

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	Rôle	Contact	Disponibilité
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

Revision #1

Created 2026-06-14 21:10:43 UTC by Chris Muzele

Updated 2026-06-14 21:10:43 UTC by Chris Muzele