

D.10 — Résolution des problèmes courants

Chapitre D.10 du Manuel PIGBF

- [D.10.10.1 — Vue d'ensemble](#)
- [D.10.10.2 — Catégories de problèmes couverts](#)
- [D.10.10.3 — Problèmes de connexion et de synchronisation](#)
- [D.10.10.4 — Formulaire manquants ou liste vide](#)
- [D.10.10.5 — Listes déroulantes vides ou incomplètes](#)
- [D.10.10.6 — Problèmes de GPS et de géolocalisation](#)
- [D.10.10.7 — Problèmes de caméra et de photos](#)
- [D.10.10.8 — Erreurs lors du remplissage des formulaires](#)
- [D.10.10.9 — Problèmes d'envoi de formulaires \(Ready to send bloqué\)](#)
- [D.10.10.10 — Problèmes de tablette \(batterie, espace, lenteur, plantage\)](#)
- [D.10.10.11 — Problèmes liés au QR Code et à la configuration](#)
- [D.10.10.12 — Données incorrectes après soumission — Procédure de signalement](#)
- [D.10.10.13 — Contacts et procédure d'escalade](#)
- [D.10.10.14 — Mémo de dépannage rapide](#)
- [D.10.10.15 — Glossaire des termes techniques utilisés dans ce chapitre](#)

D.10.10.1 — Vue d'ensemble

10.1 Vue d'ensemble

Ce chapitre est le **guide de dépannage de terrain** pour les enquêteurs et les Administrateurs IT ONG du programme PAAF/PIGBF. Il recense les problèmes les plus fréquemment rencontrés lors de l'utilisation de l'application ODK Collect sur tablette Android, et fournit pour chacun les étapes de résolution à suivre dans l'ordre.

Ce chapitre s'adresse à deux profils :

Profil	Chapitres pertinents
Enquêteur terrain	Tous (en particulier 10.2, 10.3, 10.4, 10.5, 10.6, 10.7)
Administrateur IT ONG	Tous (en particulier 10.8, 10.9, 10.10, 10.11)

Principe fondamental : Avant de contacter le support technique, l'enquêteur doit toujours tenter les solutions décrites dans ce chapitre dans l'ordre indiqué. La grande majorité des problèmes rencontrés sur le terrain ont une solution locale qui ne nécessite pas d'intervention extérieure.

☐☐ **Capture d'écran à insérer :** Vue d'ensemble de l'écran d'accueil ODK Collect montrant un état problématique : section "Ready to send" avec un grand nombre de formulaires en attente, section "Drafts" avec des formulaires non finalisés – illustrant la situation type qui doit alerter l'enquêteur avant de quitter le terrain

D.10.10.2 — Catégories de problèmes couverts

10.2 Catégories de problèmes couverts

#	Catégorie	Section
1	Problèmes de connexion et de synchronisation	10.3
2	Formulaires manquants ou liste vide	10.4
3	Listes déroulantes vides ou incomplètes	10.5
4	Problèmes de GPS et de géolocalisation	10.6
5	Problèmes de caméra et de photos	10.7
6	Erreurs lors du remplissage des formulaires	10.8
7	Problèmes d'envoi de formulaires (Ready to send bloqué)	10.9
8	Problèmes de tablette (batterie, espace, lenteur, plantage)	10.10
9	Problèmes liés au QR Code et à la configuration	10.11
10	Données incorrectes après soumission	10.12
11	Contacts et procédure d'escalade	10.13

D.10.10.3 — Problèmes de connexion et de synchronisation

10.3 Problèmes de connexion et de synchronisation

10.3.1 ODK Collect ne parvient pas à synchroniser les formulaires

Symptômes observés :

- La synchronisation (bouton ↻ dans "Start new form") échoue avec un message d'erreur
- Message affiché : "*Connection failed*", "*Server error*", "*Unable to connect to server*" ou similaire
- La liste des formulaires ne se met pas à jour

☐☐ **Capture d'écran à insérer** : Écran d'erreur de synchronisation dans ODK Collect : message d'erreur en rouge "Connection failed" ou "Unable to connect to server" affiché sous la barre de progression de synchronisation qui s'est arrêtée à mi-chemin. Bouton "Retry" visible

Causes probables et solutions :

Cause	Vérification	Solution
Pas de connexion internet	Vérifier l'icône Wi-Fi ou données mobiles dans la barre d'état Android	Activer le Wi-Fi ou les données mobiles. Se déplacer dans une zone couverte
Connexion internet faible ou instable	Ouvrir un navigateur et tenter de charger une page simple	Attendre d'avoir un signal plus stable. Réessayer la synchronisation
Serveur ODK Central momentanément indisponible	Essayer depuis une autre tablette ou un téléphone — même erreur ?	Si le problème touche toutes les tablettes simultanément, c'est un problème serveur. Attendre 15-30 minutes et réessayer. Si persistant, contacter l'Admin IT ONG
URL du serveur ODK incorrecte	Problème visible uniquement sur cette tablette	Reconfigurer la tablette avec le QR Code (cf. D.2, section 2.4)
Compte enquêteur désactivé sur la plateforme	L'Admin IT ONG peut vérifier dans la PIGBF → Enquêteurs	Contactez l'Admin IT ONG pour réactiver le compte

Procédure de diagnostic étape par étape :

1. Vérifiez d'abord que votre tablette est bien connectée à internet : ouvrez l'application **Navigateur** et essayez de charger le site `www.google.com`. Si la page se charge, la connexion fonctionne.
2. Si la connexion fonctionne mais la synchro échoue, vérifiez que d'autres tablettes dans votre équipe ont le même problème. Si oui → problème serveur, attendez et réessayez.
3. Si le problème est isolé à votre tablette, contactez l'Admin IT ONG en lui communiquant le message d'erreur exact affiché.

“ **i La collecte peut se faire hors ligne.** Si vous ne pouvez pas synchroniser, continuez à collecter — les formulaires seront envoyés dès que la connexion sera rétablie (cf. D.3, section 3.5). Ne bloquez pas votre travail de terrain à cause d'un problème de synchronisation.

10.3.2 Les formulaires restent bloqués en "Ready to send" et ne s'envoient pas

Symptômes observés :

- La section "Ready to send" contient des formulaires depuis plusieurs heures ou jours
- Les formulaires ne passent pas automatiquement en "Sent" même quand la tablette est connectée
- L'envoi manuel échoue avec un message d'erreur

☐☐ **Capture d'écran à insérer** : Section "Ready to send" dans ODK Collect avec plusieurs formulaires bloqués depuis 2 jours ou plus, message d'erreur d'envoi visible en rouge sous un formulaire ("Failed to send. Check your connection and try again."), bouton "Retry" présent

Causes probables et solutions :

Cause	Solution
Pas de connexion internet	Se connecter à un réseau Wi-Fi ou activer les données mobiles, puis relancer l'envoi manuellement
Connexion trop lente	Patience en zone à meilleure couverture réseau. L'envoi de formulaires avec photos peut nécessiter plusieurs minutes par formulaire
Compte ODK désactivé	Contactez l'Admin IT ONG
Formulaire corrompu	Voir section 10.9
Espace de stockage insuffisant	Voir section 10.10

Procédure d'envoi manuel :

1. Depuis l'écran d'accueil ODK Collect, appuyez sur "**Ready to send**"
2. La liste des formulaires en attente s'affiche. Vérifiez l'icône de connexion en haut de l'écran Android
3. Cochez la case en en-tête pour sélectionner tous les formulaires
4. Appuyez sur "**Send Selected**"
5. Regardez la barre de progression — chaque formulaire est envoyé individuellement
6. Si un formulaire spécifique échoue à plusieurs reprises, notez son nom et signalez-le à l'Admin IT ONG

☐☐ **Capture d'écran à insérer** : Procédure d'envoi manuel : section "Ready to send" avec tous les formulaires sélectionnés (cases cochées), bouton "Send Selected" activé en bas, barre de progression visible pour l'envoi en cours du premier formulaire

“ ⚠ **Ne supprimez jamais un formulaire bloqué en "Ready to send" avant d'avoir contacté l'Admin IT ONG.** Les données qu'il contient peuvent être récupérées. Une suppression prématurée entraîne une perte définitive des données terrain.

