



Projet de généalogies orales et d'histoires familiales en Afrique

Guide de dépannage de la technologie Oral Généalogies

Table des matières :

1. Soutien	
A. Accès au Wiki pour les informations d'installation, de configuration et de mise à niveau	Page 2
B. Accéder à la chaîne de soutien African Oral Gen et poster un problème	Page 2
2. Exigences matérielles et logicielles	
A. Application mobile (Oral Genealogies de FamilySearch)	Page 3
B. CAT (Contractor Audit Tool - Outil d'audit du contractant)	Page 3
C. Legacy	Page 3
D. Scanneur	Page 3
E. Ordinateur	Page 3
3. Erreurs courantes avec les solutions	
A. Application mobile	Pages 4 à 7
B. CAT	Pages 8 à 25
C. Legacy	Page 27
D. Scanneur	Page 27
4. Acronymes, abréviations et définitions	
A. Sigles	Page 28

SOUTIEN

- A. Liens vers le wiki FamilySearch pour obtenir des informations sur l'installation, la configuration et la mise à niveau.

(www.familysearch.org/en/wiki/AFOG:Home)

- a. [Page d'accueil du wiki FamilySearch](#)
- b. [Téléphone mobile](#)
 - i. [Configurer le téléphone portable](#)
 - ii. [Installation de l'application mobile FamilySearch Oral Genealogies](#)
 - iii. [Mettre à jour l'application mobile Oral Genealogies](#)
 - iv. [Bonnes pratiques](#)
- c. [Demandes approuvées par des tiers](#)
 - i. [Configuration du scanner](#)
 - ii. [Configuration du Legacy](#)
 - 1. [Création d'un fichier Legacy](#)
 - iii. [Configuration du logiciel antivirus Malwarebytes](#)
- d. [Informations sur l'outil d'audit du contractant \(CAT\)](#)
 - i. [Guide de formation CAT](#)
 - ii. [Recopie/Retravailler les interviews dans le CAT](#)

- B. Accéder à la chaîne de « Global Oral Gen Support » et poster un problème.

- a. Comment accéder au Groupe de “Global Oral Gen Support” (Soutien à la Généalogie Orale) sur WhatsApp
 - i. Donnez votre numéro WhatsApp à votre Gestionnaire des Opérations (Operations Manager) et il demandera au responsable du support technique utilisateur de vous ajouter au groupe de support.
- b. Comment poster correctement un problème sur le Groupe “Global Oral Gen Support” (Soutien à la Généalogie Orale)
 - i. Joignez une photo du problème.
 - ii. Rédigez un court message sur le problème.
 - iii. Ajouter votre numéro du contractant au message
 - iv. Le responsable du support technique aux utilisateurs répondra dès qu'ils le pourront.

REMARQUE : Veuillez ne pas envoyer de message privé au responsable du support technique de l'utilisateur jusqu'à ce qu'il réponde à votre message sur le groupe d'assistance.

Exigences matérielles et logicielles

A. Spécifications des téléphones portables

- a. Téléphone intelligent Android (pas d'iPhones ou de tablettes)
- b. Versions Android 6 à 12
- c. Carte SD amovible

REMARQUE : Tous les téléphones mobiles achetés dans le pays (non prêtés par FSI) peuvent rencontrer des problèmes avec l'application mobile et le transfert des interviews.

B. Spécifications CAT

- a. Windows 10 (CAT ne fonctionne pas sur Windows 7, 8 ou 9)
- b. Processeur quadricœur
- c. Processeur i5 ou supérieur
- d. Processeur d'au moins 2,7 GHz
- e. Au moins 12 Go de RAM (plus c'est mieux)

C. Spécifications héritées

- a. Windows 10
- b. Plus de 500 Mo de stockage informatique
- c. Connexion réseau
- d. 8 Go de RAM ou plus

REMARQUE : Téléchargez la version Deluxe du programme Legacy à partir de http://jobsinafrica.org/collect_oral_genealogy.php. Demandez une clé de téléchargement à votre Gestionnaire des Opérations (Operations Manager).

D. Spécifications du scanner

- a. Ordinateur portable fonctionnant sous Windows 10 (fonctionnera pour Windows 7 mais non recommandé)

E. Spécifications de l'ordinateur (pour de meilleurs résultats)

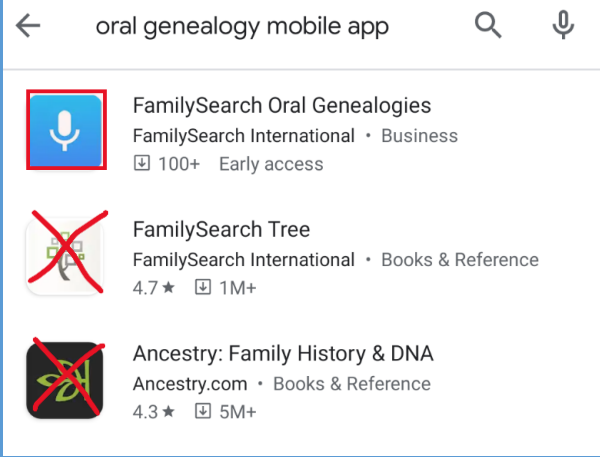
- a. Windows 10
- b. Processeur quadricœur
- c. Processeur I5 ou supérieur
- d. Processeur d'au moins 2,0 GHz
- e. Au moins 8 Go de RAM

REMARQUE : N'utilisez pas les ordinateurs de FSI pour des activités de généalogie non orale et ne téléchargez pas de logiciels non liés au projet sur des ordinateurs prêtés par FSI.

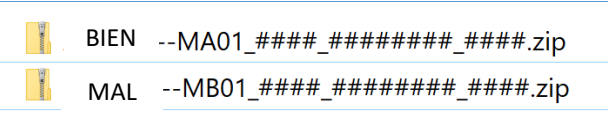
Erreurs courantes avec les solutions

A. Application mobile

Erreur 1 : Impossible de trouver l'application mobile sur le Google Play Store

Erreur		
Cause	Votre adresse e-mail ne figure pas sur la liste blanche de l'application mobile ou a été mal orthographiée	
Solution	Utilisez l'adresse e-mail que vous avez envoyée à votre Gestionnaire des Opérations (Operations Manager), puis assurez-vous de rechercher les « FamilySearch Oral Genealogies » dans le Google Play Store. Si vous ne parvenez toujours pas à voir l'application mobile, contactez votre Gestionnaire des Opérations (Operations Manager). Demandez-leur de s'assurer qu'ils ont envoyé le bon e-mail au responsable du support technique utilisateur pour qu'ils soient placé sur la liste blanche de l'application mobile.	

Erreur 2 : Mauvais ID du contractant sur les fichiers transférés

Erreur		
Cause	Les informations du contractant ont été mal configurées lors de la configuration initiale de l'application mobile sur le téléphone de l'agent de terrain	
Solution	Désinstallez et réinstallez l'application mobile, puis configurez le profil du contractant avec les informations correctes.	

