Expert

Guide utilisateur

Expert

Estimer les objets d’un dossier qu’une famille vous confie

Public : les experts invités sur un dossier d’expertise

Guide à jour pour Armoiro 0.131.0

Support : armoiro@vdenis.net

1. Bienvenue dans Armoiro

Une famille, ou la personne qui gère un inventaire, vous a demandé d'estimer des objets. Elle a rangé ces objets dans Armoiro, un inventaire domestique en ligne, et vous a ouvert un accès réservé à ce seul dossier : vous y retrouvez la liste des objets avec leurs photos, vous y inscrivez votre valeur pour chaque objet, avec vos remarques, vous y déposez votre rapport, puis vous prévenez la famille que vous avez terminé.

Ce guide vous mène de la première connexion à la fin de votre mission. Il ne demande aucune connaissance d'Armoiro.

Deux choses à retenir d'emblée :

- **Votre accès est limité à ce dossier.** Vous ne voyez ni le reste de l'inventaire, ni les autres membres de la famille, ni les estimations ou les prix déjà notés par d'autres. Vous voyez les objets du dossier, dans les informations que la famille a choisi de vous montrer.
- **Votre accès suit l'avancement du dossier.** Tant que la famille attend votre estimation, vous pouvez écrire. Une fois que vous avez cliqué « Terminé », le dossier devient en lecture seule, et vous ne pouvez pas le rouvrir vous-même : seule la famille le peut. Quand elle clôt le dossier, l'accès se ferme.

2. Se connecter

Votre invitation

La famille a saisi votre adresse électronique. Si vous n'aviez pas encore de compte, vous avez reçu un courriel d'Armoiro intitulé « Bienvenue sur Armoiro — créez votre mot de passe ». Il contient :

- **un bouton « Créer mon mot de passe »,** dont le lien est valable 7 jours et ne sert qu'une fois ;
- **votre identifiant de connexion,** un pseudo. À la connexion, votre adresse électronique convient aussi.

Le courriel est volontairement sobre : il ne cite ni la famille, ni le dossier. C'est la famille qui vous dit, de son côté, de quoi il s'agit. Votre nom affiché dans Armoiro est la partie de votre adresse qui précède le « @ ».

Si le lien a expiré ou a déjà servi, ouvrez la page de connexion et cliquez sur « Mot de passe oublié ? » : un nouveau lien vous est envoyé. Par sécurité, le message affiché reste le même que l'adresse soit connue ou non.

Si vous avez déjà un compte expert Armoiro, aucun courriel nouveau ne vous est envoyé quand une autre famille vous confie un dossier. C'est elle qui vous prévient, par un autre moyen : le dossier apparaît simplement dans votre liste à votre prochaine connexion.

Vous connecter

Rendez-vous à l'adresse d'Armoiro que la famille vous a indiquée. Saisissez votre adresse électronique ou votre pseudo dans « Email ou pseudo », puis votre mot de passe, et cliquez sur « Se connecter ».

La page de connexion est la même pour tout le monde et montre la case « Rester connecté ». Pour un compte d'expert, cette case n'a aucun effet : votre session se comporte comme celle d'un membre qui ne l'a pas cochée, et elle se ferme après un temps d'inactivité. Vous aurez donc à vous reconnecter plus souvent qu'un membre d'une famille.

Après la connexion, vous arrivez sur « Mes expertises ». L'en-tête de l'écran est réduit à l'essentiel :

- **« Aide »,** qui ouvre ce guide [À CONFIRMER EN RECETTE : ouverture de ce guide depuis « Aide » par un compte d'expert réel] ;
- **« Thème »,** qui propose Clair, Foncé ou Automatique ;
- **« Déconnexion ».**

Votre nom s'affiche à côté sur un grand écran.

Votre mot de passe

L'espace de l'expert ne propose pas de commande pour changer son mot de passe. Pour en choisir un nouveau, ouvrez la page de connexion, cliquez sur « Mot de passe oublié ? », saisissez votre adresse ou votre pseudo, puis cliquez sur « Envoyer le lien de réinitialisation » : vous recevez un lien par courriel.