10.3.3 Délai entre la soumission et l'apparition dans la plateforme PIGBF

Symptômes observés :

- Un formulaire est visible en "Sent" dans ODK Collect (donc bien envoyé au serveur ODK Central)
- Mais il n'apparaît pas encore dans la section "Données Collectées" de la plateforme PIGBF pour validation par l'Admin IT ONG

Explication :

Ce délai est **normal** et attendu. Il s'explique par l'architecture du système :

- ODK Central reçoit la soumission
- L'`api-pigbf` synchronise les nouvelles soumissions toutes les **5 à 15 minutes** (selon le type de formulaire)
- Les données apparaissent alors dans la zone de staging de la plateforme, prêtes pour validation

Type de formulaire	Fréquence de synchronisation côté serveur
Formulaires écoles (02_00, 02_03)	Toutes les 5 minutes
Formulaires frais scolaires (02_02)	Toutes les 5 minutes
Formulaires élèves (01_00)	Toutes les 5 minutes
Formulaires tuteurs (03_00)	Toutes les 5 minutes
Formulaires notes/présences (01_01)	Toutes les 15 minutes

En pratique : Si un formulaire a bien été envoyé (visible en "Sent" dans ODK Collect), attendez **15 à 30 minutes** avant de signaler son absence dans la plateforme. Si après 30 minutes le formulaire n'est toujours pas visible pour validation, informez l'Admin IT ONG.

☐☐ **Capture d'écran à insérer :** Comparaison côte-à-côte : à gauche, ODK Collect section "Sent" avec le formulaire listé et sa date d'envoi ; à droite, interface web PIGBF section "Données Collectées" avec le même formulaire apparu en attente de validation, montrant le délai normal de synchronisation

D.10.10.4 — Formulaires manquants ou liste vide

10.4 Formulaires manquants ou liste vide

10.4.1 La liste des formulaires est vide dans "Start new form"

Symptômes observés :

- En appuyant sur "+ Start new form", la liste est vide ou affiche un message "No forms available"
- Un ou plusieurs formulaires que l'enquêteur devrait avoir ne sont pas dans la liste

☐☐ Capture d'écran à insérer : Écran "Start new form" vide dans ODK Collect : message "No forms available" au centre de l'écran, icône de document barré. Bouton de rafraîchissement ↻ visible en haut à droite

Causes probables et solutions :

Cause	Vérification	Solution
Formulaire non assignés à l'enquêteur	L'Admin IT ONG vérifie dans PIGBF → Enquêteurs → fiche de l'enquêteur	L'Admin IT ONG assigne les formulaires nécessaires depuis la plateforme PIGBF, puis l'enquêteur resynchronise
Tablette non synchronisée depuis l'assignation	La liste peut être ancienne si la synchro n'a pas eu lieu depuis	Lancer une synchronisation depuis "Start new form" → icône ↻ avec connexion internet
QR Code scanné appartient à un autre enquêteur	L'Admin IT ONG vérifie à qui correspond le QR Code	Reconfigurer la tablette avec le bon QR Code de cet enquêteur (cf. D.2, section 2.4)
Compte enquêteur créé mais non encore activé	L'Admin IT ONG vérifie le statut du compte	L'Admin IT ONG active le compte depuis PIGBF → Enquêteurs

Procédure de résolution :

1. Assurez-vous d'avoir une connexion internet
2. Dans ODK Collect, appuyez sur "+ Start new form"

3. Appuyez sur l'icône de **rafraîchissement** ↻ en haut à droite
4. Attendez la fin de la synchronisation
5. Si la liste reste vide, contactez l'Admin IT ONG en lui communiquant votre nom et votre numéro d'email ODK

10.4.2 Un formulaire spécifique est absent de la liste

Symptômes observés :

- Certains formulaires sont présents dans la liste mais un formulaire précis manque
- Exemple : le formulaire 01_00 (identification des élèves) est absent alors que 02_03 (classes/options) est présent

Causes probables :

Cause	Solution
Formulaire non assigné à cet enquêteur	L'Admin IT ONG doit assigner le formulaire manquant depuis PIGBF → fiche enquêteur → Modifier → Formulaires assignés → cocher le formulaire manquant → Mettre à jour. Puis l'enquêteur synchronise
Formulaire désactivé au niveau d'ODK Central	L'Admin IT ONG ou IT GROUP vérifie l'état du formulaire dans ODK Central
Synchronisation incomplète	Relancer une synchronisation complète depuis un réseau stable (Wi-Fi de préférence)

“ i L'Admin IT ONG peut vérifier les formulaires assignés depuis la plateforme PIGBF. Menu → Enquêteurs → cliquer sur la fiche de l'enquêteur concerné → section "Formulaires assignés" : la liste complète des formulaires attribués est visible.

☐☐ **Capture d'écran à insérer** : Fiche enquêteur dans la plateforme PIGBF, section "Formulaires assignés" : liste des 6 formulaires avec leurs codes. Un formulaire (01_00) est décoché – c'est la cause du problème. En-dessous, le bouton "Modifier" qui permet d'ajouter le formulaire manquant

D.10.10.5 — Listes déroulantes vides ou incomplètes

10.5 Listes déroulantes vides ou incomplètes

C'est l'une des catégories de problèmes les plus fréquentes et les plus bloquantes sur le terrain. Elle survient quand les listes de référence (écoles, classes, options, élèves) ne contiennent pas les entrées attendues.

10.5.1 La liste des écoles est vide ou ne contient pas l'école visitée

Symptômes observés :

- Dans la sélection de l'école (formulaires D.4, D.5, D.6, D.7, D.8, D.9), la liste est vide
- Ou l'école visitée n'apparaît pas dans la liste, même après avoir tapé son nom dans la recherche

☐☐ **Capture d'écran à insérer** : Champ de recherche d'école dans un formulaire ODK avec une liste vide ou "No results found" après saisie du nom de l'école. Message d'aide en dessous indiquant que l'école n'est pas dans la liste

Causes probables et solutions :

Cause	Solution
École non enregistrée dans la PIGBF	L'Admin IT ONG ou l'Admin ONG doit créer l'école dans la plateforme PIGBF → Module Écoles → Nouvelle école. Après création et synchronisation ODK, l'école apparaît dans la liste
Mauvaise Sous-PROVED sélectionnée	Retourner à la sélection de la Sous-PROVED (bouton "< Back") et vérifier que vous avez sélectionné la bonne Sous-PROVED qui correspond à l'école
Listes de référence ODK pas encore synchronisées	Effectuer une synchronisation des formulaires avec connexion internet, puis relancer le formulaire
Enquêteur non assigné à la bonne Sous-PROVED	L'Admin IT ONG vérifie et corrige l'assignation depuis PIGBF → Enquêteurs

Cause	Solution
Formulaire D.4 non encore soumis pour cette école	Pour les formulaires D.6, D.7, D.8, D.9 : les listes sont filtrées par les données du formulaire D.4. Si D.4 n'a pas été soumis ET synchronisé, les listes seront vides

Action immédiate : Si l'école n'est pas dans la liste et que vous devez collecter ce jour, utilisez le formulaire D.5 (Identification et mise à jour des données des écoles) qui permet de saisir le nom de l'école manuellement. Pour les autres formulaires (D.6, D.7, D.8), la saisie manuelle n'est pas disponible — l'école doit être enregistrée.

