

# La Foire aux questions

## Comment retrouver mes identifiants ?

Les identifiants (nom de connexion / mot de passe) sont envoyés par courriel. Ils sont présents sur chaque message vous indiquant qu'un document a été mis à votre disposition sur le portail réparateur.

## La connexion avec les identifiants fournis n'est pas fonctionnelle

Vérifiez que la touche MAJ n'est pas activée et que le clavier numérique est en revanche activé. Si après ces vérifications, cela ne fonctionne pas, merci d'utiliser le formulaire de contact situé ici :

<https://reparateurs.reference-expertise.fr/template-form.php#form-data>

## Comment ouvrir mon PV (ou autre document)

Allez dans le détail du dossier (double-cliquez sur le dossier à afficher sur l'écran d'accueil). En bas de page, vous trouverez les documents qui sont disponibles. Cliquez sur le document afin qu'il se télécharge.

## Je me suis trompé dans le type de document à envoyer.

Merci de le renvoyer afin qu'il soit transmis au bon interlocuteur.

## Je n'arrive pas à transférer un document

Cliquez sur l'onglet Messagerie puis à droite de la page, cliquez sur le bouton + Nouveau message. Renseignez les divers champs.

## Comment puis-je savoir que le document a bien été pris en charge ?

Si vous retrouvez sur le portail réparateur le document que vous nous avez transmis, alors il aura bien été intégré dans notre système de gestion et l'expert ou son assistante seront prévenus pour une prise en charge.


## Qu'est-ce qu'un dossier archivé ?

Vous avez la possibilité d'archiver vos dossiers afin de limiter la liste des dossiers qui s'affichent. Ils sont seulement archivés sur le portail réparateur et vous pouvez les retrouver à tout moment en utilisant le filtre d'affichage des dossiers archivés.

## Puis je désarchiver un dossier ?



Oui, il suffit de cliquer sur l'icône correspondante dans la colonne Actions et valider ce choix en cliquant sur « oui ».

## Je n'arrive pas à supprimer les filtres appliqués ?

Pour supprimer les filtres, il suffit de cliquer sur l'icône d'actualisation 

## Je souhaiterai afficher uniquement les dossiers en cours et en attente, comment faire ?

Il n'est pas possible d'afficher ces deux types de dossiers ensemble.

Il faut donc, soit choisir les dossiers en cours en cliquant sur , soit choisir ceux en attente en cliquant sur .