

Mai 2026

# FAQ – Site web Termont – Gestion des comptes et accès












Préparé par :

**TI Termont**

Mai 2026

## Table des matières

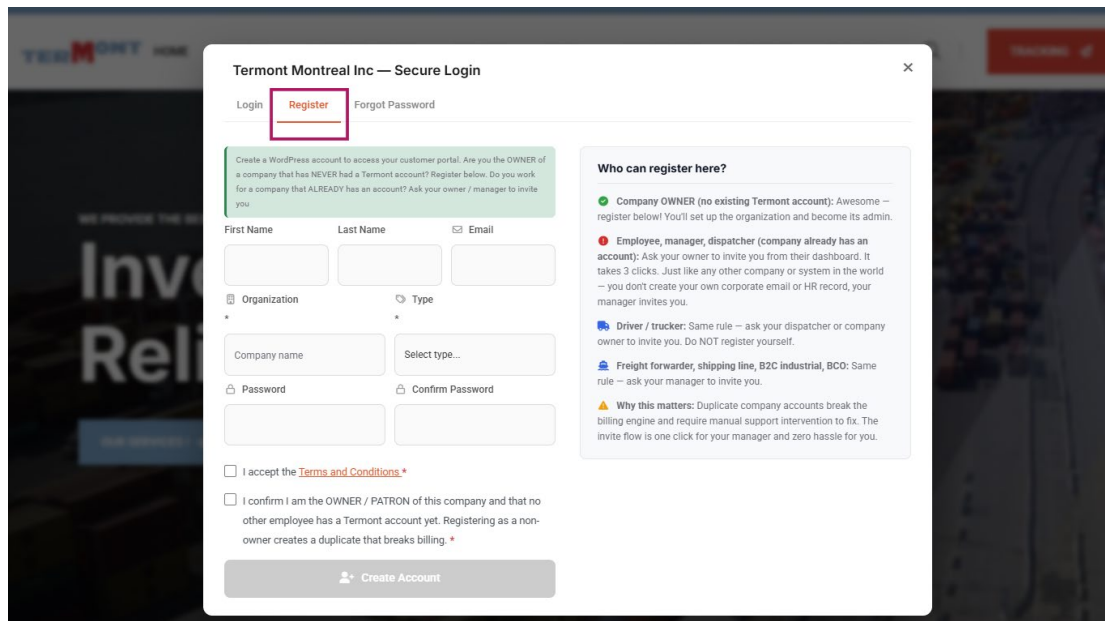
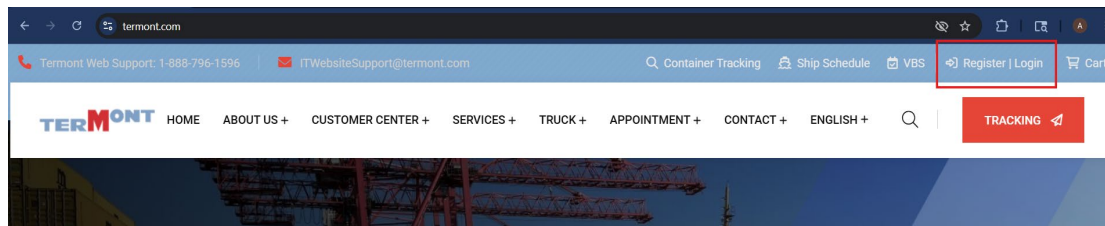
<b>1.</b>	 <b>Création de compte</b> .....	<b>4</b>
1.1.	Comment créer un compte pour une nouvelle entreprise ? .....	4
➤	Que se passe-t-il après la création du compte ?.....	6
1.2.	Comment créer un compte, si votre entreprise a déjà un compte Termont ?	6
1.3.	Comment se connecter à son compte (Onglet Login)?.....	6
➤	Quels sont les renseignements requis pour créer un compte ? .....	8
➤	Puis-je créer plusieurs comptes ? .....	8
➤	Je n’arrive pas à créer un compte, que faire ?.....	8
1.4.	Mot de passe oublié – Comment réinitialiser mon mot de passe ?.....	8
➤	À quoi s’attendre après l’envoi ? .....	9
<b>2.</b>	 <b>Invitations et activation</b> .....	<b>9</b>
➤	Comment suis-je invité à rejoindre une organisation ? .....	9
➤	Comment activer mon compte après invitation ? .....	10
➤	Je n’ai pas reçu mon invitation, que faire ? .....	10
➤	Mon invitation a expiré, que faire ?.....	10
➤	Pourquoi mon responsable n’arrive-t-il pas à inviter un utilisateur ?.....	11
<b>3.</b>	 <b>Accès au Container Tracking - Accès sans connexion</b> .....	<b>11</b>
➤	Puis-je utiliser le Container Tracking sans me connecter ?.....	11
➤	À partir de quand dois-je me connecter ou créer un compte ?.....	12
➤	Pourquoi cette distinction ?.....	13
<b>4.</b>	 <b>Rôles et permissions</b> .....	<b>14</b>
➤	Quels sont les différents rôles disponibles ? .....	14
➤	Que peut faire un Owner ? .....	14