10.5.2 La liste des classes/options est vide dans les formulaires D.6, D.7, D.8, D.9

Symptômes observés :

- Après avoir sélectionné l'école, la liste déroulante des classes est vide
- Ou des classes/options qui devraient être présentes ne s'affichent pas

☐☐ **Capture d'écran à insérer :** Formulaire 01_00 : après sélection de l'école, la liste "Dans quelle classe est l'élève ?" affiche "No results found" bien que l'école ait déjà des classes. La cause visible est que le formulaire 02_03 n'a pas encore été soumis ou synchronisé

Cause principale et solution :

Cette situation se produit presque systématiquement quand **le formulaire D.4 (02_03 — Renseignement des classes et options) n'a pas encore été soumis pour cette école, ou a été soumis mais pas encore synchronisé avec le serveur ODK Central.**

Les formulaires D.6, D.7, D.8 et D.9 utilisent les données du formulaire D.4 comme source pour les listes de classes et options. Sans cette synchronisation, ces listes sont vides.

Solution :

1. Vérifiez que vous avez bien soumis le formulaire D.4 pour cette école
2. Vérifiez dans ODK Collect section "Sent" que ce formulaire apparaît bien comme envoyé
3. Si le formulaire D.4 est en "Ready to send" (non encore envoyé), trouvez une connexion internet et envoyez-le
4. Attendez ensuite **15 à 30 minutes** que les données soient synchronisées vers ODK Central et que les listes de référence soient mises à jour
5. Dans ODK Collect, lancez une synchronisation manuelle (+ Start new form → ☞)
6. Relancez votre formulaire D.6, D.7, D.8 ou D.9 — les classes devraient maintenant apparaître

⚠ **Ordre impératif des formulaires** : D.4 doit toujours être soumis ET synchronisé avant D.6, D.7, D.8 ou D.9. C'est un prérequis technique non contournable. Ne planifiez jamais la collecte en inversant cet ordre.

10.5.3 La liste des élèves est vide dans le formulaire D.9 (notes/présences)

Symptômes observés :

- Dans le formulaire D.9 (01_01), après sélection de la classe et de l'option, la liste des élèves est vide
- L'élève pour laquelle on veut saisir les notes n'apparaît pas

Cause principale : Les élèves qui ne s'affichent pas n'ont pas encore été **validés** par l'Admin IT ONG/Admin ONG dans la plateforme PIGBF depuis leur soumission via le formulaire D.7. Seules les élèves dont la fiche a été validée et intégrée en base de production sont visibles dans la liste de sélection du formulaire D.9.

Solution :

1. Vérifiez avec l'Admin IT ONG que les fiches des élèves concernées ont bien été soumises via le formulaire D.7 (01_00)
2. Demandez à l'Admin IT ONG de procéder à la validation des fiches en attente depuis la plateforme PIGBF → Données Collectées → Données élèves
3. Une fois les fiches validées, synchronisez les formulaires (↻) et réessayez
4. Si l'élève a été enregistrée récemment, attendez le délai de synchronisation (15-30 min)

☐☐ **Capture d'écran à insérer** : Vue de la plateforme PIGBF montrant la liste des élèves en attente de validation dans "Données Collectées → Données élèves". Un bouton "Valider" est visible sur chaque ligne, et plusieurs élèves sont sélectionnées pour validation groupée

10.5.4 La Sous-PROVED ne s'affiche pas dans la liste au démarrage du formulaire

Symptômes observés :

- La liste de sélection de la Sous-PROVED est vide ou ne contient pas la Sous-PROVED attendue
- Ou le message d'introduction affiche : "Désolé, vous n'avez pas les autorisations nécessaires"

Causes probables :

Cause	Solution
-------	----------

L'enquêteur n'est pas assigné à cette Sous-PROVED	L'Admin IT ONG vérifie et met à jour l'assignation de l'enquêteur depuis PIGBF
Mauvais QR Code scanné	Reconfigurer la tablette avec le bon QR Code de l'enquêteur (cf. D.2)
Compte enquêteur inactif	L'Admin IT ONG réactive le compte depuis PIGBF → Enquêteurs
Listes non synchronisées	Synchroniser les formulaires avec connexion internet

☐☐ **Capture d'écran à insérer** : Écran d'introduction d'un formulaire ODK affichant le message d'erreur rouge "Bonjour ! Désolé, vous n'avez pas les autorisations nécessaires pour accéder à ce formulaire." avec le champ d'identification de l'ONG vide – indiquant un problème de configuration

D.10.10.6 — Problèmes de GPS et de géolocalisation

10.6 Problèmes de GPS et de géolocalisation

10.6.1 Le GPS ne se fixe pas ou met très longtemps à trouver la position

Symptômes observés :

- La capture GPS reste bloquée en acquisition pendant plusieurs minutes
- Le message "Accuracy: waiting for GPS..." s'affiche sans se résoudre
- La précision affichée est très élevée (ex. : 500m) et ne descend pas

☐☐ **Capture d'écran à insérer** : Écran de capture GPS dans ODK Collect bloqué en acquisition : message "Waiting for GPS..." avec spinner, précision affichée "> 100m" après 3 minutes, bouton "Cancel" visible pour interrompre

Causes probables et solutions :

Cause	Solution
GPS désactivé sur la tablette	Aller dans Paramètres Android → Localisation → Activer la bascule. Mode recommandé : "Haute précision"
Collecte effectuée à l'intérieur d'un bâtiment	Se déplacer à l'extérieur ou près d'une fenêtre pour améliorer la réception satellite
Premier démarrage du GPS après une longue période d'inactivité	Le GPS peut mettre 1 à 3 minutes pour se "réchauffer" la première fois de la journée. Patienter en restant immobile à l'extérieur
Tablette couverte ou dans un étui métallique épais	Retirer l'étui ou tenir la tablette à l'air libre pour améliorer la réception
Zone géographique avec couverture satellite faible	Se déplacer légèrement (quelques dizaines de mètres) pour chercher une meilleure exposition au ciel
Module GPS défaillant	Si le GPS ne fonctionne jamais sur cette tablette, signaler à l'Admin IT ONG pour remplacement

Procédure recommandée :

1. Sortez de l'école et tenez la tablette à bout de bras, face vers le ciel
2. Restez immobile pendant 2 à 3 minutes
3. Observez si la précision diminue progressivement (500m → 100m → 30m → 10m)
4. Lorsque la précision est inférieure à **10 mètres**, appuyez sur "Save point" ou "Enregistrer la position"
5. Si après 5 minutes la précision reste supérieure à 50 mètres, notez l'adresse de l'établissement et signalez le problème à l'Admin IT ONG

☐☐ **Capture d'écran à insérer** : Progression normale du GPS : capture en séquence montrant 3 états successifs – (1) "Acquiring: accuracy 200m" après 30 secondes, (2) "Acquiring: accuracy 45m" après 1 minute, (3) "Ready: accuracy 8m" après 2 minutes. Bouton "Save point" activé en vert à l'étape 3

10.6.2 La géolocalisation automatique au démarrage du formulaire

Tous les formulaires PIGBF démarrent un enregistrement GPS en arrière-plan dès leur ouverture (`start-geopoint`). Cet enregistrement est **automatique et silencieux** — il ne nécessite aucune action de l'enquêteur. La meilleure position GPS enregistrée pendant la session de collecte est automatiquement jointe à la soumission.

Pour maximiser la précision de cet enregistrement automatique, **activez le GPS avant d'ouvrir le formulaire** et restez dans une zone avec bonne visibilité du ciel pendant la collecte.