Votre nom, votre adresse électronique et votre photo ne se modifient pas non plus depuis votre espace : si une coquille s'est glissée dans votre nom ou si vous changez d'adresse, écrivez au support (armoiro@vdenis.net).

Armoiro ne vous envoie pas ses lettres d'information : vous ne recevez que les courriels qui servent à votre accès, comme le lien du mot de passe.

3. Vos dossiers

Après la connexion, la première page, « Mes expertises », liste vos dossiers. Pour chacun, vous lisez :

- **le titre du dossier ;**
- **« Famille : » suivi du nom du projet,** c'est-à-dire le nom que la famille a donné à son inventaire, ce qui vous permet de distinguer deux familles qui vous confient chacune un dossier ;
- **le nombre d'objets à examiner,** suivi de « lecture seule » quand vous ne pouvez plus écrire ;
- **l'étape où en est le dossier,** sur une pastille.

Un même compte sert pour toutes les familles qui vous sollicitent : vous n'avez jamais besoin d'un second mot de passe. Chaque famille ne vous montre que le dossier qu'elle vous a confié.

Un dossier n'apparaît pas tant que la famille le prépare : il se montre quand elle vous l'a transmis. Il disparaît quand elle le clôt ou l'annule. Si votre liste est vide alors que vous attendez un dossier, Armoiro écrit « Aucun dossier ne vous est confié pour le moment » : le dossier n'est pas encore ouvert ou il est fermé, demandez à la famille où il en est.

Ce que dit l'étape du dossier

L'étape est fixée par la famille. Elle décide de ce que vous pouvez faire.

Étape du dossier	Ce que vous pouvez faire
Préparation du dossier	Rien : le dossier ne vous est pas encore ouvert.
Liste transmise à l'expert	Écrire : vos valeurs, vos notes et vos documents. Le bouton « Terminé » reste grisé.
En expertise	Écrire, et cliquer sur « Terminé » quand vous avez fini.
Rapport reçu	Lire seulement : vous voyez tout, vous ne changez plus rien. Un bandeau le rappelle.
Clôturé ou Annulé	Rien : le dossier se ferme pour vous et disparaît de votre liste.

Une étape peut changer dans les deux sens, à la décision de la famille. Si elle rouvre un dossier que vous aviez déclaré terminé, vous pouvez de nouveau écrire, et rien de ce que vous aviez saisi ou déposé n'a disparu.

La date de fin d'accès

La famille peut fixer une date de fin à votre accès. Quand elle l'a fait, Armoiro vous l'affiche : dans la liste « Mes expertises », sous le nombre d'objets de chaque dossier, et en haut du dossier, sous le titre, avec la phrase « Accès ouvert jusqu'au … inclus » (le jour indiqué est encore ouvert). Sans date de fin, rien n'est affiché. Passé ce jour, le dossier se ferme sans autre avertissement, comme s'il avait été clôturé. Si vous l'aviez ouvert, l'écran dit « Ce dossier n'est plus ouvert à votre compte » et il disparaît de votre liste. Si vous avez besoin d'y revenir, demandez à la famille de repousser la date.

4. Le contenu d'un dossier

Cliquez sur un dossier pour l'ouvrir. En haut, un bouton de retour (« Mes expertises », précédé d'une flèche) ramène à la liste, puis viennent le titre, la famille, l'étape et le nombre d'objets. Dessous, de haut en bas : les bandeaux d'information, les contacts du dossier, la liste des objets, vos documents, l'export, et, tant que vous pouvez écrire, la zone « Votre expertise est faite ? » avec le bouton « Terminé ». Tout en bas, « Quitter ce dossier » vous retire du dossier.

