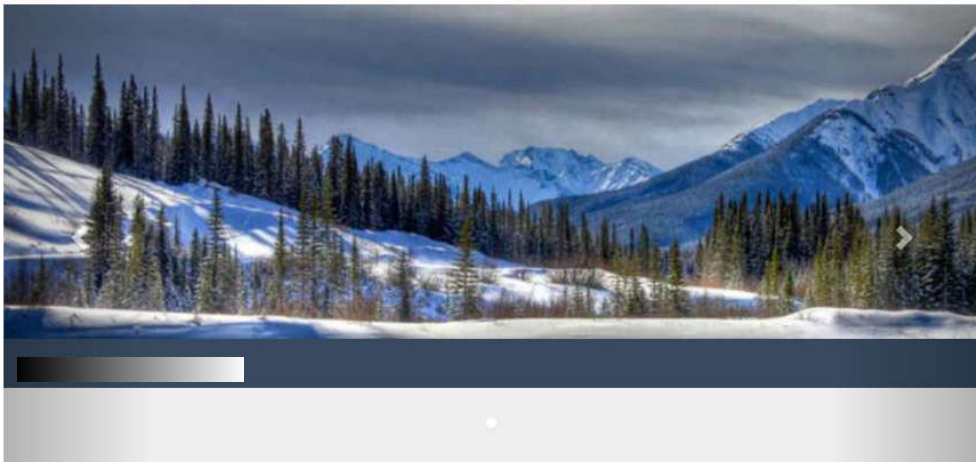

4.2.3 L'utilisateur est redirigé vers le service cléGC. Entrer le **nom d'utilisateur** ainsi que le **mot de passe** créé à l'étape 4.1.6, puis cliquer sur **Se connecter.** -



#### 4.2.4 Après s'être authentifié, l'utilisateur doit cliquer sur **Continuer**.

 Gouvernement du Canada / Government of Canada		
Définitions	Foire aux questions (FAQ)	Aide
<a href="#">Accueil</a> → Bienvenue johnsmithfcac		
<h2>Bienvenue johnsmithfcac</h2> <p>Vous avez connecté la dernière fois avec votre cléGC le mardi 11 janvier 2022 à 13:41:38 HE.</p> <p>À partir de la présente page, vous pouvez <a href="#">Modifier votre mot de passe</a>, <a href="#">Modifier vos questions de récupération</a> ou <a href="#">Révoquer votre cléGC</a>.</p> <p>Pour mieux protéger vos renseignements personnels, vous devez déconnecter du service et votre navigateur avant de laisser cet ordinateur sans surveillance.</p> <p>Veillez sélectionner <b>Continuer</b> pour retourner au service ou programme du ministère.</p> <div style="text-align: center;"> <div style="border: 2px solid orange; padding: 5px; display: inline-block;">Continuer</div> </div>		
		<b>Navigation</b> <a href="#">Modifier votre mot de passe</a> <a href="#">Modifier vos questions de récupération</a> <a href="#">Révoquer votre cléGC</a> <a href="#">Se déconnecter du service</a>

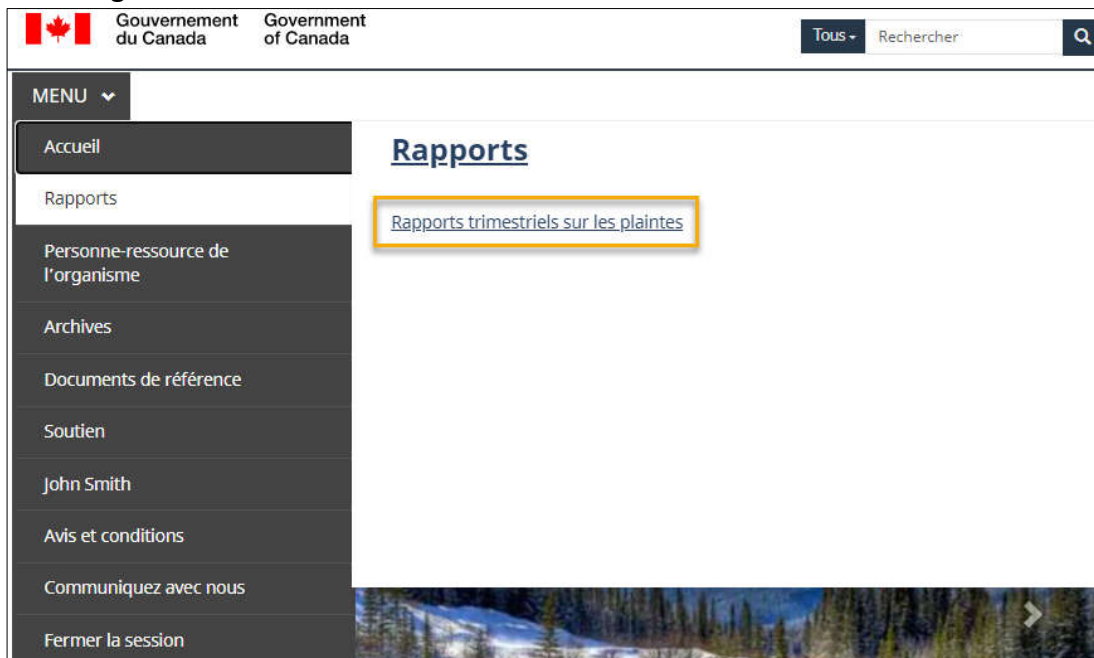
#### 4.2.5 Le processus de connexion est terminé. L'utilisateur est redirigé vers la page d'accueil pour son institution.