D.10.10.7 — Problèmes de caméra et de photos

10.7 Problèmes de caméra et de photos

10.7.1 La caméra ne s'ouvre pas quand on appuie sur "Take Picture"

Symptômes observés :

- En appuyant sur "Take Picture", rien ne se passe ou un message d'erreur s'affiche
- Message possible : "Camera not available", "Permission denied", "Unable to access camera"

☐☐ **Capture d'écran à insérer** : Écran de capture photo dans ODK Collect avec message d'erreur "Permission denied" affiché en rouge sous le bouton "Take Picture" grisé. Bouton "Grant Permission" visible pour corriger le problème

Causes probables et solutions :

Cause	Solution
Autorisation de caméra refusée à l'installation	Aller dans Paramètres Android → Applications → ODK Collect → Autorisations → Caméra → Activer
Autre application utilisant déjà la caméra	Fermer toutes les autres applications. Sur Android, appuyer sur le bouton "Applications récentes" (carré) et fermer toutes les apps
Caméra physiquement défectueuse	Tester avec l'application appareil photo native Android. Si elle ne s'ouvre pas non plus → tablette défectueuse → signaler à l'Admin IT ONG

Activer l'autorisation caméra manuellement :

1. Appuyez sur le bouton **Paramètres** de la tablette (roue dentée)
2. Naviguez vers **Applications** (ou "Gestionnaire d'applications")
3. Recherchez et appuyez sur **ODK Collect**
4. Appuyez sur **Autorisations**
5. Appuyez sur **Caméra** et sélectionnez **Autoriser**
6. Revenez dans ODK Collect et réessayez

☐☐ **Capture d'écran à insérer** : Paramètres Android, section Autorisations pour ODK Collect : liste des autorisations (Caméra, Localisation, Microphone, Stockage) avec leurs états respectifs (Autorisé/Refusé). La caméra est en état "Refusé" et doit être activée

10.7.2 Les photos prises sont floues ou trop sombres

Symptômes observés :

- La photo s'affiche en prévisualisation mais elle est floue, pixelisée, ou trop sombre
- La photo est prise mais le sujet n'est pas reconnaissable

Solutions selon le problème :

Photo floue :

- Tenez la tablette à **deux mains** pour la stabiliser
- Attendez que la mise au point automatique s'effectue avant d'appuyer (une icône ou un indicateur vert apparaît généralement quand la mise au point est faite)
- Assurez-vous que la tablette ne bouge pas pendant la capture
- Vérifiez que l'objectif de la caméra (au dos de la tablette) n'est pas couvert de poussière, d'empreintes ou de rayures — nettoyez avec un chiffon doux

Photo trop sombre :

- Réorientez-vous pour que la lumière vienne de face (devant vous) et non de derrière le sujet (contre-jour)
- Pour les photos de documents (pièces d'identité, arrêtés, bulletins), utilisez la lumière naturelle d'une fenêtre plutôt qu'un éclairage artificiel direct qui crée des reflets
- Évitez de photographier en plein soleil direct (ombres dures) — préférez la lumière diffuse d'un espace ombragé

Photo illisible pour un document :

- Posez le document à **plat** sur une surface de couleur uniforme sombre (le sol, une table foncée)
- Centrez le document dans le cadre en incluant ses quatre coins
- Assurez-vous que le document est bien à plat sans plis qui créent des zones d'ombre
- Si le document plastifié crée des reflets, inclinez légèrement la tablette pour éliminer le reflet

☐☐ **Capture d'écran à insérer** : Exemples comparatifs : (a) bonne photo de pièce d'identité – document plat sur fond sombre, 4 coins visibles, texte lisible ; (b) mauvaise photo – document froissé, reflets sur la plastique, coins tronqués ; (c) bonne photo portrait – face éclairée, fond uni, mise au point nette ; (d) mauvaise photo portrait – contre-jour, visage sombre, fond encombré

10.7.3 La photo de l'élève/tuteur est rejetée par le valideur

Symptôme :

- L'Admin IT ONG rejette la fiche d'un élève ou d'un tuteur pour cause de "photo non conforme"
- Cela nécessite une nouvelle visite terrain pour reprendre la photo

Photos de personnes non conformes — causes fréquentes :

- Visage partiellement caché (masque, chapeau, voile, main, ombre)
- Arrière-plan trop encombré (plusieurs personnes, objets distrayants)
- Photo de profil ou de dos au lieu d'une photo de face
- Contre-jour rendant le visage sombre et peu identifiable
- Photo trop éloignée — le visage occupe moins d'un tiers de l'image
- Flou de bougé

Photos de documents non conformes — causes fréquentes :

- Document tronqué (un ou plusieurs coins manquants dans l'image)
- Texte illisible (flou, sous-exposé, reflet)
- Document photographié à travers une vitre ou un plastique créant des reflets
- Photo d'une photocopie de mauvaise qualité au lieu de l'original

Pour éviter ces rejets : Appliquez systématiquement les conseils de photo décrits dans les chapitres D.5, D.7 et D.8, et vérifiez chaque photo en zoomant sur la prévisualisation avant de valider.

D.10.10.8 — Erreurs lors du remplissage des formulaires

10.8 Erreurs lors du remplissage des formulaires

10.8.1 Un message d'erreur rouge s'affiche sous un champ

Symptômes observés :

- Un message d'erreur en rouge apparaît sous un champ de saisie
- Il est impossible de passer à la question suivante

☐☐ **Capture d'écran à insérer** : Message d'erreur rouge dans ODK Collect sous un champ de numéro de téléphone : "Le numéro de téléphone doit contenir 10 chiffres et commencer par 08 ou 09. Vous avez saisi : 812345678 (9 chiffres)" – message d'erreur précis indiquant ce qui ne va pas

Types d'erreurs et solutions :

Message d'erreur	Cause	Solution
"This field is required"	Champ obligatoire laissé vide	Saisir une valeur dans le champ
"Value must be a number" ou "Veuillez entrer un nombre"	Texte saisi dans un champ numérique	Effacer et ne saisir que des chiffres
"Invalid phone number" ou erreur de format téléphone	Numéro de téléphone incorrect	Vérifier que le numéro fait exactement 10 chiffres, commence par 08 ou 09, sans espaces ni tirets
"Date must be in the past" ou erreur de date	Date saisie dans le futur pour la date de naissance	Vérifier et corriger la date
"Answer must be between X and Y"	Valeur numérique hors de la plage autorisée	Vérifier la valeur avec la source (bulletin, document officiel)
Erreur de regex (format)	Format de saisie non respecté (email, code...)	Respecter exactement le format indiqué (ex. pour email : <code>nom@domaine.com</code>)

i Lisez attentivement le message d'erreur. Les messages d'erreur du formulaire PIGBF sont en général explicites et indiquent ce qui ne va pas. Ils sont votre premier guide de correction.

10.8.2 Le formulaire saute des questions ou n'affiche pas toutes les questions attendues

Symptôme :

- Certaines questions n'apparaissent pas alors que l'enquêteur s'attendait à les voir
- Le formulaire passe directement d'une question à une autre sans intermédiaire visible

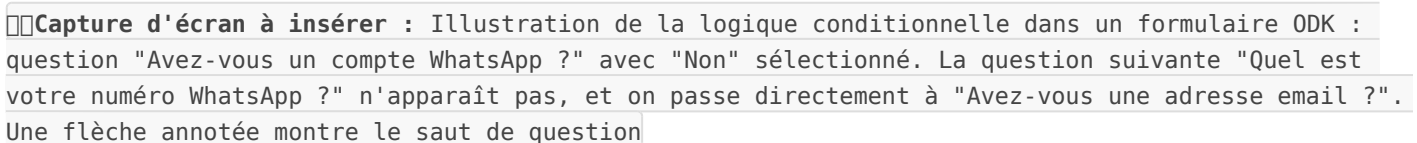
Explication :

Ce comportement est **normal** et intentionnel. Les formulaires PIGBF utilisent une **logique conditionnelle** : certaines questions n'apparaissent que si une réponse spécifique a été donnée à une question précédente.

Exemples courants :

- La question "Quel est votre numéro WhatsApp ?" n'apparaît que si vous avez répondu "Oui" à "Avez-vous un compte WhatsApp ?"
- La question sur la raison de l'abandon scolaire n'apparaît que si l'élève a répondu "Oui" à "Avez-vous abandonné l'école par le passé ?"
- Les champs de capture de l'Arrêté Ministériel n'apparaissent que si le Préfet a répondu "Oui" à sa disponibilité

Si une question que vous attendiez ne s'affiche pas, vérifiez vos réponses précédentes. Si vous avez répondu "Non" à une question filtre, les questions suivantes conditionnées par "Oui" n'apparaîtront pas.