Remarque : Si l'agent de terrain a déjà collecté des interviews avec le mauvais identifiant du contractant, rassemblez ces interviews dans un autre dossier et contactez le responsable du support technique utilisateur du groupe de soutien oral en Afrique. (Oral Gen Support).

Lorsque le nouveau profil du contractant est configuré, assurez-vous de ne pas cliquer sur « Corriger » avant d'avoir tout vérifié dans la fenêtre contextuelle.

Est-ce exact ?

Vous ne pouvez pas modifier cela une fois créé.

Mobile App Example LLC
MA01

Example Example

Example
Ghana

ANNULER CORRIGER

REMARQUE : Si vous obtenez vos téléphones d'un autre fournisseur, assurez-vous de désinstaller et de réinstaller l'application mobile, car leurs informations peuvent toujours être attachées à ce téléphone.

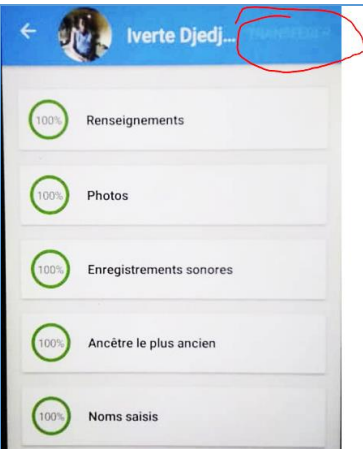
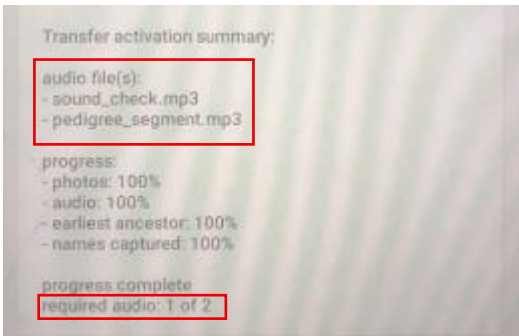
Erreur 3 : Date/heure incorrecte lors de la création d'un nouvel interview

Erreur	Date/heure actuelle 8/25/22 11:23 AM ← ✕ PARAMÈTRES OK
Cause	Lorsque la batterie du téléphone est retirée pour se charger sur le terrain, la date et l'heure reviennent aux paramètres d'usine.
Solution	Lorsque l'application mobile vous le demande, ne cliquez pas sur « OK ». Veuillez cliquer sur « ALLER AUX PARAMÈTRES » et fixez la date et l'heure à la date et à l'heure actuelles. <u>REMARQUE : Si la date et l'heure sont incorrectes lors de l'exécution de l'interview sur le CAT ou au ROC, l'interview échouera et ne pourra pas être facilement résolue sans l'aide du responsable du support technique utilisateur du groupe de soutien oral en Afrique.</u>

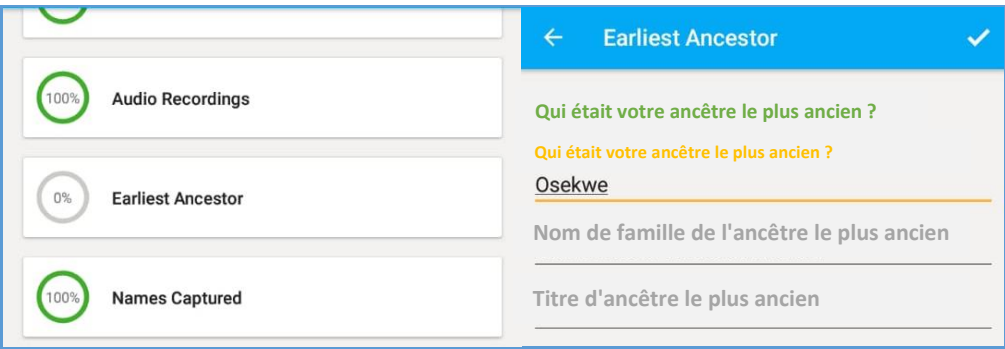
Erreur 4 : Les photos ne sont pas enregistrées sur l'interview

Erreur	
Cause	La mémoire du téléphone est soit pleine, soit le téléphone n'enregistre pas les données de l'appareil photo.
Solution	Vérifiez l'espace disponible sur le téléphone et la carte SD. S'il y a de l'espace disponible, fermez l'application et redémarrez le téléphone. Lorsque le téléphone se rallume, essayez de reprendre les photos.

Erreur 5 : Pas de bouton de transfert à 100 %

Erreur	
	
Cause	L'application mobile n'est pas mise à jour vers la version actuelle ou l'un des fichiers audio est manquant.
Solution	Appuyez 5 fois sur la photo de l'informateur à l'écran (pas dans la section Photos) jusqu'à ce que cette fenêtre de débogage s'affiche.  Lorsque cet écran s'affiche, vérifiez que sound_check.mp3, pedigree_segment.mp3 et le family_story.mp3 sont tous répertoriés et que l'audio requis est de 2 sur 2. Si le problème persiste, contactez le responsable de l'assistance technique utilisateur sur WhatsApp.

Erreur 6 : L'ancêtre le plus ancien n'est pas à 100 %, même avec un nom

Erreur		
	Cause	La version de l'application mobile est obsolète
Solution		
Assurez-vous d'abord qu'il y a un nom dans l'emplacement de l'ancêtre le plus ancien et cliquez sur le «  » et non sur la flèche de retour. Assurez-vous que vous exécutez la version actuelle de l'application mobile. Si le problème persiste et que vous utilisez la version actuelle de l'application mobile, appuyez 5 fois sur la photo de l'informateur sur l'écran principal (pas dans la section Photo). Le bouton de transfert devrait alors apparaître.		

NOTE:

Lorsqu'il y a une nouvelle mise à jour pour l'application mobile, **NE CLIQUEZ PAS** sur « DÉINSTALLER » ou supprimer l'application mobile. Utilisez le Google Play Store et « METTRE À JOUR » l'application. Si vous désinstallez ou supprimez l'application mobile, toutes les interviews que vous avez recueillies seront effacées du téléphone.

B.CAT

Erreur 1 : ID du contractant, nom de compte, adresse e-mail, téléphone erronés lors de la première exécution

Erreur

Vérification de l'identité du contracteur

Veuillez consulter les informations ci-dessous pour vous assurer que nos dossiers sont corrects. Si oui, cliquez sur « oui » ci-dessous. Sinon, cliquez sur « non » et contactez votre représentant FamilySearch.

Contractor ID GH10

Account Name Ekwam Frank Anno Engineerin

Email ekwamfrank@gmail.com

Phone (054) 815-1511

Yes No

Cause

Votre Gestionnaire des Opérations (Operations Manager) a mal configuré le profil sur le système principal ou vous utilisez le mauvais programme d'installation CAT.

Solution

Si l'identifiant du contractant est erroné, le nom de l'interview n'est pas lié à votre compte. Cliquez sur [NON] et assurez-vous que le téléphone mobile est configuré avec les informations de compte correctes.

Vérifiez auprès du responsable du support technique utilisateur du groupe Africa Oral Gen Support qu'il s'agit également du bon installateur.