	➤ Que peut faire un Manager ?.....	14
	➤ Peut-on limiter les accès ? .....	14
	➤ Combien d'utilisateurs peut-on ajouter ?.....	14
<b>5.</b>	<b> Gestion des utilisateurs.....</b>	<b>15</b>
	➤ Comment ajouter un utilisateur ?.....	15
	➤ Un utilisateur peut-il voir tous les comptes ? .....	15
	➤ Un utilisateur peut-il appartenir à plusieurs organisations ? .....	15
	➤ Peut-on modifier ou supprimer un utilisateur ? .....	15
<b>6.</b>	<b> Connexion et sécurité .....</b>	<b>15</b>
	➤ Je ne peux pas me connecter, que faire ?.....	15
	➤ Comment réinitialiser mon mot de passe ?.....	15
<b>7.</b>	<b> Problèmes fréquents.....</b>	<b>16</b>
	➤ Je n'ai pas reçu le courriel (invitation ou connexion) .....	16
	➤ Mon accès ne fonctionne pas .....	16
	➤ Je suis déjà dans une autre organisation .....	16
<b>8.</b>	<b> Cas particuliers .....</b>	<b>16</b>
	➤ Que se passe-t-il si un Owner quitte l'organisation ?.....	16
	➤ Peut-on transférer un compte à une organisation ? .....	16
<b>9.</b>	<b> Support .....</b>	<b>16</b>
	➤ Comment contacter le support Termont ? .....	16

## 1. Création de compte

### 1.1. Comment créer un compte pour une nouvelle entreprise ?

Si votre entreprise **n'est pas** encore enregistrée chez Termont, vous pouvez faire une demande de création directement sur le site web [Termont.com](https://termont.com) ; **dans l'onglet « Register ».**



### Étapes :

1. Cliquez sur 'Register'
2. Remplissez les informations demandées :
  - Prénom, Nom et l'adresse courriel
  - Infos entreprise : organisation, type
  - Mot de passe et confirmation
  - Acceptation des conditions (Terms & Conditions)
  - Confirmation du responsable (si applicable)
3. Soumettez la demande

Un courriel de confirmation vous sera ensuite envoyé pour compléter l'enregistrement.

### 👉 Note Importante – éviter les doublons

La création de plusieurs comptes pour une même entreprise peut entraîner des problèmes de **facturation** et de gestion. Assurez-vous que votre organisation n'a pas déjà un compte avant de vous inscrire.

## ➤ Que se passe-t-il après la création du compte ?

Une fois la demande soumise, l'équipe des **commis** de Termont valide les informations fournies afin d'en vérifier l'exactitude.

Après validation, l'entreprise est associée à un compte de facturation.

### 1.2. Comment créer un compte, si votre entreprise a déjà un compte Termont ?

Si votre entreprise possède déjà un compte Termont, vous ne pouvez pas créer un nouveau compte directement. Vous devez :

- Contacter le support du site Web à l'adresse [ITWebsiteSupport@termont.com](mailto:ITWebsiteSupport@termont.com) ou par téléphone au 1-888-796-1596
- Une fois votre demande traitée, vous recevrez un courriel de confirmation.