 **Capture d'écran à insérer** : Illustration de la logique conditionnelle dans un formulaire ODK : question "Avez-vous un compte WhatsApp ?" avec "Non" sélectionné. La question suivante "Quel est votre numéro WhatsApp ?" n'apparaît pas, et on passe directement à "Avez-vous une adresse email ?". Une flèche annotée montre le saut de question

10.8.3 La tablette se ferme ou l'écran s'éteint en pleine saisie

Symptôme :

- L'écran se met en veille pendant la collecte, interrompant la saisie

Solution :

Augmentez le délai avant mise en veille de l'écran :

1. Aller dans **Paramètres Android** → **Affichage** (ou "Display")
2. Appuyer sur **Veille de l'écran** (ou "Screen timeout")
3. Sélectionner **10 minutes** ou **30 minutes**

“ **i Les données sont sauvegardées automatiquement** même si l'écran se met en veille. ODK Collect sauvegarde le formulaire à chaque appui sur "Next >". Si la tablette se met en veille, déverrouillez-la et le formulaire sera là où vous l'avez laissé.

10.8.4 Une réponse incorrecte a été saisie dans un formulaire déjà finalisé

Symptôme :

- L'enquêteur réalise après avoir finalisé (marqué comme final) et envoyé un formulaire qu'une information est incorrecte
- Il souhaite corriger la donnée

Important : Un formulaire en statut "Sent" dans ODK Collect **ne peut plus être modifié depuis la tablette**. La correction doit être faite depuis la plateforme PIGBF lors de l'étape de validation.

Procédure :

1. L'enquêteur **informe immédiatement son Admin IT ONG** de l'erreur, en précisant :
 - Le nom du formulaire et de la personne concernée
 - Le champ incorrect
 - La valeur incorrecte saisie
 - La valeur correcte à mettre à la place
2. L'Admin IT ONG, lors de la validation du formulaire dans PIGBF → Données Collectées, peut :
 - **Corriger certaines informations** depuis l'interface de validation avant de valider
 - **Rejeter la fiche** et demander une nouvelle collecte si l'erreur est trop importante pour être corrigée à distance
3. Si la fiche est déjà validée et intégrée en production, l'Admin ONG peut la modifier depuis le module de gestion (Écoles, Élèves ou Tuteurs).

“ **△ Signalez toujours les erreurs sans attendre.** Plus tôt l'erreur est signalée, plus facile est la correction. Une erreur signalée avant validation est corrigable

en quelques secondes par l'Admin IT ONG. Une erreur découverte après paiement peut entraîner des complications administratives et financières importantes.

D.10.10.9 — Problèmes d'envoi de formulaires (Ready to send bloqué)

10.9 Problèmes d'envoi de formulaires (Ready to send bloqué)

10.9.1 Un formulaire spécifique échoue à l'envoi de manière répétée

Symptôme :

- Tous les autres formulaires de la section "Ready to send" s'envoient correctement
- Un seul formulaire échoue systématiquement avec un message d'erreur

☐☐ Capture d'écran à insérer : Section "Ready to send" avec 5 formulaires : 4 ont été envoyés avec succès (cases vertes) mais 1 reste avec une icône d'erreur rouge "Failed to send" et un message d'erreur technique visible au survol

Causes possibles :

Cause	Symptôme spécifique	Solution
Formulaire corrompu	Échec systématique même avec bonne connexion	Voir procédure ci-dessous
Photo trop volumineuse	Envoi qui démarre puis échoue après un long délai	Contactez l'Admin IT ONG
Formulaire incomplet (non marqué final)	Formulaire visible en "Drafts" plutôt que "Ready to send"	Rouvrez le formulaire, complétez les champs manquants, le finaliser
Timeout réseau	Erreur timeout ou connexion expirée	Se connecter à un réseau plus stable (Wi-Fi) et réessayer

Procédure pour un formulaire bloqué en échec répété :

1. Notez le **nom du formulaire et le nom de la personne** concernée (visible dans le titre de l'entrée "Ready to send")

2. Tentez l'envoi depuis une connexion Wi-Fi stable (bureau de l'ONG, point d'accès partenaire)
3. Si le formulaire continue à échouer après 3 tentatives sur une bonne connexion, **contactez l'Admin IT ONG immédiatement**
4. Communiquez à l'Admin IT ONG :
 - Le message d'erreur exact affiché
 - Le nom du formulaire
 - La date et heure approximative de la collecte
 - Le nom de la personne collectée (élève, école ou tuteur)

“ ⚠ **Ne supprimez jamais un formulaire bloqué sans accord de l'Admin IT ONG.** Si le formulaire est corrompu, l'Admin IT ONG peut parfois récupérer des données partiellement depuis ODK Central. La suppression prématurée rend toute récupération impossible.

10.9.2 Formulaire finalisé mais classé en "Drafts" au lieu de "Ready to send"

Symptôme :

- Après avoir appuyé sur "Envoyer le formulaire", le formulaire apparaît dans "Drafts" plutôt que dans "Ready to send"
- Cela signifie que le formulaire n'a pas été marqué comme final

Cause : L'enquêteur n'a pas coché la case "Marquer ce formulaire comme final" sur la page de finalisation, ou a appuyé sur "Enregistrer comme brouillon" au lieu de "Envoyer le formulaire".

Solution :

1. Allez dans la section "**Drafts**"
2. Appuyez sur l'entrée du formulaire concerné — il s'ouvre à la dernière page visitée
3. Si vous êtes bien sur la page de finalisation, cochez la case "**Marquer ce formulaire comme final**"
4. Appuyez sur "**Envoyer le formulaire**"
5. Le formulaire passe en "Ready to send" (et s'envoie automatiquement si connexion disponible)

☐☐ **Capture d'écran à insérer :** Page de finalisation du formulaire dans ODK Collect : case "Marquer ce formulaire comme final" visible mais non cochée (cause du problème) ; flèche annotée pointant vers la case avec instruction "Cochez cette case avant d'appuyer sur Envoyer"

D.10.10.10 — Problèmes de tablette (batterie, espace, lenteur, plantage)

10.10 Problèmes de tablette (batterie, espace, lenteur, plantage)

10.10.1 Batterie faible ou décharge rapide

Symptôme :

- La batterie se décharge anormalement vite pendant la collecte
- La tablette s'éteint en pleine collecte

☐☐ **Capture d'écran à insérer** : Indicateur de batterie faible sur Android : alerte "Batterie faible – 15% restant" avec le fond d'écran assombri et l'icône de batterie rouge en haut à droite de la barre d'état

Actions préventives et correctives :

Action	Détail
Réduire la luminosité de l'écran	Paramètres → Affichage → Luminosité → réduire à 30-50%
Désactiver le Wi-Fi quand non nécessaire	Le Wi-Fi actif consomme de l'énergie même sans transfert de données actif
Désactiver le Bluetooth s'il est activé	Non nécessaire pour ODK Collect
Fermer les applications inutiles	Applications récentes → fermer toutes sauf ODK Collect
Mode économie d'énergie	Paramètres → Batterie → Mode économie d'énergie → Activer (attention : peut ralentir la tablette)
Recharger en début de journée	Protocole de recharge systématique chaque soir — batterie à \geq 80% avant de partir

“ ⚠ **Si la tablette s'éteint en pleine collecte**, les données saisies depuis la dernière sauvegarde automatique peuvent être perdues. Au redémarrage,

vérifiez la section "Drafts" — le formulaire en cours devrait être sauvegardé avec les données jusqu'à la dernière question validée (dernier "Next >" appuyé).