Si le nom du compte, l'adresse e-mail ou le numéro de téléphone sont incorrects, cliquez sur [NON], puis contactez votre Gestionnaire des Opérations (Operations Manager) pour apporter les corrections.

Erreur 2 : Impossible d'ajouter une interview lors de la première exécution de CAT

Erreur



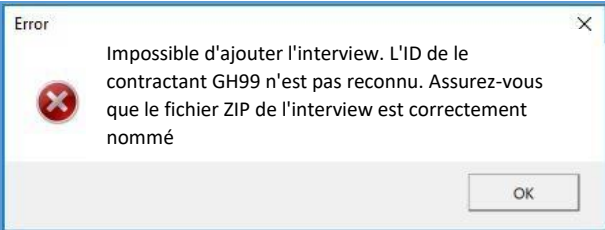
Cause

Les anciens noms de fichiers, pdf et zip ne sont pas orthographiés de la même manière dans le dossier de l'interview.

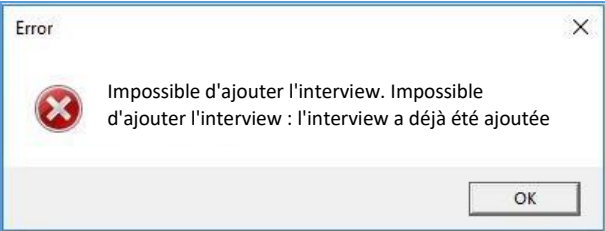
Solution

Veuillez vérifier si tous les fichiers ajoutés dans le CAT portent le même nom que le dossier zip et réessayez d'ajouter l'interview à nouveau.

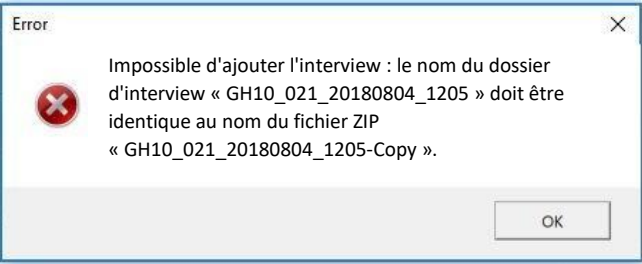
Erreur 3 : L'ID du contractant n'est pas reconnu

Erreur	
Cause	Le nom du fichier zip de l'application mobile transféré n'est pas correct
Solution	Assurez-vous que l'application mobile est configurée avec les bonnes informations et que le fichier zip est nommé correctement après le transfert de l'interview depuis l'application mobile. <u>REMARQUE : Ne décompressez pas le dossier zip de l'application mobile et ne modifiez pas le nom du dossier.</u>

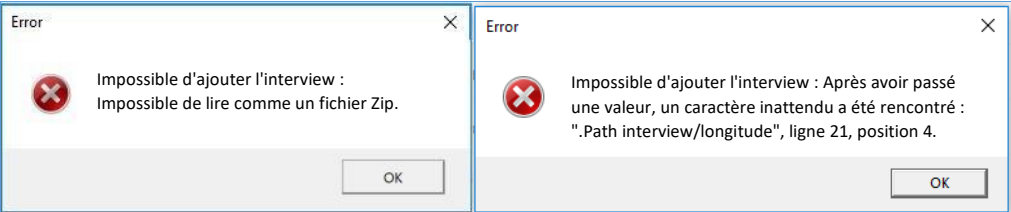
Erreur 4 : L'interview a déjà été ajoutée au CAT

Erreur	
Cause	L'interview a déjà été soumise au CAT
Solution	Regardez dans la section « TOUS » du CAT et triez par « Nom du dossier ». Si vous trouvez que l'interview que vous essayez d'ajouter s'y trouve, cliquez simplement sur l'interview dans le CAT et relancez l'interview (ne l'ajoutez pas à nouveau). Lorsque vous êtes invité à remplacer et à auditer l'interview, cliquez sur oui, puis sélectionnez à nouveau le dossier d'interview approprié.

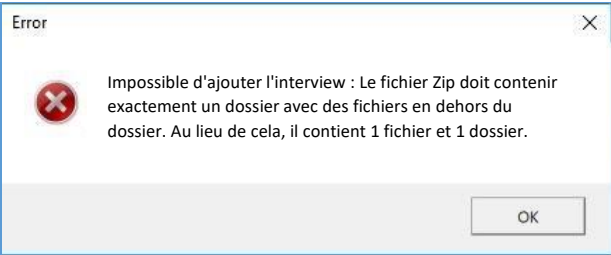
Erreur 5 : Les dossiers ne sont pas nommés de la même manière

Erreur	
Cause	Le fichier Legacy ou le PDF (à l'exception de l'extension de fichier) ne sont pas orthographiés de la même manière que le dossier zip
Solution	Cliquez sur « OK » et retournez dans le dossier d'interview et vérifiez que le fichier Legacy et le PDF sont tous nommés de la même manière que le dossier Zip. Si tous les noms de fichiers sont identiques, ajoutez à nouveau l'interview dans le CAT.

Erreur 6 : Fichiers corrompus ou mal formatés

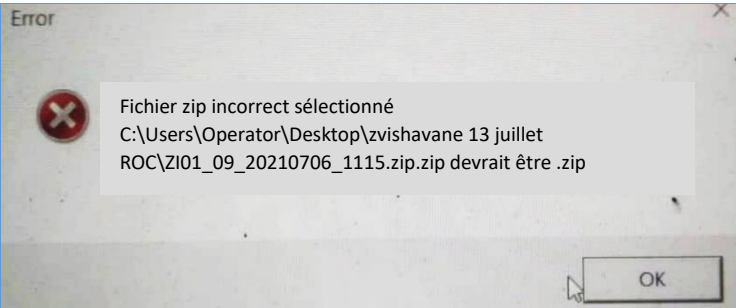
Erreur	
Cause	Il y a eu un problème de transfert de l'interview du téléphone à l'ordinateur.
Solution	Demandez à l'agent de terrain de retransférer l'interview à partir du téléphone, de remplacer le fichier zip dans le dossier d'interview, puis de réessayer d'exécuter l'interview sur le CAT.

Erreur 7 : Fichiers en dehors du dossier dans le fichier zip

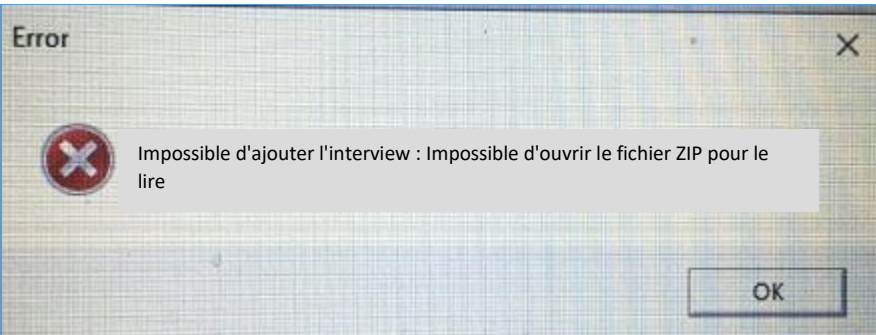
Erreur	
Cause	Le dossier zip a été décompressé et recompressé. Remarque : La sortie zippée ne doit jamais être ouverte/décompressée.