Trois bandeaux peuvent apparaître en haut : « Expertise terminée : lecture seule » quand vous avez cliqué sur « Terminé » ou que la famille a passé le dossier à « Rapport reçu » ; un rappel, à l'étape « Liste transmise à l'expert », que la famille n'a pas encore passé le dossier en expertise mais que vous pouvez déjà poser vos valeurs et déposer vos documents ; et un message d'erreur si une action échoue.

Les contacts du dossier

La famille peut vous montrer quelques personnes à joindre : le déménageur qui doit livrer les objets, un autre prestataire, elle-même. Sous « Contacts du dossier », pour chacune, vous lisez le nom, l'organisation, le type, le téléphone, l'adresse électronique et le site. Vous ne voyez jamais l'adresse postale ni les notes de la famille sur ces contacts. Si la famille n'en a ajouté aucun, la zone n'apparaît pas.

La liste des objets

Sous « Objets du dossier » s'affiche le nombre total d'objets. La liste en montre cent par page ; les boutons « Page précédente » et « Page suivante » et l'indication « Page 1 sur 3 » apparaissent quand il y a plus d'une page. La zone « Rechercher (nom ou numéro) » retrouve un objet par son nom ou son numéro : cliquez sur « Rechercher », puis sur « Effacer » pour revenir à la liste complète.

Chaque ligne montre la vignette de la photo principale (quand la famille vous donne accès aux photos), le nom de l'objet, « n° » suivi de son numéro et sa catégorie, puis votre valeur déjà posée ou « Pas encore de valeur ». Les vignettes se chargent au fur et à mesure que vous faites défiler la liste : une photo peut arriver avec un léger retard.

Quelles informations voyez-vous ? Toujours le numéro, le nom et la catégorie. Pour le reste, c'est la famille qui choisit parmi : la description, l'état, la quantité, la matière, la référence, les dimensions (hauteur, largeur, longueur), le poids, la date d'achat, l'origine et l'histoire de l'objet, et les photos. Deux familles peuvent donc vous montrer des informations différentes. Ce que la famille ne vous montre pas n'est pas caché par erreur : demandez-lui si une information vous manque.

La fiche d'un objet

Un clic sur un objet ouvre sa fiche. Un bouton « Retour à la liste » (précédé d'une flèche) en haut vous ramène à la liste ; les deux flèches voisines, avec l'indication « 3 sur 100 », passent à l'objet précédent ou suivant de la page. La fiche réunit :

- **les photos,** vingt au plus, la photo principale d'abord, avec de petites vignettes pour passer de l'une à l'autre ;
- **les informations autorisées,** sous la forme « nom du champ, valeur » (un tiret quand la famille n'a rien renseigné) ;
- **tout en bas, le bloc « Votre valeur »,** où vous posez votre estimation.

Les photos sont affichées réduites et marquées d'un filigrane, avec la mention « Photos réduites et filigranées : elles ne servent qu'à l'expertise ». Ce n'est pas un défaut : la famille impose ce marquage pour protéger ses images, et il se retrouve dans vos exports. Vous ne pouvez pas télécharger la photo d'origine. [À CONFIRMER EN RECETTE : rendu du filigrane sur les photos servies par le serveur réel.]

5. Poser votre estimation

Sur la fiche d'un objet, le bloc « Votre valeur » reçoit votre estimation. Dans vos exports, la même estimation s'appelle « Ma valeur », et votre note « Ma note ». Le bloc comprend :

- **un « Montant (€) »,** en euros, avec au plus deux chiffres après la virgule ; la virgule ou le point conviennent, et un montant négatif est refusé ;
- **une « Date de l'estimation »,** qui vaut la date du jour tant que vous n'en choisissez pas une autre, et qui ne peut pas être dans le futur (Armoiro répond « La date ne peut pas être dans le futur. ») ;
- **une « Note (facultative) »,** de 1 000 caractères au plus : l'état constaté, la comparaison retenue, une réserve, une recommandation.