10.10.2 Espace de stockage insuffisant

Symptôme :

- Un message "Espace de stockage insuffisant" apparaît lors de la capture photo ou de l'enregistrement d'un formulaire
- L'application ralentit fortement ou se ferme inopinément

☐☐ **Capture d'écran à insérer** : Notification Android "Espace de stockage presque plein" : alerte rouge en haut de l'écran avec message "ODK Collect a besoin de plus d'espace. Libérez de l'espace pour continuer la collecte." et bouton "Libérer de l'espace"

Causes et solutions :

Cause	Solution
Accumulation de photos dans la galerie	Transférer les photos de la galerie vers un ordinateur, puis les supprimer de la tablette
Formaux ODK "Sent" non supprimés	Dans ODK Collect → "Delete form" → supprimer les formulaires envoyés anciens (avec accord de l'Admin IT ONG)
Applications inutilisées	Paramètres Android → Applications → Désinstaller les applications non nécessaires
Cache applicatif volumineux	Paramètres → Stockage → Données en cache → Effacer le cache

Vérification de l'espace disponible :

1. Paramètres Android → **Stockage** (ou "Storage")
2. Consultez la barre de stockage : l'espace disponible est affiché en bas
3. Si moins de **500 Mo** sont disponibles, libérez de l'espace avant de continuer la collecte
4. Les photos ODK occupent en moyenne 2 à 5 Mo chacune. Un formulaire d'identification d'élève avec 4 photos occupe environ 10 à 20 Mo.

“ **i Bonne pratique d'entretien mensuel** : L'Admin IT ONG devrait effectuer une vérification mensuelle des tablettes pour supprimer les données obsolètes (formulaires envoyés anciens, fichiers temporaires) et s'assurer que l'espace de stockage reste suffisant.

10.10.3 ODK Collect rame ou plante

Symptômes observés :

- L'application répond très lentement aux appuis
- Les listes déroulantes mettent plusieurs secondes à s'afficher
- L'application se ferme brutalement (crash) pendant la collecte

☐☐ **Capture d'écran à insérer** : Tablette Android affichant le message "L'application ODK Collect ne répond plus" (ANR – Application Not Responding) avec les boutons "Attendre" et "Fermer l'application" – l'enquêteur doit appuyer sur "Attendre" pour éviter de perdre des données

Solutions :

1. **Fermer et relancer ODK Collect** : Appuyez sur le bouton Applications récentes (carré) → faites glisser ODK Collect pour la fermer → relancez-la depuis l'écran d'accueil
2. **Redémarrer la tablette** : Un redémarrage complet libère la mémoire vive et résout la plupart des lenteurs
3. **Vérifier l'espace de stockage** (cf. 10.10.2)
4. **Vérifier les applications en arrière-plan** : Fermer toutes les applications inutiles depuis le gestionnaire d'applications récentes
5. **Vérifier la version d'ODK Collect** : S'assurer que l'application est à jour via le Play Store

Si les crashes sont fréquents et récurrents sur une tablette spécifique, signalez-le à l'Admin IT ONG — la tablette peut nécessiter une mise à jour du système Android ou un remplacement.

10.10.4 La tablette est perdue, volée ou endommagée

Procédure d'urgence :

1. **Signalez immédiatement** la perte ou le vol à votre **Admin IT ONG**, qui doit **désactiver le compte ODK de l'enquêteur dans la PIGBF** sans délai pour empêcher tout usage frauduleux de la tablette
2. L'Admin IT ONG désactive le compte depuis PIGBF → Enquêteurs → fiche de l'enquêteur → Modifier → Statut Inactif → Mettre à jour
3. Si la tablette est retrouvée ultérieurement, l'Admin IT ONG doit **régénérer le QR Code** (l'ancien est invalidé) et reconfigurer la tablette (cf. D.2)
4. Toutes les données déjà soumises (en statut "Sent") avant la perte sont sauvegardées sur le serveur ODK Central — elles ne sont pas perdues
5. Les données en statut "Drafts" ou "Ready to send" au moment de la perte sont perdues si la tablette est irrécupérable

☐☐ **Capture d'écran à insérer** : Interface plateforme PIGBF, fiche enquêteur, bouton "Modifier", sélecteur de statut "Actif/Inactif" avec "Inactif" sélectionné – action à effectuer en urgence en cas de vol de tablette

D.10.10.11 — Problèmes liés au QR Code et à la configuration

10.11 Problèmes liés au QR Code et à la configuration

10.11.1 Le QR Code ne se scanne pas ou est refusé

Symptômes observés :

- La caméra du scanner QR Code dans ODK Collect s'ouvre mais ne reconnaît pas le QR Code
- Le QR Code est scanné mais un message d'erreur s'affiche
- Message possible : *"Invalid QR Code"*, *"Authentication failed"*, *"Unable to configure project"*

☐☐ **Capture d'écran à insérer** : Scanner QR Code dans ODK Collect avec message d'erreur rouge "Invalid QR Code" après tentative de scan – le cadre de scan affiche un carré rouge au lieu du vert habituel qui indique une reconnaissance réussie

Causes probables et solutions :

Cause	Solution
QR Code imprimé de mauvaise qualité	Utiliser une impression de meilleure qualité ou afficher le QR Code sur un autre écran (téléphone, ordinateur) pour le scanner
QR Code trop petit à scanner	Agrandir l'affichage ou se rapprocher du document
QR Code abîmé, froissé ou partiellement illisible	L'Admin IT ONG doit imprimer un nouveau QR Code depuis PIGBF → fiche enquêteur → bouton "Imprimer le QR Code"
QR Code révoqué (régénéré)	Si l'Admin IT ONG a régénéré le QR Code, l'ancien est invalide. Obtenir le nouveau QR Code auprès de l'Admin IT ONG
Problème de caméra de la tablette	La caméra est défaillante — voir section 10.7.1

10.11.2 L'enquêteur voit les données d'un autre enquêteur après configuration

Symptôme :

- Après scan du QR Code, les formulaires affichent un nom d'enquêteur différent dans l'introduction
- Ou les Sous-PROVEDs et zones géographiques affichées ne correspondent pas à l'enquêteur

Cause : Le mauvais QR Code a été scanné — le QR Code d'un autre enquêteur a été utilisé par erreur pour configurer cette tablette.

Solution :

1. Dans ODK Collect, allez dans **⋮** → **Paramètres du projet** → **Gestion de projet** → **Supprimer le projet** (ou reconfigurer via nouveau QR Code)
2. Obtenir auprès de l'Admin IT ONG le **bon QR Code** correspondant à l'enquêteur de cette tablette
3. Reconfigurer la tablette en scannant le bon QR Code (cf. D.2, section 2.4)
4. Vérifier dans l'introduction du formulaire que le nom affiché est bien celui de l'enquêteur correct

⚠ **Les données collectées avec le mauvais QR Code seront attribuées à l'autre enquêteur.** Signalez immédiatement cette situation à l'Admin IT ONG pour correction dans la PIGBF.

10.11.3 Reconfigurer une tablette qui a perdu sa configuration

Symptôme :

- ODK Collect s'affiche comme si l'application venait d'être installée (aucun projet configuré)
- Suite à une réinitialisation de l'application ou à un problème de mise à jour

Solution : Reconfigurer la tablette en suivant la procédure complète du chapitre D.2, section 2.4 (Scanner le QR Code). Obtenir le QR Code de l'enquêteur auprès de l'Admin IT ONG si non disponible.

D.10.10.12 — Données incorrectes après soumission — Procédure de signalement

10.12 Données incorrectes après soumission — Procédure de signalement

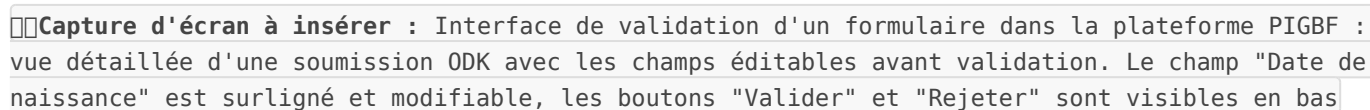
Ce chapitre récapitule la procédure à suivre lorsqu'un enquêteur réalise, après la soumission d'un formulaire, que des données incorrectes ont été saisies.

10.12.1 Données incorrectes détectées avant validation (Admin IT ONG)

C'est la situation idéale. L'Admin IT ONG n'a pas encore validé la fiche dans la plateforme PIGBF.