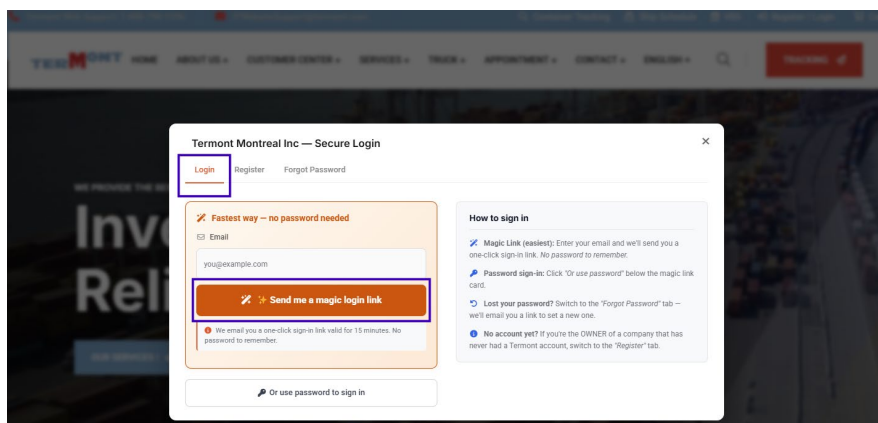
### 1.3. Comment se connecter à son compte (Onglet Login)?

Sur la page de connexion, **onglet Login**, vous avez deux options pour accéder à votre compte.

#### 1. Méthode de **Magic Link** (sans mot de passe)

- Entrez votre adresse courriel
- Cliquez sur le bouton « **Send me a magic login link** »
- Vous recevrez un courriel contenant un lien sécurisé
- Cliquez sur ce lien pour vous connecter automatiquement

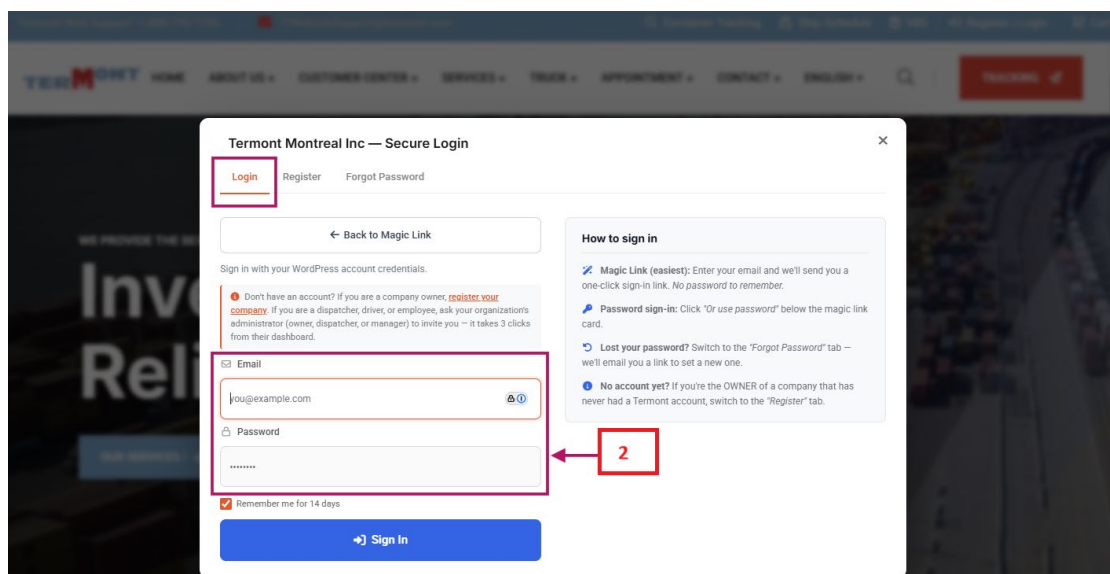
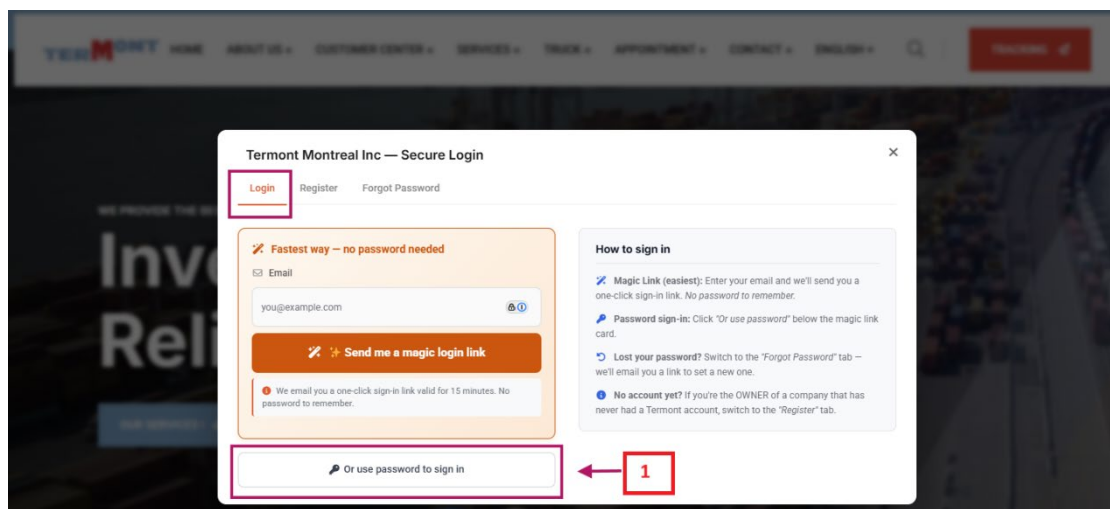
👉 **Avantage** : méthode la plus rapide, aucun mot de passe requis.