Cliquez sur « Enregistrer ma valeur » : Armoiro écrit « Votre valeur est enregistrée. » et le bloc affiche « Enregistrée : » suivi du montant, de la date et, si vous en avez mis une, de la note. Pour la corriger, changez les champs et cliquez sur « Mettre à jour ». Pour la retirer, cliquez sur « Retirer ma valeur » ; une fenêtre demande « Retirer votre valeur ? » avant d'effacer, et Armoiro écrit ensuite « Votre valeur est retirée. ». Vous pouvez modifier ou retirer votre valeur à volonté tant que le dossier est ouvert en écriture. Chaque objet porte une seule estimation de vous. Une fois le dossier en lecture seule, le bloc montre votre valeur sans formulaire.

Ce que cela veut dire pour la famille :

- Votre estimation est enregistrée comme « estimation d'expertise », rattachée à ce dossier et à vous, et signalée chez la famille par la mention « Établi par l'expert ».
- Tant que la famille n'a retenu aucune valeur pour l'objet, votre chiffre s'affiche chez elle comme valeur de l'objet, à titre provisoire. Elle est libre de retenir une autre valeur : c'est toujours elle qui décide.
- Vous ne choisissez jamais la valeur « retenue » : ce geste ne vous appartient pas.
- Si la famille a retenu votre estimation, elle ne se modifie plus et vous ne pouvez plus la retirer. Armoiro le dit : « Cette valeur a été retenue par la famille : elle ne se modifie plus. » Dans ce cas, écrivez-lui si une correction s'impose.
- Si la famille a masqué les valeurs dans son projet, Armoiro refuse votre saisie plutôt que d'enregistrer un chiffre que personne ne lirait, en disant : « Le champ « Valeur retenue » est masqué dans ce projet : la famille ne recevrait pas votre valeur. » Prévenez-la.

Vous ne voyez que vos propres estimations. Les prix d'achat, les valeurs d'assurance, les estimations de la famille et celles d'un autre expert restent hors de votre vue, pour que votre jugement reste indépendant.

6. Déposer et retirer des documents

Votre rapport, vos photos de travail, un tableur de calculs : déposez-les dans le dossier. Un document déposé est rattaché au dossier, pas à un objet précis.

Ce que vous pouvez envoyer

- **Formats acceptés :** PDF, images (jpg, png, webp), Word (docx), Excel (xlsx), OpenDocument (odt, ods), texte (txt) et csv.
- **Taille :** 25 Mo au plus par fichier.
- **Volume :** 50 fichiers et 250 Mo au plus au total par dossier, pour vous. Au-delà, Armoiro refuse l'envoi et le dit.
- **Rythme :** 10 envois par minute au plus. Au-delà, Armoiro répond « Trop de demandes en peu de temps : réessayez dans une minute. »

Armoiro vérifie ce que contient le fichier, pas seulement son extension : un fichier renommé, un fichier vide ou un format qui n'est pas dans la liste est refusé. Ne passent pas, en particulier, les anciens formats de Word, d'Excel ou de PowerPoint (doc, xls, ppt), les fichiers PowerPoint (pptx), les documents qui contiennent des macros, les images gif, les vidéos. Le nom du fichier peut être légèrement modifié à l'enregistrement : les caractères spéciaux sont retirés, la longueur est limitée à 120 caractères et l'extension est celle du vrai format.

Si un fichier est refusé

Quand un envoi est refusé, Armoiro répond toujours le même message : « Format refusé : pdf, jpg, png, webp, docx, xlsx, odt, ods, txt ou csv. » Il ne dit pas lequel de ses contrôles a refusé le fichier. Voici les causes les plus courantes, et le remède :