Solution	Transférez à nouveau l'interview depuis l'application mobile et remplacez le fichier zip dans le dossier de l'interview. Rediffusez l'interview dans le CAT.
-----------------	--

Erreur 8 : Le fichier Zip contient .zip.zip

Erreur	
Cause	Une extension .zip supplémentaire a été ajoutée au nom du fichier zippé de l'application mobile.
Solution	Assurez-vous que le paramètre de l'explorateur de fichiers qui indique les extensions de fichier est activé et renommez-le sans la deuxième .zip extension. Essayez de refaire l'interview sur le CAT après avoir corrigé le nom du fichier.

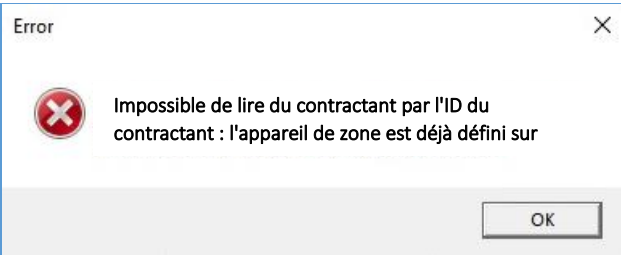
Erreur 9 : Impossible d'ouvrir le fichier ZIP pour la lecture

Erreur	
Cause	Il y a eu un problème de transfert de l'interview depuis l'application mobile, ce qui a entraîné la corruption du dossier zip.
Solution	Transférez à nouveau l'interview à partir de l'application mobile et remplacez le fichier zip dans le dossier de l'interview.

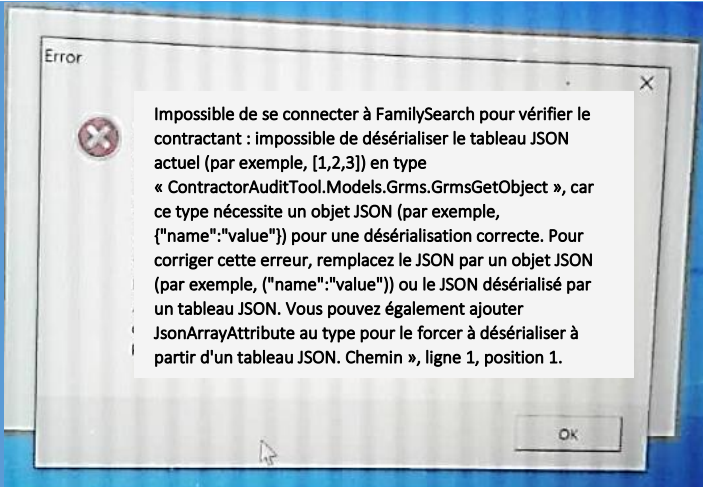
Erreur 10 : CAT se ferme lors de la tentative d'ajout d'une interview/d'un retravail d'interview

Erreur Le CAT se ferme lors de la tentative d'ajout/retravail de l'interview	
Cause	Le fichier zip de l'interview n'est pas dans le bon format.
Solution	Assurez-vous d'avoir suivi les instructions de soumission contenues dans le document Wiki intitulé : <u><i>Contractor Submission Resubmission Instructions with Mobile App.pdf</i></u>

Erreur 11 : L'ID de l'appareil de zone est déjà défini

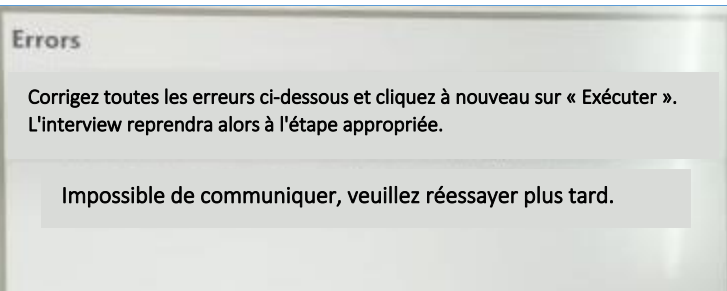
Erreur	
Cause	Un périphérique a été ajouté à l'ordinateur ou vous essayez d'ajouter le CAT à un autre ordinateur.
Solution	Le CAT ne peut s'exécuter que sur un seul ordinateur. Contactez le responsable du test de l'assistance aux utilisateurs sur WhatsApp pour obtenir de l'aide.

Erreur 12 : Impossible de se connecter à FamilySearch pour vérifier le contractant

Erreur	
Cause	Votre connexion Internet n'est pas assez stable ou rapide pour exécuter le CAT.

Solution

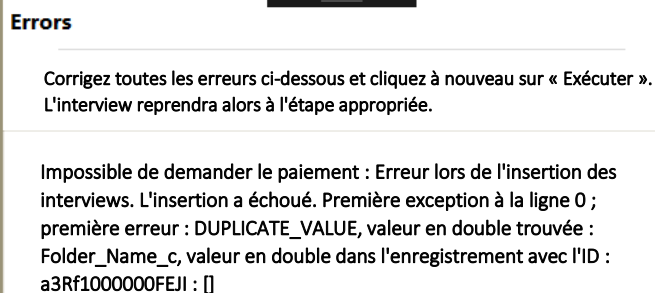
Connectez-vous à un autre réseau et redémarrez votre ordinateur. Essayez ensuite d'ouvrir à nouveau le CAT.

Erreur 13 : Impossible de communiquer**Erreur****Cause**

La connexion réseau sur l'ordinateur n'est pas forte ou l'interview a déjà été payé.

Solution

Redémarrez la connexion réseau et l'ordinateur. Si cela ne fonctionne pas, connectez-vous à un autre réseau et essayez de refaire l'interview.

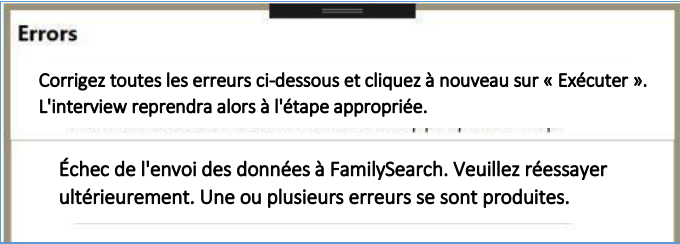
Erreur 14 : Impossible de demander le paiement**Erreur****Cause**

Tentative d'exécution d'une interview soumise manuellement qui a déjà été payée ou le fichier de métadonnées est corrompu.