## 2- Méthode de Connexion avec mot de passe - connexion classique

- Cliquez sur« **Or use password to sign in** » (en bas de l'écran)
- Le formulaire de connexion classique s'affichera
- Entrez votre courriel et votre mot de passe

👉 Par défaut, cette option est masquée pour simplifier l'écran et favoriser le Magic Link.



### ➤ Quels sont les renseignements requis pour créer un compte ?

- Prénom et Nom
- Adresse courriel

### ➤ Puis-je créer plusieurs comptes ?

Non. Un utilisateur est associé à un seul compte (organisation).

### ➤ Je n'arrive pas à créer un compte, que faire ?

Si la création échoue ou ne fonctionne pas, veuillez contacter le support technique.

- Téléphone : 1-888-796-1596
- Courriel : ITWebsiteSupport@termont.com

## 1.4. Mot de passe oublié – Comment réinitialiser mon mot de passe ?

Sur la page « **Forgot Password** », vous pouvez trouver le **Formulaire de réinitialisation**

- Entrez votre adresse courriel
- Cliquez sur le bouton « **Send Reset Link** »
- Un lien de réinitialisation vous sera envoyé par courriel.

The screenshot shows a web browser window with the Termont Montreal Inc. website. The main content is a modal window titled "Termont Montreal Inc — Secure Login". At the top of the modal, there are three tabs: "Login", "Register", and "Forgot Password", with the "Forgot Password" tab selected and highlighted with a red box. Below the tabs, there is a text input field for an email address, followed by a red button labeled "Send Reset Link". To the right of the input field, there is a section titled "What to expect after submitting" with three bullet points: "Check your spam / Junk folder. Reset emails sometimes land there — especially on the first send to a new domain.", "Wait up to 60 seconds. Email delivery isn't instant. Don't click 'submit' multiple times — each click resends the email and may delay older copies.", and "Use the EXACT email you registered with. If you have multiple email addresses (personal + work), try them one at a time. Case doesn't matter, but typos do.", "Still nothing after 5 minutes? Contact support — see the help email at the bottom of the modal. Include the email you tried so the team can look up your account."