- **Un PDF protégé par mot de passe ou chiffré,** ou qui lance une action à l'ouverture (un lien qui s'ouvre tout seul, un script, un formulaire dynamique), ou qui contient des fichiers joints, ou encore enregistré avec un codage ancien que le contrôle ne sait pas relire : il est refusé. Envoyez un PDF ordinaire, exporté sans protection : depuis votre logiciel, choisissez « Exporter au format PDF » sans mot de passe, sans pièce jointe et sans formulaire, ou imprimez le document vers une imprimante PDF, qui refabrique un fichier propre.
- **Un document Word qui contient un graphique natif** (un graphique Word ou Excel inséré dans la page, dont les données voyagent avec le fichier) est refusé. Enregistrez le graphique comme image (copiez-le, puis collez-le comme image), ou envoyez le document en PDF.
- **Un document Office ou OpenDocument qui dépend d'autre chose que lui-même** est refusé : modèle distant, objet incorporé d'un autre logiciel, feuille Excel incorporée dans un document Word, image ou données liées à un autre fichier ou à une adresse web. Seuls les liens hypertextes ordinaires, sur lesquels on clique, passent. Enregistrez une copie sans ces éléments, ou envoyez un PDF.
- **Un fichier texte ou csv** doit être en UTF-8. Un csv enregistré par un tableur dans l'ancien codage de Windows, avec des lettres accentuées, est refusé : enregistrez-le en « CSV UTF-8 », ou envoyez un xlsx.
- **Une image** doit être en jpg, png ou webp. Convertissez les autres formats (heic, gif, bmp) avant l'envoi.

Quand un fichier dépasse 25 Mo, Armoiro l'indique avant même de l'envoyer (« dépasse 25 Mo : il n'a pas été envoyé »). Réduisez-le, ou envoyez-le en plusieurs fichiers.

Où déposer, et comment retirer

Le bloc « Documents » du dossier contient, quand vous pouvez écrire, un cadre où « Glissez vos fichiers ici, ou » cliquez sur « Choisir des fichiers » (plusieurs à la fois sont permis). Le cadre rappelle les formats acceptés et les 25 Mo par fichier. Dessous, la ligne « Vos dépôts : » donne le nombre de fichiers et le volume déjà envoyés, sur 50 fichiers et 250 Mo. Armoiro écrit « Document déposé. » quand c'est fait.

La liste montre chaque document avec sa taille, sa date et la mention « Déposé par vous » ou « Fourni par la famille ». Le bouton « Télécharger » récupère le fichier : il ne s'ouvre jamais directement dans le navigateur, il s'enregistre sur votre appareil. Vous retirez un de vos documents avec « Supprimer », tant que le dossier est ouvert en écriture ; une fenêtre demande « Supprimer ce document ? » avant d'effacer. Vous ne pouvez pas supprimer ce que la famille a déposé.

La liste montre aussi les documents que la famille a choisi de vous ouvrir, par exemple un mandat ou le bon de livraison. Elle ne vous montre jamais les autres documents du dossier. [À CONFIRMER EN RECETTE : téléchargement réel d'un document sur dev, nom et contenu du fichier reçu.]

Attention : une fois le dossier en lecture seule, vous ne pouvez plus rien envoyer ni supprimer. Déposez donc votre rapport avant de cliquer sur « Terminé ».

7. Exporter la liste

Le bloc « Exporter la liste » produit la liste des objets du dossier, avec vos estimations, à conserver ou à joindre à votre rapport. Choisissez un « Format », cochez si vous le voulez la photo, puis cliquez sur « Exporter ».

- **Formats :** « Tableur (xlsx) », « Texte séparé par des points-virgules (csv) », « PDF » ou « Word (docx) ».
- **Colonnes :** le numéro, le nom, la catégorie, les informations que la famille vous montre, puis deux colonnes à vous, « Ma valeur » et « Ma note ».
- **Photos :** la case « Ajouter la photo de chaque objet » n'apparaît qu'en PDF et en Word, et seulement si la famille vous donne accès aux photos. Les photos portent toujours le filigrane.
- **En-tête du PDF et du Word :** le titre « Expertise », suivi du titre du dossier, et une ligne qui reprend le nom du projet, la mention « Établi par l'expert », la date et le nombre d'objets.
- **Nom du fichier :** « Armoiro », le nom du projet (simplifié), « expertise », la date et l'heure. Le nom du projet figure donc dans le nom du fichier.
- **Limites :** un export avec photos porte 2 000 lignes au plus ; un PDF ou un Word sans photo, 10 000 lignes et 100 000 cellules ; vous pouvez lancer 20 exports par minute. Si une limite est dépassée, une notification « Export impossible » dit laquelle, et vous proposera de choisir xlsx ou csv, ou de décocher la photo.