 Gouvernement du Canada / Government of Canada		Tous ▾ Rechercher <input type="text"/> <input type="submit" value="Q"/>
<div>MENU ▾</div>		
<h2>Portail sécurisé de l'ACFC</h2> <p>L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) veille à ce que les institutions financières sous réglementation fédérale respectent les mesures de protection des consommateurs, de même qu'à promouvoir l'éducation financière et à sensibiliser les consommateurs à l'égard de leurs droits et de leurs responsabilités.</p> 		
<h3>Banque ABC</h3> <p><b>Adresse</b>          123 Ottawa Street          Ottawa, Ontario, K1K1K1</p>		<b>Superviseur principal</b> 

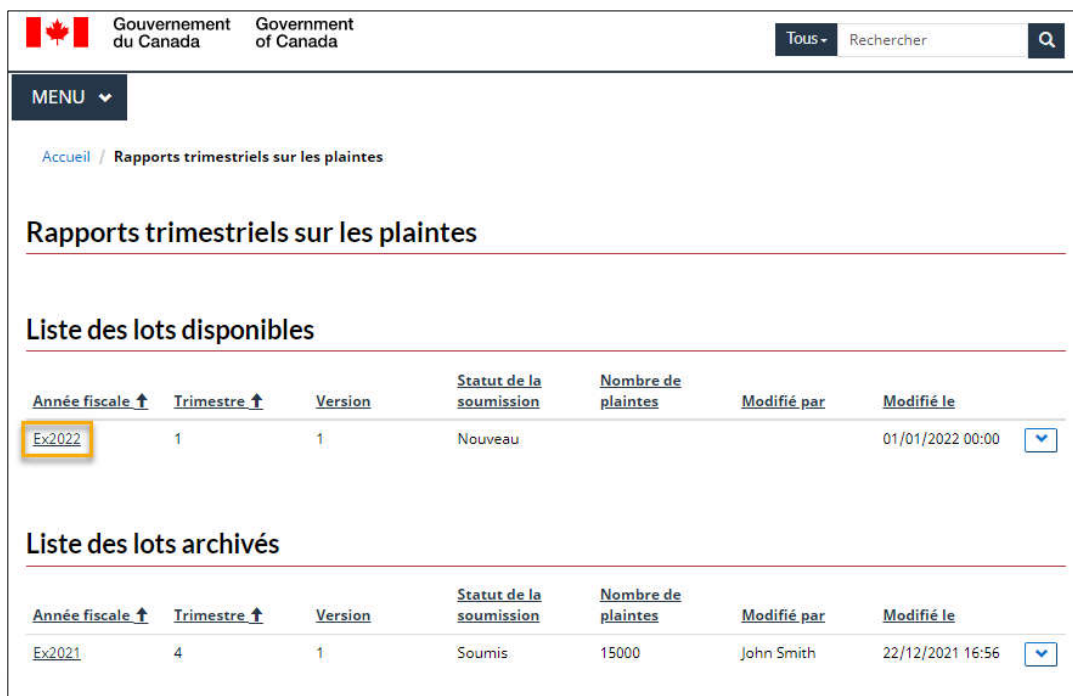
## 5. Signalement des plaintes

### 5.1 Téléchargement d'un lot de plaintes

5.1.1 - Cliquer sur **Rapports trimestriels sur les plaintes** pour commencer le processus de téléchargement.



