

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	Contacter 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	Patienter 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

Revision #1

Created 2026-06-14 21:10:31 UTC by Chris Muzele

Updated 2026-06-14 21:10:31 UTC by Chris Muzele