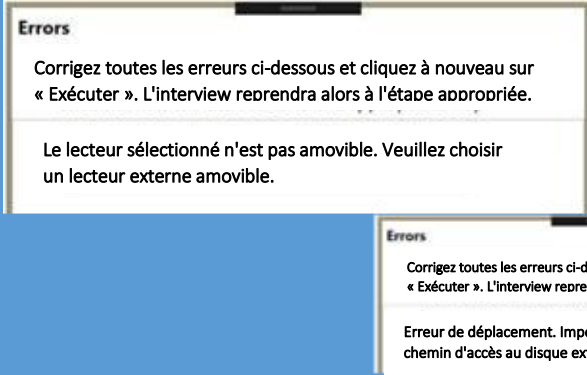
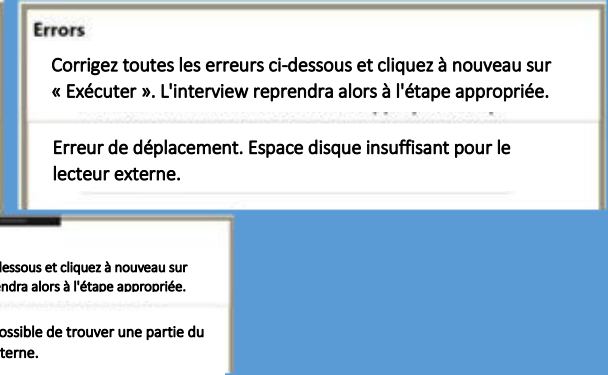
Solution

Assurez-vous que l'interview n'a pas déjà été payé et essayez de refaire l'interview dans le CAT.

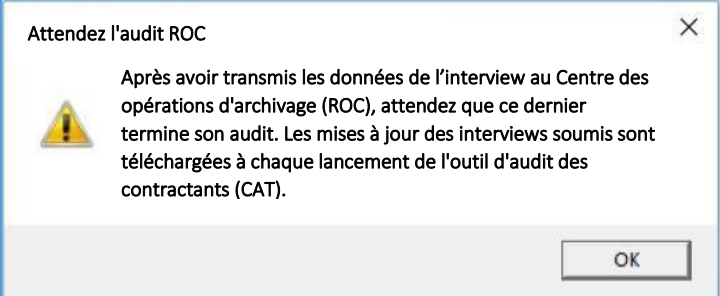
Erreur 15 : Échec de l'envoi des données à FamilySearch

Erreur		
Cause	La connexion réseau a été interrompue avant que le CAT n'ait pu envoyer toutes les données à FamilySearch.	
Solution	Connectez-vous à nouveau au réseau, ou à un autre réseau, et rediffusez l'interview.	

Erreur 16 : Erreurs de disque externe

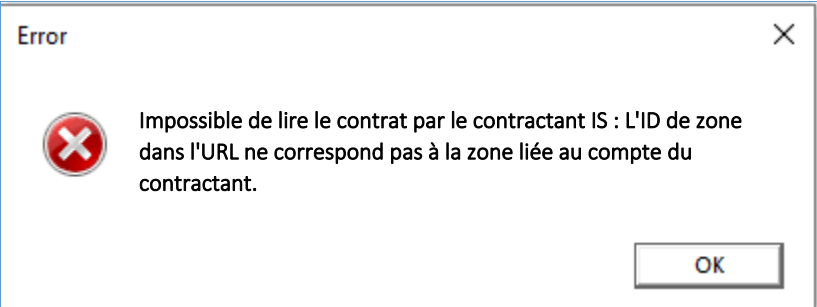
Erreur		
Cause	Le lecteur externe sélectionné n'est pas une clé USB, la clé USB est pleine ou la clé USB est endommagée.	
Solution	Remplacez la clé USB et essayez à nouveau d'exécuter les interviews.	

Erreur 17 : L'interview est bloqué sur Ready ou Rework après l'échec du ROC

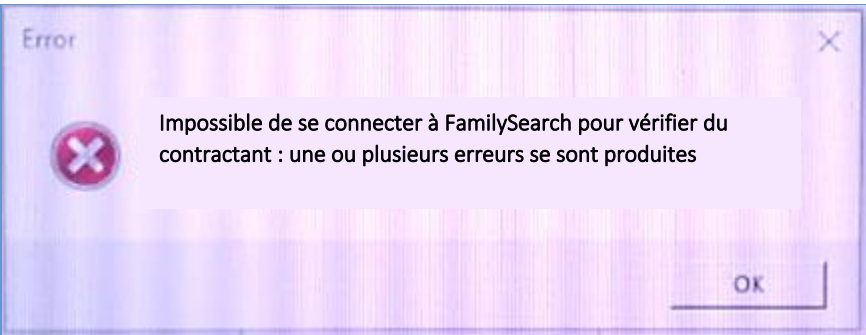
Erreur		
---------------	--	--

Cause	L'interview retravaillée n'a pas été adoptée au ROC (attendez que cela se produise).
Solution	Fermez le CAT, redémarrez votre ordinateur, puis rouvrez-le. Recherchez ensuite l'interview dans la section ALL du CAT et triez par nom de dossier pour identifier l'état de l'interview et où elle se trouve.

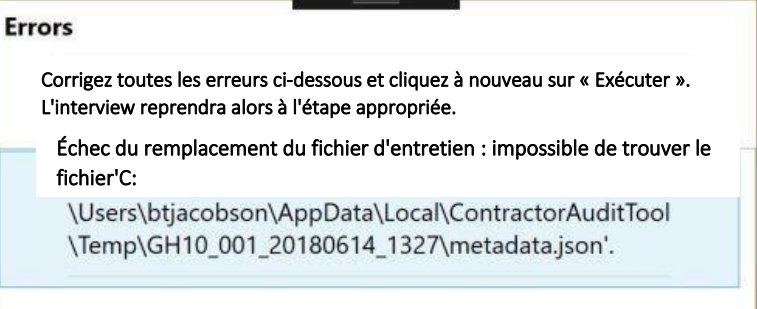
Erreur 18 : L'ID de zone dans l'URL ne correspond pas à la zone liée au compte du contractant

Erreur	
Cause	Quelque chose dans le système d'entreprise FamilySearch a changé dans le compte du contractant reliant le CAT au système dorsal.
Solution	Le responsable du support des tests utilisateurs devra résoudre ce problème. Contactez-les sur le groupe d'assistance WhatsApp.

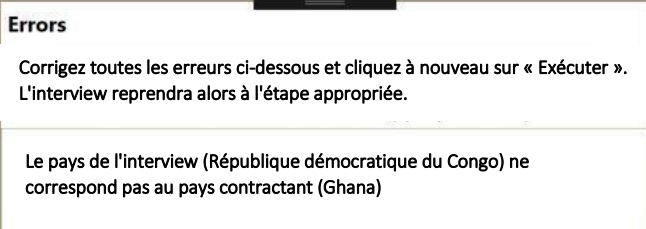
Erreur 19 : Impossible de se connecter à FamilySearch pour vérifier le contractant.

Erreur	
Cause	Le CAT ne peut pas se connecter au système d'entreprise FamilySearch.
Solution	Si vous avez reçu un avis de licenciement, vous devrez soumettre vos entrevues manuellement à l'avenir. Si ce n'est pas le cas, vérifiez votre connexion Internet ou passez à un meilleur réseau si possible.