## ➤ À quoi s'attendre après l'envoi ?

Quelques conseils importants :

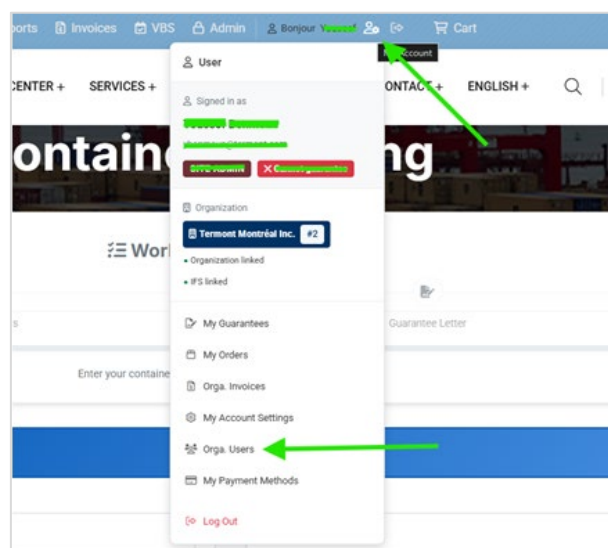
- **Vérifiez votre dossier courriers indésirables (spam)**  
Il arrive que le courriel de réinitialisation s'y retrouve
- **Attendez jusqu'à 60 secondes**  
L'envoi du courriel peut prendre un court délai
- **Utilisez l'adresse courriel exacte utilisée lors de l'inscription**  
Assurez-vous qu'il n'y a pas d'erreur ou de variation
- **Toujours rien après 5 minutes ?**  
Contactez le support : [ITWebsiteSupport@termont.com](mailto:ITWebsiteSupport@termont.com)

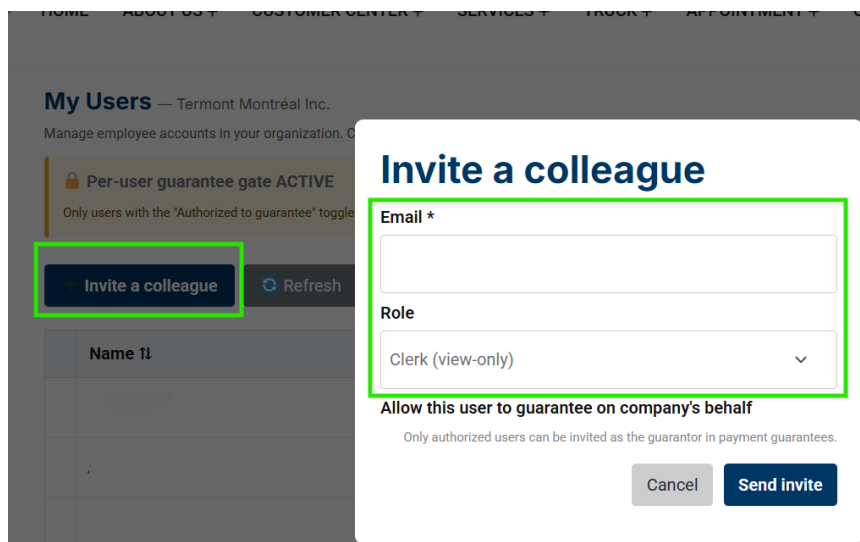
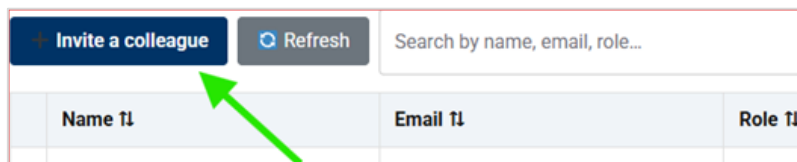
## 2. Invitations et activation

### Comment suis-je invité à rejoindre une organisation ?

Si un administrateur de votre organisation possède déjà un compte, il peut vous inviter directement, au lieu de contacter le support du site web.

Un administrateur doit vous inviter via la section « **Orga Users** » en entrant votre adresse courriel.