Les exports ne contiennent jamais d'emplacement, de propriétaire ni de valeur d'autrui. Vous pouvez exporter même quand le dossier est en lecture seule. [À CONFIRMER EN RECETTE : téléchargement réel d'un export de chaque format sur dev.]

8. Terminer l'expertise, ou quitter un dossier

Terminé

Quand vous avez saisi vos valeurs et déposé votre rapport, descendez à la zone « Votre expertise est faite ? » et cliquez sur « Terminé ». Une fenêtre demande « Signaler que l'expertise est terminée ? » et précise que vos valeurs, vos notes et vos documents restent, mais que vous ne pourrez plus rien modifier tant que la famille n'aura pas rouvert le dossier. Confirmez avec « Terminé » (ou « Annuler »). Alors :

- le dossier passe à l'étape « Rapport reçu » ;
- il devient en lecture seule pour vous : Armoiro écrit « Votre expertise est signalée comme terminée. Le dossier passe en lecture seule. », un bandeau « Expertise terminée : lecture seule » s'affiche, et la zone « Votre expertise est faite ? » disparaît ;
- la famille voit que le dossier est passé à « Rapport reçu » : elle y retrouve vos estimations et vos documents, et en tire ses conclusions.

« Terminé » est irréversible de votre côté : aucun bouton ne vous ramène à l'étape précédente. Seule la famille peut rouvrir le dossier, en revenant à « En expertise » : vous pouvez alors de nouveau écrire, et rien de ce que vous aviez saisi ou déposé n'est perdu. Si vous avez oublié une estimation, demandez-lui donc de rouvrir le dossier.

Le bouton « Terminé » est grisé tant que le dossier n'est pas « En expertise », avec la phrase « Le bouton « Terminé » sera disponible quand la famille aura passé le dossier en expertise ». Si le dossier est seulement « Liste transmise à l'expert », vous pouvez travailler, mais la famille doit d'abord ouvrir l'étape suivante.

Quitter ce dossier

En bas de la page du dossier, le bouton « Quitter ce dossier » vous retire de la liste de ce dossier. Une fenêtre demande « Quitter ce dossier ? » : elle rappelle que vous n'y aurez plus accès, que vos valeurs et vos documents restent chez la famille, et que seule la famille pourra vous rendre l'accès. Armoiro écrit ensuite « Vous avez quitté le dossier » suivi de son titre. Ce geste est permis aussi bien en écriture qu'en lecture seule ; il ne supprime rien de ce que vous avez fait. Utilisez-le si le dossier ne vous concerne plus, ou si on vous l'a confié par erreur.

9. Ce que vous ne voyez jamais

Votre accès est conçu pour que vous ne croisiez jamais ce qui ne regarde pas votre mission. Vous ne voyez pas :

- **où se trouvent les objets :** ni la pièce, ni le meuble, ni le contenant, ni la destination prévue ;
- **à qui ils appartiennent,** ni à qui ils sont attribués, ni qui s'y intéresse ;
- **le statut des objets ni le partage ;**

- **les commentaires,** ni ceux de l'inventaire, ni ceux du dossier, ni la note, la liste de contrôle ou le lot d'origine du dossier ;
- **les autres valeurs :** prix d'achat, assurance, vente, estimations de la famille ou d'un autre expert ;
- **les autres objets,** les autres dossiers et les autres projets de la famille ;
- **les membres de la famille,** leurs adresses, leurs photos, le journal ;
- **les documents des objets,** ni ceux du dossier que la famille ne vous a pas ouverts.