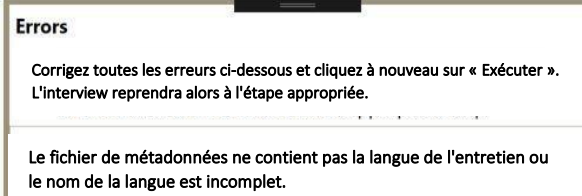
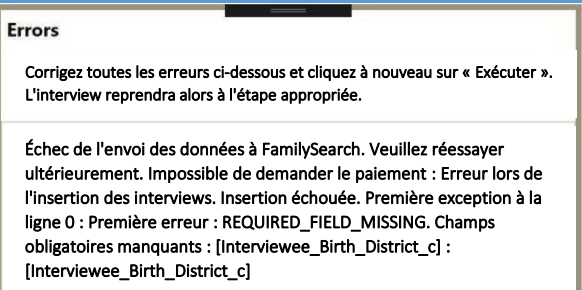
Erreur 20 : Échec du remplacement du fichier d'interview

Erreur		
Cause Le dossier d'interview ne contient pas tous les fichiers nécessaires.		
Solution Assurez-vous que le fichier d'interview compressé de l'application mobile, ainsi que le fichier Legacy et le fichier PDF du formulaire de collecte se trouvent dans le même dossier.		

Erreur 21 : Le pays de l'interview ne correspond pas au pays du contractant

Erreur		
Cause Le pays de l'entrevue se trouve à l'extérieur de la zone de travail désignée attribuée au contractant.		
Solution Assurez-vous que le lieu de l'entrevue dans l'application mobile est correct. Si le pays de l'interview n'est pas correct, corrigez-le et retransférez l'interview.		

Erreur 22 : Le fichier de métadonnées a été modifié ou manquant

Erreur 	
--	--

	Errors Corrigez toutes les erreurs ci-dessous et cliquez à nouveau sur « Exécuter ». L'interview reprendra alors à l'étape appropriée. Échec du remplacement du fichier d'entretien : erreur lors de la conversion de la valeur « contractor » en type « ContractorAuditTool.Models.Metadata.MetadataInfo ». Chemin, ligne 2, position 14	Errors Corrigez toutes les erreurs ci-dessous et cliquez à nouveau sur « Exécuter ». L'interview reprendra alors à l'étape appropriée. Échec du remplacement du fichier d'entretien : impossible de trouver le fichier « C: » <code>\Users\btjacobson\AppData\Local\ContractorAuditTool\Temp\GH10_001_20180614_1327\metadata.json'.</code>
Cause	Le dossier zip contenant le fichier de métadonnées a été corrompu lors du transfert à partir du téléphone mobile, ou le fichier de métadonnées a été modifié.	
Solution	Retransférez l'interview depuis l'application mobile et relancez-la sur le CAT.	

Erreur 23 : Aucune personne avec RIN n'a été trouvée dans le fichier Legacy

Erreur	Errors Corrigez toutes les erreurs ci-dessous et cliquez à nouveau sur « Exécuter ». L'interview reprendra ensuite à l'étape appropriée. Aucun individu avec un RIN 15 n'a été trouvé dans le fichier Legacy	
Cause	Le mauvais numéro RIN a été sélectionné lorsqu'on vous a demandé de sélectionner le numéro RIN du premier ancêtre ou informateur.	
Solution	Ouvrez le fichier Legacy et recherchez le numéro RIN correct pour le Premier Ancêtre et l'informateur, puis fermez le fichier Legacy. Refaites l'interview avec le bon numéro RIN ajouté lorsque vous y êtes invité.	

Erreur 24 : Aucune correspondance du nom dans les données de l'application mobile

Erreur	Errors Corrigez toutes les erreurs ci-dessous et cliquez à nouveau sur « Exécuter ». L'interview reprendra ensuite à l'étape appropriée. Le premier ancêtre répertorié dans les données de l'application mobile (Otu KWAKU) ne correspond pas au nom associé à RIN 5 (Sadik)	Errors Corrigez toutes les erreurs ci-dessous et cliquez à nouveau sur « Exécuter ». L'interview reprendra ensuite à l'étape appropriée. La personne interrogée répertoriée dans les données de l'application mobile (Yaa Serwaa) ne correspond pas au nom associé à RIN 5 (Atta)
Cause	Les noms dans les métadonnées ne correspondent pas exactement à ceux du fichier hérité qui ont été sélectionnés avec le numéro RIN.	
Solution		

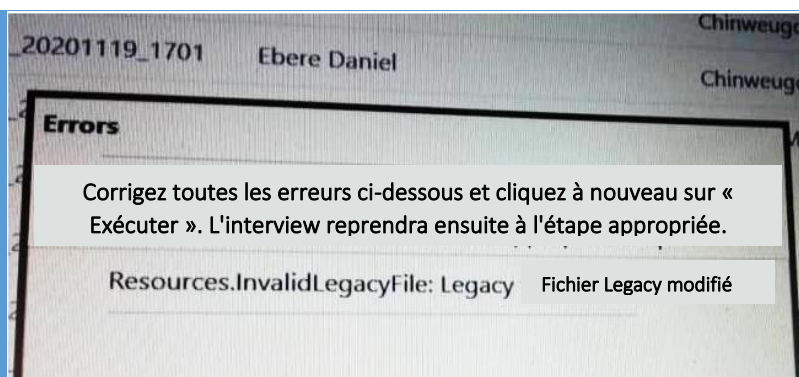
Comparez l'orthographe du Premier Ancêtre et de l'Informateur dans le fichier de métadonnées avec l'orthographe du fichier Legacy. Corrigez l'orthographe dans le fichier hérité ou corrigez l'orthographe dans l'application mobile et retransférez.

Après avoir vérifié que l'orthographe des noms est correcte, rediffusez l'interview dans le CAT.

REMARQUE : S'il y a un espace vide avant ou après le nom dans l'application mobile (ou le fichier hérité), le CAT affichera la même erreur.

Erreur 25 : Fichier hérité modifié

Erreur



Cause

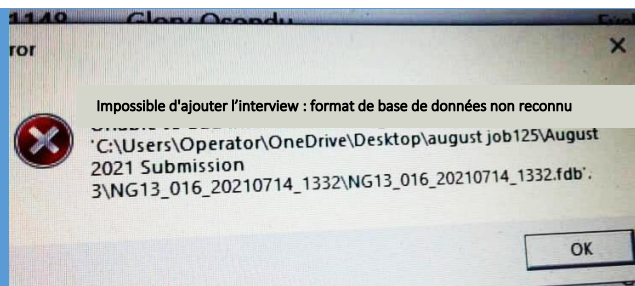
La copie d'un ancien fichier d'interview et la suppression de son contenu au lieu de créer un nouveau fichier hérité provoqueront cette erreur.

Solution

Revenez au formulaire de collecte papier et retapez l'intégralité du fichier généalogique dans legacy. Après cela, remplacez le fichier Legacy.fdb par le nouveau fichier Legacy.fdb et relancez l'interview.

