

## *Membres RAV : Assistance*

### **Vous n'arrivez pas à vous identifier pour accéder à l'espace membres**

- Ou bien l'identifiant et/ou le mot de passe que vous utilisés ne sont pas ceux connus du site.
- Ou bien vous avez fait plusieurs tentatives infructueuses et votre compte a été automatiquement désactivé (le site considère qu'il y a tentative d'intrusion et réactive le compte une heure plus tard)

### **APPROCHE 1 (Non conseillée pour les détenteurs d'un email hospitalier)**

Vous récupérez votre identifiant et/ou votre mot de passe en utilisant les procédures automatiques existant sur le site.

**Mais attention !!!** ces procédures échouent si les échanges avec le site durent trop longtemps (comme une transaction à un distributeur de billets de banque) ou si le filtrage des emails considère les réponses automatiques du site RAV comme des SPAMS

- **Identifiant**
  - Dans le pavé « Identifiez-vous », cliquez sur « Identifiant oublié »
  - Vous aurez alors une invitation à saisir votre adresse email (celle utilisée par le réseau pour vous contacter)
  - Vous le recevrez alors par courriel
- **Mot de passe**
  - Dans le pavé « identifiez vous », cliquez sur « mot de passe oublié »
  - Vous aurez alors une invitation à entrer votre adresse email.
  - Vous aurez ensuite une nouvelle invitation
    - à reporter cette fois un code que vous allez recevoir par email
    - à choisir un mot de passe personnel
  - Ne soyez pas effrayé par la longueur du code, il suffit de faire du « copier-coller »

### **APPROCHE 2 (Si la solution 1 n'a pas donné le résultat espéré)**

Vous contactez l'assistance du réseau : [assistance@allergyvigilance.org](mailto:assistance@allergyvigilance.org) en précisant votre demande :

- Fourniture par mail de votre identifiant et d'un mot de passe provisoire, vous permettant de vous connecter (**vous devrez ensuite impérativement modifier ce mot de passe provisoire dans « Espace personnel » page « Mon compte – le modifier » en choisissant un mot de passe personnel**)
- Proposition d'un créneau horaire, pour assistance téléphonique, si les approches précédentes ont échoué