### ➤ **Comment activer mon compte après invitation ?**

- Cliquez sur le lien reçu par courriel
- Remplissez vos informations
- Définissez votre mot de passe

### ➤ **Je n'ai pas reçu mon invitation, que faire ?**

- Vérifiez vos courriels indésirables (spam)
- Assurez-vous que le courriel fourni est correct
- Contactez le support si nécessaire : **1-888-796-1596 / [ITWebsiteSupport@termont.com](mailto:ITWebsiteSupport@termont.com)**

### ➤ **Mon invitation a expiré, que faire ?**

Les invitations n'expirent pas. Elles permettent de créer automatiquement un compte.

Si vous n'avez pas encore accès, vous devez simplement activer votre compte en complétant l'enregistrement via le lien reçu par courriel.

#### ➤ Pourquoi mon responsable n'arrive-t-il pas à inviter un utilisateur ?

Si le système indique qu'un utilisateur existe déjà dans une organisation, cela signifie qu'il est déjà associé à un autre compte. Veuillez contacter le support afin de résoudre la situation.

### 3. 🔍 Accès au Container Tracking - Accès sans connexion

#### ➤ Puis-je utiliser le Container Tracking sans me connecter ?

Oui. La première étape (**Container Tracking / Container Lookup**) peut être utilisée **sans connexion**.

Vous pouvez :

- rechercher un conteneur
- consulter les informations de base
- vérifier les détails liés au suivi

👉 Cette étape correspond au **Step 1 : Container Lookup**.

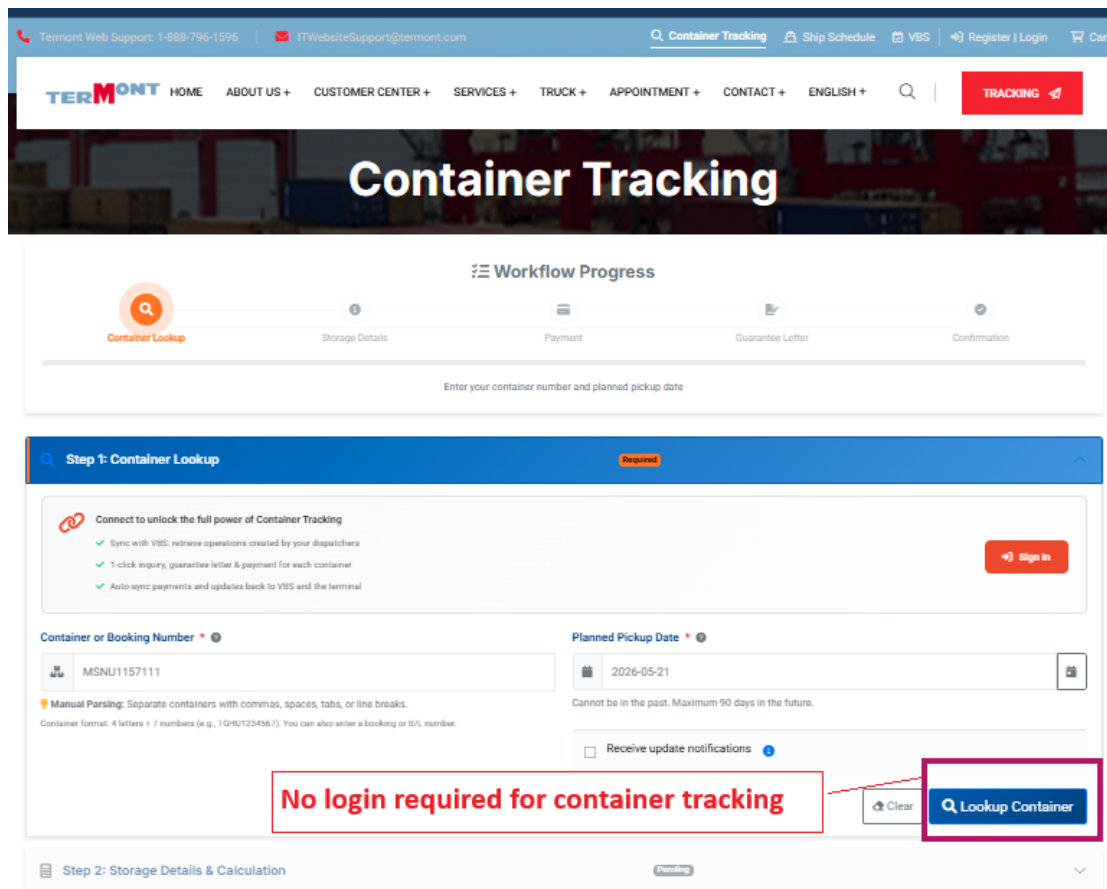
➤ **À partir de quand dois-je me connecter ou créer un compte ?**

Pour accéder aux étapes suivantes, une connexion est requise.