Erreur 26 : Format de base de données non reconnu

Erreur



Cause

Le fichier hérité est corrompu.

Solution

Étant donné que cette erreur est liée à la corruption du fichier hérité, il existe deux façons de résoudre ce problème.

1. Suivez les étapes décrites à [la http://support.legacyfamilytree.com/article/AA-00749/0/How-to-Check-Repair-your-family-file.html](http://support.legacyfamilytree.com/article/AA-00749/0/How-to-Check-Repair-your-family-file.html)
2. Ouvrez un nouveau fichier Legacy et retapez tout ce qui se trouve sur la feuille de collection

Erreur 27 : Manque à la fois le mari et la femme

Erreur

Corrigez toutes les erreurs ci-dessous et cliquez à nouveau sur « Exécuter ». L'interview reprendra ensuite à l'étape appropriée.

Le mari et la femme sont tous deux portés disparus

Cause

Des personnes ont été dissociées de votre fichier Legacy.

Solution

Ouvrez le fichier Legacy > cliquez sur Afficher > liste de mariages > mettez en surbrillance le > Mariage inconnu à inconnu Cliquez sur le bouton Options et sélectionnez Supprimer le lien de mariage. Enregistrez le fichier Legacy et rediffusez l'interview dans le CAT.

Erreur 28 : Fichier de pedigree Legacy manquant

Erreur

Error



L'interview ne contient pas le fichier généalogique Legacy. Veuillez le localiser et réessayer.

OK

Cause

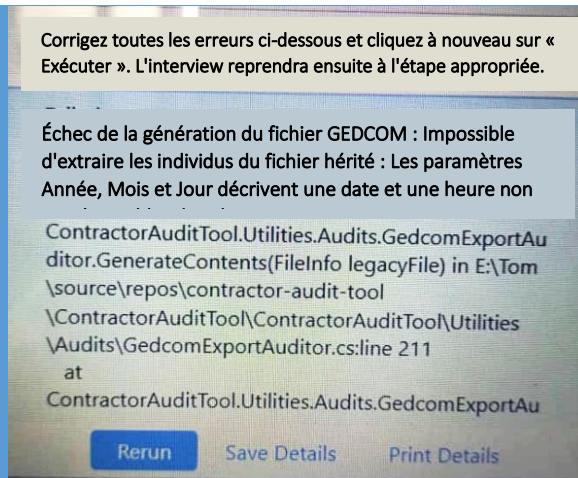
Fichier hérité (. FDB) ne se trouve pas au même endroit que le fichier zip de l'application mobile et le fichier PDF du formulaire de collecte de l'interview.

Solution

Localisez le fichier hérité et ajoutez-le au dossier d'interview.

Erreur 29 : Échec de la génération du fichier GEDCOM : Contient les « paramètres Année, Mois et Jour »

Erreur



Cause

L'une des dates de naissance, de baptême ou de décès contient un préfixe non conventionnel que le CAT n'autorise pas

Solution

Ouvrez le fichier Legacy, regardez dans la section « Index » où vous pouvez voir tout le monde dans le fichier Legacy.

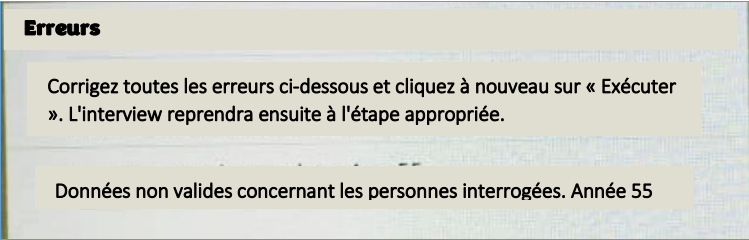
Voici une liste des préfixes de date que CAT **ne prend pas** en charge :

About	Abt
Abt	
A	
After	Aft
Aft	
Before	Bef
Bef	
B	
Between	Between
Bet	
Calculated	Calc
Cal	
Circa	Cir
Cir	
C	
BC	B.C.

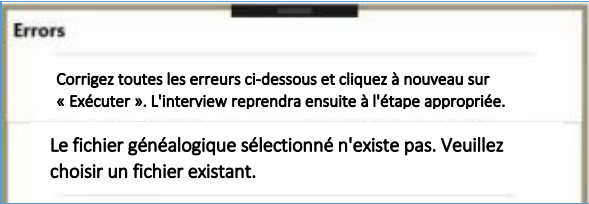
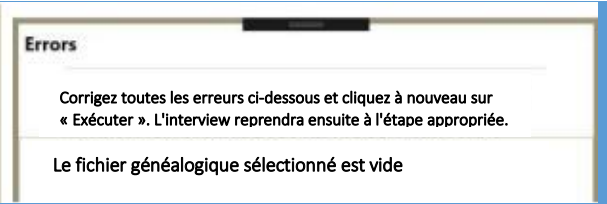
Le seul préfixe pris en charge est EST

Une fois que toutes les dates sont correctes dans l'ancien fichier, essayez d'ajouter à nouveau l'interview et d'exécuter l'interview sur le CAT

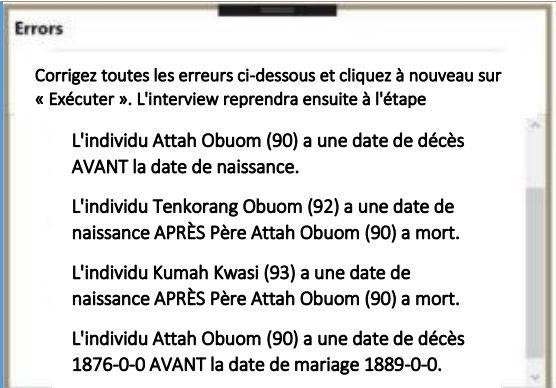
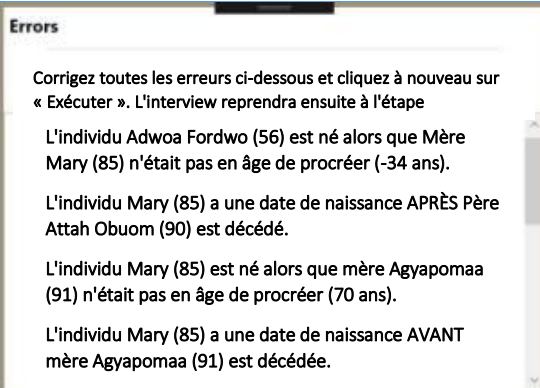
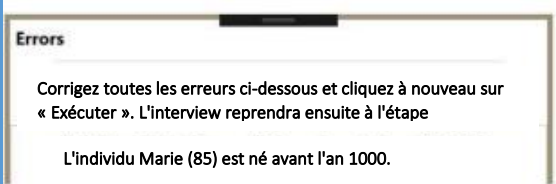
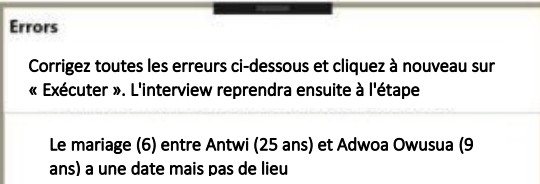
Erreur 30 : Âge de la personne interrogée non valide

Erreur		
Cause	Il y a deux causes à ce problème : Premièrement : le téléphone qui recueillait l'interview n'était pas réglé à la bonne date. Cela empêche les fichiers d'interview d'être correctement définis. Deuxièmement : L'âge de l'informateur a été fixé comme l'année dans le fichier Legacy, ce qui a amené le CAT à calculer l'âge comme étant différent de ce que l'informateur a dit à l'agent de terrain.	
Solution	Pour la première cause : Refaites l'interview avec la date et l'heure correctes. Pour la deuxième cause : Ouvrez le dossier Legacy et vérifiez l'année de naissance du dénonciateur. Si l'année de naissance est correcte, ouvrez l'interview dans l'application mobile et voyez si l'âge correspond à la date de naissance donnée par l'informateur.	