Procédure :

1. L'enquêteur contacte l'Admin IT ONG **immédiatement**
2. L'enquêteur communique :
 - Le **formulaire concerné** (ex. : 01_00 — Identification élève)
 - Le **nom de la personne** (élève, école ou tuteur)
 - Le **champ incorrect** (ex. : date de naissance)
 - La **valeur incorrecte** saisie (ex. : 15/03/2005)
 - La **valeur correcte** (ex. : 15/03/2007)
3. L'Admin IT ONG peut corriger la valeur **directement depuis l'interface de validation** de la PIGBF avant de valider la fiche

 Capture d'écran à insérer : Interface de validation d'un formulaire dans la plateforme PIGBF : vue détaillée d'une soumission ODK avec les champs éditables avant validation. Le champ "Date de naissance" est surligné et modifiable, les boutons "Valider" et "Rejeter" sont visibles en bas

10.12.2 Données incorrectes détectées après validation

Si la fiche est déjà validée et intégrée dans la base de production PIGBF, la correction doit être faite par l'Admin ONG depuis le module de gestion.

Procédure :

1. L'enquêteur signale l'erreur à l'Admin IT ONG ou à l'Admin ONG
2. L'Admin ONG accède à la fiche depuis : PIGBF → Élèves (ou Écoles ou Tuteurs) → recherche de la personne → icône Modifier
3. Corrige la valeur erronée
4. Sauvegarde la modification

☐☐ **Capture d'écran à insérer** : Fiche élève dans la plateforme PIGBF en mode édition : formulaire de modification avec tous les champs accessibles, bouton "Enregistrer les modifications" en bas. Le champ "Date de naissance" est mis en évidence comme champ à corriger

10.12.3 Tableau de synthèse — Qui peut corriger quoi ?

Situation	Qui peut corriger ?	Depuis où ?
Formulaire en "Drafts"	Enquêteur	ODK Collect — rouvrir le formulaire
Formulaire en "Ready to send"	Impossible — ne pas modifier les formulaires finalisés	—
Formulaire en "Sent", non encore visible dans PIGBF	Attendre l'apparition (15-30 min), puis voir ligne suivante	—
Formulaire en attente de validation dans PIGBF	Admin IT ONG	PIGBF → Données Collectées → formulaire concerné
Formulaire rejeté par Admin IT ONG	Enquêteur	Nouvelle collecte sur le terrain
Fiche validée et en production dans PIGBF	Admin ONG	PIGBF → module Élèves/Écoles/Tuteurs → Modifier

D.10.10.13 — Contacts et procédure d'escalade

10.13 Contacts et procédure d'escalade

10.13.1 Qui contacter et quand

Face à un problème technique sur le terrain, l'enquêteur doit suivre la chaîne d'escalade suivante, dans l'ordre :

Niveau 1 — Auto-résolution : Consulter ce chapitre D.10 et appliquer les solutions décrites. La majorité des problèmes courants peuvent être résolus sans aide extérieure.

Niveau 2 — Admin IT ONG : Si la solution n'est pas trouvée dans ce chapitre, contacter l'Admin IT ONG de l'ONG. C'est le premier niveau de support technique.

Niveau 3 — IT GROUP Sarl : Si l'Admin IT ONG ne peut pas résoudre le problème, il escalade à l'équipe technique IT GROUP.

☐☐ **Capture d'écran à insérer** : Schéma de la chaîne d'escalade : 3 niveaux représentés en pyramide – (1) Base "Enquêteur - Auto-résolution - Ce chapitre D.10" ; (2) Milieu "Admin IT ONG - PIGBF + Support terrain" ; (3) Sommet "IT GROUP Sarl - Support technique avancé". Flèches vers le haut entre chaque niveau avec la mention "Si non résolu"

10.13.2 Coordonnées des contacts support

Niveau	Rôle	Contact	Disponibilité
Niveau 1	Auto-résolution	Ce manuel (chapitre D.10)	Permanent
Niveau 2	Admin IT ONG de votre ONG	Communiqué par votre ONG au démarrage du programme	Heures de bureau
Niveau 2	Admin ONG de votre ONG	Communiqué par votre ONG	Heures de bureau
Niveau 3	IT GROUP Sarl — Support technique	support@itgroup.cd	Heures de bureau (Kinshasa)
Niveau 3	IT GROUP Sarl — Téléphone	+(243) 848 400 001 / +(243) 818 400 001	Heures de bureau (Kinshasa)

☐☐ **Capture d'écran à insérer** : Fiche de contact d'urgence plastifiée format A5 (à imprimer et distribuer aux enquêteurs) : Logo PAAF en haut, titre "CONTACTS SUPPORT TERRAIN PIGBF", tableau avec 3 lignes – Niveau 1 "Consulter le Manuel D.10", Niveau 2 "Admin IT ONG : [Nom - [Téléphone]" (à remplir par l'ONG avant distribution), Niveau 3 "IT GROUP : support@itgroup.cd / +(243) 848 400 001". Note en bas : "Pour tout problème urgent, commencez toujours par le Niveau 1"]

10.13.3 Comment formuler un rapport de problème efficace

Lorsque vous contactez votre Admin IT ONG ou l'équipe IT GROUP, fournissez toujours les informations suivantes pour permettre un diagnostic rapide :

Information à communiquer	Exemple
Votre nom et ONG	Jean MUKEBA, ONG Avenir des Filles
Nom et version de l'application	ODK Collect v2025.3.3 (visible en bas de l'écran d'accueil)
Formulaire concerné	01_00 — Identification des filles bénéficiaires
Nom de l'école visitée	Institut Technique de Kananga
Sous-PROVED concernée	KANANGA 2
Description du problème	"La liste des élèves est vide dans le formulaire 01_01 pour la classe de 5ème Secondaire option Pédagogie après avoir soumis le formulaire 02_03 hier"
Message d'erreur exact	Photographier l'écran avec le message d'erreur si possible
Ce que vous avez déjà essayé	"J'ai relancé la synchronisation, redémarré la tablette — le problème persiste"
Date et heure du problème	Samedi 13 juin 2026 à 10h30

☐☐ **Capture d'écran à insérer** : Exemple de message WhatsApp bien formulé envoyé à l'Admin IT ONG : "Bonjour [Admin IT ONG, je suis [Nom] de l'ONG [NOM ONG]. Depuis ce matin, la liste des classes est vide dans le formulaire 02_02 pour l'école [NOM ÉCOLE] à [SOUS-PROVED]. J'ai déjà synchronisé et redémarré la tablette. Le problème persiste. Version ODK : v2025.3.3. Merci."]

10.13.4 Problèmes nécessitant une intervention urgente

Certains problèmes doivent être signalés **immédiatement et en priorité absolue**, sans attendre la fin de la journée :

Problème	Pourquoi urgent ?	Contact immédiat
----------	-------------------	------------------

Perte ou vol de la tablette	Risque de soumissions frauduleuses avec les identifiants de l'enquêteur	Admin IT ONG → désactivation immédiate du compte ODK
Données sensibles exposées (tableau, liste d'élèves visible par des tiers)	Protection des données personnelles des bénéficiaires	Admin ONG + responsable programme PAAF
Erreur sur un numéro M-Pesa d'un tuteur déjà validé	Risque de paiement envoyé vers un mauvais numéro	Admin ONG → correction avant prochaine tranche de paiement
Doublon évident (même élève soumise deux fois par erreur)	Risque de double paiement	Admin IT ONG → signalement avant validation
Comportement anormal de la plateforme (soumissions disparaissant, données modifiées sans action)	Possible problème serveur ou sécurité	IT GROUP Sarl directement

D.10.10.14 — Mémo de dépannage rapide

10.14 Mémo de dépannage rapide

Ce tableau récapitule les problèmes les plus fréquents et leur solution rapide. Plastifiez-le et conservez-le avec la tablette.