5.1.2 Sélectionner le lot du trimestre visé.





- 5.1.3 Après avoir sélectionné le lot, l'utilisateur peut sélectionner des fichiers JSON en utilisant le bouton **Télécharger les fichiers sélectionnés** ou les faisant glisser dans la boîte de dépôt.

**Lot de RTP**

---

**FY2022 Q1 - Détails du lot - V1**

État de soumission

Message sur l'état de la soumission

Choisissez un fichier à télécharger dans la paquet ou faites-le glisser ici.

**Télécharger les fichiers sélectionnée**

- 5.1.4 - Une fois tous les fichiers JSON sélectionnés pour le trimestre visé, cliquer sur **Télécharger les fichiers sélectionnés**. Si une institution n'a aucune plainte à signaler pour le trimestre visé, sélectionner l'option **Aucune plainte**.

**QCR Package**

---

**FY2021 Q4 - Package Details - V1**

Submission Status

Submission Status Message

No complaints ☐

Choose a file to upload to the package or drag it here.

**Upload selected files**

File Name	# Complaints	# Errors	Date Modified	Messages
-----------	--------------	----------	---------------	----------

- 5.1.5 Le processus de téléchargement est terminé.



## 5.2 Soumission d'un lot

5.2.1 - Tous les fichiers ajoutés au lot doivent passer l'étape de la validation avec succès avant - d'être soumis.

5.2.2 - Si tous les fichiers ajoutés au lot passent cette étape avec succès, l'utilisateur peut cliquer - sur **Soumettre le lot**.

Lot de RTP

FY2022 Q1 - Détails du lot - V1

État de soumission

Nouveau

Message sur l'état de la soumission

--

Choisissez un fichier à télécharger dans le lot ou faites-le glisser ici.


Télécharger les fichiers sélectionnée

Nom du fichier	# de plaintes	# d'erreurs	Date de modification	Messages
22 MB (1).json	Chargement en cours %...			

Soumettre le lot

5.2.3 Le lot de RTP a été soumis avec succès. Le processus de soumission est terminé. -

Lot de RTP



Le lot a été soumise avec succès et est maintenant en attente de traitement.

FY2022 Q4 - Détails du lot - V1

État de soumission

En attente

Message sur l'état de la soumission

Le lot a été soumise avec succès et est maintenant en attente de traitement.

Nom du fichier	# de plaintes	# d'erreurs	Date de modification	Messages
Valid File example (1).json	1	0	2022-06-20	Valide

Canada



## 6. Menu fonctionnel

Le menu est l'endroit où les utilisateurs pourront accéder aux diverses fonctionnalités du Portail :

- Rapports
  - Dans cette section, les utilisateurs trouveront les outils - nécessaires pour se conformer aux obligations en - matière de rapports de leur institution. -
- Gestion de l'organisation
  - Dans cette section, l'administrateur de l'institution peut - visualiser toutes les actions réalisées par les utilisateurs - de l'institution et gérer les comptes. -
- Documents de référence
  - Dans cette section, les utilisateurs trouveront une foire - aux questions, ainsi que d'autres renseignements - pertinents. -
- Soutien
  - Dans cette section, les utilisateurs pourront soumettre - des questions et/ou des demandes à l'ACFC (p. ex. - problème d'accès à la section rapports, besoin de - mettre à jour les coordonnées d'un utilisateur, etc.). -
- Profil de l'utilisateur
  - Dans cette section, les utilisateurs pourront gérer leurs propres coordonnées. -
- Archives -
  - Dans cette section, les utilisateurs trouveront des annonces archivées, des notifications et un historique des activités (veuillez noter que seul l'administrateur du Portail de l'organisation aura accès à l'ensemble de l'historique des activités — les utilisateurs réguliers n'auront accès qu'à l'historique de leurs propres activités).
- Avis et conditions
  - Dans cette section, les utilisateurs pourront consulter les conditions d'utilisation du Portail et l'avis de non-responsabilité. -
- Communiquez avec nous -
  - Les coordonnées de l'ACFC sont fournies dans cette section.