Les actions suivantes nécessitent un compte Termont gratuit :

- paiement (**Payment**)
- signature de la lettre de garantie (**Guarantee Letter**)
- confirmation finale (**Confirmation**)

👉 Ces actions correspondent aux **Steps 3, 4 et 5** du processus.



**Sign in or register to continue with payment and confirmation steps**

**Register your company to continue with Steps 3, 4 and 5**

Payment, guarantee letter signing, and confirmation require a free Termont account. Registering your company takes ~2 minutes – sign-in for existing users available too.



➤ **Pourquoi cette distinction ?**

Le **Container Tracking** est accessible sans compte afin de :

- faciliter l'accès à l'information
- accélérer la consultation rapide

#### 4. 👑 Rôles et permissions

##### ➤ Quels sont les différents rôles disponibles ?

- Owner : Accès complet à toutes les fonctionnalités
- Manager : Accès configurable par le Owner
- Subscriber / Clerk : Accès limité selon permissions

##### ➤ Que peut faire un Owner ?

- Inviter et gérer les utilisateurs
- Gérer le tracking des conteneurs
- Effectuer les garanties/paiements
- Consulter les factures
- Définir les permissions des Managers

##### ➤ Que peut faire un Manager ?

Selon les droits attribués :

- Inviter des utilisateurs
- Effectuer les garanties/paiements
- Accéder au tracking
- Extraire des rapports
- Consulter certaines informations financières

##### ➤ Peut-on limiter les accès ?

Oui. L'Owner peut définir précisément les permissions (invitation, garantie, rapports, etc.).

##### ➤ Combien d'utilisateurs peut-on ajouter ?

Il n'y a pas de limite.

## 5. 👤 Gestion des utilisateurs

### ➤ Comment ajouter un utilisateur ?

- Aller dans "Orga Users"
- Cliquer sur "Invite colleague"
- Entrer l'adresse courriel

### ➤ Un utilisateur peut-il voir tous les comptes ?

Non. Il ne peut voir que son compte.

### ➤ Un utilisateur peut-il appartenir à plusieurs organisations ?

Non. Un utilisateur est associé à une seule organisation.

### ➤ Peut-on modifier ou supprimer un utilisateur ?

Oui, les administrateurs peuvent gérer les accès à tout moment.

## 6. 🔑 Connexion et sécurité

### ➤ Je ne peux pas me connecter, que faire ?

- Vérifiez vos identifiants
- Réinitialisez votre mot de passe
- Contactez le support si le problème persiste: **1-888-796-1596 / ITWebsiteSupport@termont.com**

### ➤ Comment réinitialiser mon mot de passe ?

- Cliquez sur "**Forgot password**"
- Ou utilisez le **Magic link** envoyé par courriel.
- Le Magic link est valide pour **une seule** connexion.

## 7. Problèmes fréquents

### ➤ Je n'ai pas reçu le courriel (invitation ou connexion)

- Vérifiez vos spams
- Vérifiez l'adresse courriel utilisée
- Contactez le support si nécessaire

### ➤ Mon accès ne fonctionne pas

- Assurez-vous que votre compte est activé
- Contactez votre administrateur ou le support

### ➤ Je suis déjà dans une autre organisation

Vous devez contacter le support pour corriger votre affiliation.

## 8. Cas particuliers

### ➤ Que se passe-t-il si un Owner quitte l'organisation ?

Un autre administrateur doit être désigné comme Owner.

### ➤ Peut-on transférer un compte à une organisation ?

Oui, il faut contacter le support si nécessaire.

## 9. Support

### ➤ Comment contacter le support Termont ?

- Téléphone : 1-888-796-1596
- Courriel : ITWebsiteSupport@termont.com