☐☐ **Capture d'écran à insérer** : Mémo de dépannage au format A5 paysage, tableau à deux colonnes – Problème / Solution rapide – imprimé en grand et plastifié pour usage terrain. Conception suggérée : fond blanc, texte noir en gras, codes couleur rouge (urgent), orange (attention), vert (résolu)

Problème	Solution rapide	Si non résolu
Synchro échoue	Vérifier connexion internet → Réessayer	Continuer hors ligne, signaler à Admin IT ONG
Liste écoles vide	Vérifier bonne Sous-PROVED → Synchroniser	Admin IT ONG crée l'école dans PIGBF
Liste classes vide	D.4 soumis et synchronisé ? → Attendre 15-30 min	Signaler à Admin IT ONG
Liste élèves vide (D.9)	Fiches D.7 validées ? → Demander validation à Admin IT ONG	Attendre validation, revenir plus tard
GPS ne fixe pas	Sortir à l'extérieur → Attendre 2-3 min immobile	Noter l'adresse, signaler à Admin IT ONG
Caméra ne s'ouvre pas	Paramètres → Apps → ODK Collect → Autorisations → Caméra → Activer	Signaler à Admin IT ONG
Photo floue	Stabiliser tablette, attendre mise au point, nettoyez l'objectif	Reprendre la photo
Erreur champ obligatoire	Lire le message d'erreur et corriger la valeur saisie	Vérifier avec la source (document officiel)
Formulaire bloqué en Ready to send	Wi-Fi → Envoi manuel → "Send Selected"	Signaler à Admin IT ONG (ne pas supprimer)
Application lente/plante	Fermer et relancer ODK Collect → Redémarrer la tablette	Vérifier espace stockage
Tablette volée ou perdue	Appeler Admin IT ONG IMMÉDIATEMENT	Désactivation compte ODK urgente
QR Code ne fonctionne pas	Demander impression de meilleure qualité à Admin IT ONG	Admin IT ONG régénère le QR Code

Problème	Solution rapide	Si non résolu
Données incorrectes soumises	Contacter Admin IT ONG avant validation	Admin ONG corrige en production

D.10.10.15 — Glossaire des termes techniques utilisés dans ce chapitre

10.15 Glossaire des termes techniques utilisés dans ce chapitre

Pour les enquêteurs moins familiers avec la terminologie technique, voici les définitions des principaux termes utilisés dans ce chapitre D.10.

Terme	Définition
ODK Collect	Application mobile Android utilisée pour remplir et envoyer les formulaires de collecte
ODK Central	Serveur central qui reçoit et stocke les données soumises depuis les tablettes
PIGBF	Plateforme Informatique de Gestion des Bourses pour les Filles — l'interface web accessible sur https://pigbf.org
Synchronisation	Échange de données entre la tablette et le serveur ODK Central (mise à jour des formulaires et envoi des soumissions)
QR Code	Code visuel carré encodant les paramètres de connexion de l'enquêteur au serveur ODK Central
Drafts	Section de ODK Collect contenant les formulaires commencés mais non finalisés
Ready to send	Section de ODK Collect contenant les formulaires finalisés en attente d'envoi
Sent	Section de ODK Collect contenant les formulaires envoyés avec succès au serveur
GPS	Système de géolocalisation par satellite permettant de déterminer la position géographique de la tablette
Listes de référence / Entités ODK	Listes déroulantes dans les formulaires (écoles, classes, élèves...) synchronisées depuis la plateforme PIGBF
Validation	Opération effectuée par l'Admin IT ONG dans la PIGBF pour approuver une soumission ODK et l'intégrer en base de production

Terme	Définition
Admin IT ONG	Responsable technique de l'ONG, premier niveau de support pour les enquêteurs
Sous-PROVED	Sous-Province Éducationnelle — subdivision administrative scolaire à laquelle appartient une école
Staging	Zone intermédiaire où les données soumises par ODK arrivent avant validation par l'Admin IT ONG
Timeout	Délai d'attente dépassé lors d'une connexion réseau — l'application abandonne la tentative de connexion
Crash	Fermeture brutale et inattendue d'une application mobile
Cache	Données temporaires stockées par l'application pour accélérer son fonctionnement
Android	Système d'exploitation des tablettes utilisées pour la collecte ODK

Fin du chapitre D.10 — Résolution des problèmes courants

Fin de la Section D — Enquêteur Terrain ODK

La Section D est désormais **complète**. Les 10 chapitres couvrent l'intégralité des besoins des enquêteurs terrain et des Administrateurs IT ONG pour la collecte de données dans le cadre du programme PAAF/PIGBF :

Chapitre	Titre	Statut
D.1	Introduction — Le rôle d'enquêteur terrain	<input type="checkbox"/> Rédigé
D.2	Installation et configuration de la tablette	<input type="checkbox"/> Rédigé
D.3	Navigation dans ODK Collect	<input type="checkbox"/> Rédigé
D.4	Formulaire 02_03 — Renseignement des Classes et Options des Écoles	<input type="checkbox"/> Rédigé
D.5	Formulaire 02_00 — Identification et Mise à jour des données des Écoles	<input type="checkbox"/> Rédigé
D.6	Formulaire 02_02 — Enregistrement des Frais Scolaires des Écoles	<input type="checkbox"/> Rédigé

Chapitre	Titre	Statut
D.7	Formulaire 01_00 — Identification des Filles Bénéficiaires de la Bourse	<input type="checkbox"/> Rédigé
D.8	Formulaire 03_00 — Identification des Tuteurs des Bénéficiaires	<input type="checkbox"/> Rédigé
D.9	Formulaire 01_01 — Collecte des Notes et de Présence des Élèves	<input type="checkbox"/> Rédigé
D.10	Résolution des problèmes courants	<input type="checkbox"/> Rédigé

État global du manuel PIGBF

Section	Titre	Chapitres	Statut
A	Administrateur Plateforme	A.1 → A.15 (15 chapitres)	<input type="checkbox"/> Complet
B	Administrateur ONG / Admin IT ONG	B.1 → B.8 (8 chapitres)	<input type="checkbox"/> Complet
C	Validateur de Paiement PAAF	C.1 → C.4 (4 chapitres)	<input type="checkbox"/> Complet
D	Enquêteur Terrain ODK	D.1 → D.10 (10 chapitres)	<input type="checkbox"/> Complet
TOTAL		37 chapitres	<input type="checkbox"/> Rédaction terminée

Prochaine étape — Production du document Word final

“ Fichier à créer : `PIGBF_Manuel_Complet.docx`

Contenu : Assemblage de toutes les sections A + B + C + D en un seul document Word professionnel.

Travail à réaliser :

Tâche	Détail
Assemblage des sections	Fusionner les 5 fichiers MD (A, B, C, D1-D3, D4-D9, D10) en un document unique

Tâche	Détail
Mise en page officielle	Application des styles IT GROUP (en-têtes, numérotation, polices, marges, couleurs)
Page de garde	Logo PAAF + IT GROUP, titre, version, date, destinataires
Table des matières	Générée automatiquement depuis les titres de sections et chapitres
Index des captures d'écran	Liste des emplacements <code>[[Capture d'écran à insérer]]</code> à remplacer lors de la phase de capture
Annexes	Mémo de dépannage (D.10.14), fiche de contacts (D.10.13.2), glossaire (D.10.15)
Numérotation des pages	Continue sur l'ensemble du document avec en-tête section/chapitre
Captures d'écran réelles	Remplacement des emplacements réservés par les captures d'interface réelles
Relecture finale	Vérification cohérence, orthographe, numérotation
Déploiement BookStack	Publication sur la plateforme de documentation interne (optionnel)

Fichiers sources à assembler (dans l'ordre) :

1. `PIGBF_Manuel_Admin_Plateforme_A1-A15.md` (Section A)
2. `PIGBF_Manuel_Admin_Plateforme_B1-B8.md` (Section B)
3. `PIGBF_Manuel_Admin_Plateforme_C1-C4.md` (Section C)
4. `PIGBF_Manuel_Admin_Plateforme_D1-D3.md` (Section D, chapitres 1-3)
5. `PIGBF_Manuel_Admin_Plateforme_D4-D9.md` (Section D, chapitres 4-9)
6. `PIGBF_Manuel_Admin_Plateforme_D10.md` (Section D, chapitre 10)