Si vous tentez d'ouvrir autre chose que ce qui vous est destiné, Armoiro répond simplement « Introuvable. » : le message est le même qu'il s'agisse de quelque chose qui n'existe pas ou qui ne vous est pas ouvert.

Chaque geste que vous faites (envoyer un document, en retirer un, poser ou retirer une estimation, terminer, exporter, quitter un dossier) est consigné au journal de la famille, sans le montant, sans la note et sans le nom du fichier. Vous n'avez pas vous-même accès à ce journal.

10. Si vous avez aussi un compte de membre

Si vous utilisez déjà Armoiro pour votre propre inventaire, la famille qui vous confie un dossier peut utiliser le même compte. Rien ne change pour vos projets : vous gardez vos droits, votre écran habituel et la case « Rester connecté », qui garde son effet pour vous.

Une entrée « Mes expertises » apparaît en plus dans le menu de votre profil (votre avatar, en haut à droite), après « À propos » (et « Versions », si vous l'avez), avant le choix du thème. Elle ouvre l'espace décrit dans ce guide par-dessus Armoiro, avec la liste des dossiers qui vous sont confiés, et seulement eux. Le bouton « Retour à Armoiro » (précédé d'une flèche) vous ramène à vos projets. Dans cet espace, le thème et la déconnexion restent ceux d'Armoiro, et « Aide » liste vos guides, dont celui de l'expert.

L'entrée « Mes expertises » reste là tant qu'un dossier vous a été confié, même fermé : la liste peut alors dire « Aucun dossier ne vous est confié pour le moment ». Elle disparaît quand plus aucun dossier ne vous est lié, par exemple après un « Quitter ce dossier » ou si la famille retire votre accès.

Dans « Mes expertises », vous agissez comme expert : tout ce qui précède s'applique, y compris la liste fermée de ce que vous voyez. Dans vos propres projets, vous gardez les droits que vos groupes vous donnent, et vous n'y gagnez rien de plus. [À CONFIRMER EN RECETTE : parcours complet d'un compte mixte (menu du profil, espace en surimpression, retour à Armoiro) sur dev.]

11. Une difficulté ?

- **Le dossier a disparu de ma liste :** il a été clôturé ou annulé, la famille a retiré votre accès, vous l'avez quitté, ou sa date de fin d'accès est passée. Vous ne perdez rien de ce que vous aviez fait : vos estimations et vos documents restent chez la famille.
- **Je ne peux plus écrire :** le dossier est en lecture seule parce que vous avez cliqué « Terminé ». Demandez à la famille de le rouvrir.
- **Mon lien de mot de passe ne marche plus :** utilisez « Mot de passe oublié ? ».
- **Je veux changer mon mot de passe :** passez aussi par « Mot de passe oublié ? » sur la page de connexion, car l'espace de l'expert n'a pas de commande pour cela.
- **Je ne peux plus me connecter du tout :** votre compte peut avoir été suspendu. Seul l'administrateur de la plateforme le rétablit : écrivez au support (armoiro@vdenis.net).
- **Mon fichier est refusé :** voyez « Si un fichier est refusé » plus haut.
- **« Trop de demandes en peu de temps » :** vous avez dépassé le rythme permis pour envoyer des fichiers, exporter ou poser des valeurs. Attendez une minute.
- **« Cet objet a déjà 50 valeurs » :** la famille a réuni le maximum de valeurs sur cet objet. Demandez-lui d'en retirer une avant de poser la vôtre.
- **Une information me manque sur un objet :** elle ne figure pas dans ce que la famille a choisi de vous montrer. Posez-lui la question, ou demandez-lui d'élargir les informations visibles.
- **Une question sur le dossier lui-même :** adressez-vous à la famille, qui est aussi la seule à pouvoir le rouvrir ou le clore.
- **Un problème d'accès ou de compte :** le support, à armoiro@vdenis.net.