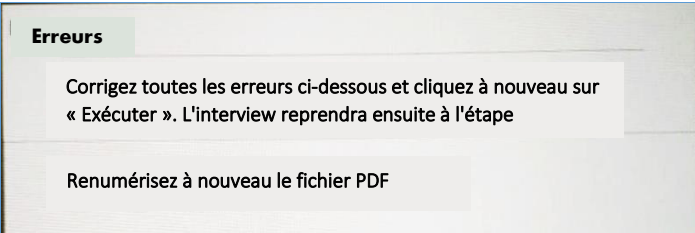
Erreur 31 : Le fichier Pedigree n'existe pas ou est vide

Erreur		
Cause	Ces messages d'erreur s'affichent si le fichier hérité a été déplacé après avoir saisi l'emplacement dans le CAT ou si le fichier hérité est vide.	
Solution	Assurez-vous que le fichier Legacy correct et complet se trouve dans le dossier d'interview et relancez l'interview.	

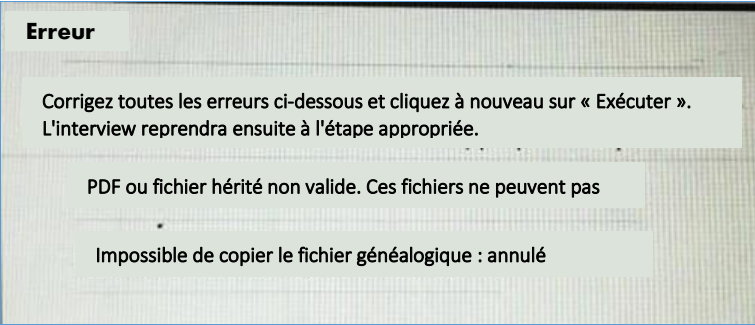
Erreur 32 : Les âges sont différents entre les parents et les enfants

Erreur		
		
Cause	Lors de l'ajout des dates de naissance dans Legacy, l'année était saisie sans année de naissance précise.	
Solution	Ouvrez le fichier Legacy et cliquez sur Index. Assurez-vous que toutes les dates de naissance et de décès correspondent à l'année correcte figurant sur le formulaire de collecte. Après avoir corrigé le fichier hérité, enregistrez et fermez le fichier hérité. Lorsque le CAT vous demande de sélectionner à nouveau le fichier zip de l'interview, le fichier hérité corrigé sera associé au fichier.	

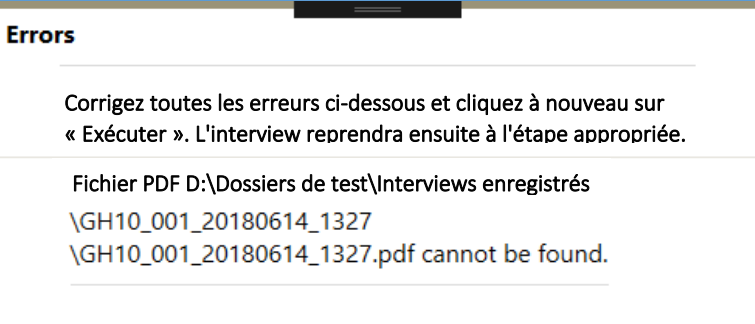
Erreur 33 : Numérisation à nouveau du fichier PDF

Erreur	
Cause	Lors de la numérisation du formulaire de collecte papier, il y a eu un problème avec la création du fichier PDF par l'ordinateur.
Solution	Numérisez à nouveau le formulaire de collection papier et remplacez le PDF dans le dossier d'interview. Relancez l'interview dans le CAT uniquement après que le nouveau PDF a remplacé l'ancien PDF dans le dossier d'interview.

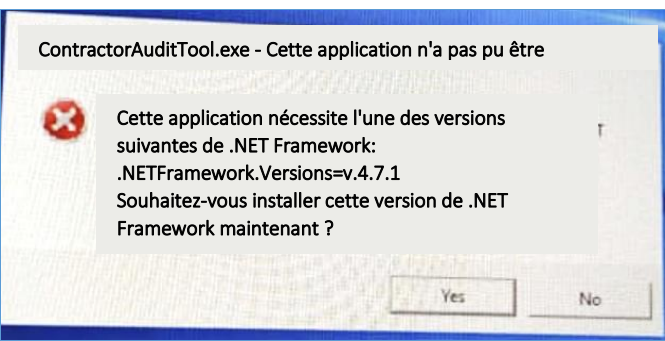
Erreur 34 : Impossible de copier le fichier généalogique

Erreur		
Cause	Les fichiers PDF ou Legacy ont déjà été soumis dans le CAT avec une interview précédente, ou les fichiers PDF ou Legacy ne sont pas nommés de la même manière que le fichier compressé de l'application mobile transféré.	
Solution	Vérifiez que le fichier PDF ou Legacy n'a pas déjà été soumis au TASC lors d'une entrevue antérieure. Vérifiez que le nom du fichier PDF, le fichier hérité et le fichier compressé de l'application mobile portent le même nom (à l'exclusion des extensions de fichier).	

Erreur 35 : PDF introuvable

Erreur		
Cause	Le PDF est introuvable dans le dossier de l'interview ou n'est pas nommé correctement	
Solution	Assurez-vous que le pdf numérisé se trouve dans le même dossier que le reste des dossiers de l'interview et qu'il est nommé correctement.	

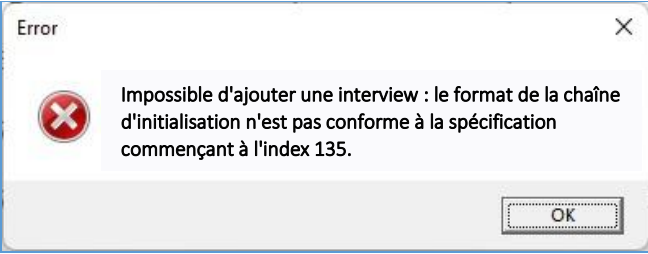
Erreur 36 : Installer la version du .NET Framework

Erreur	
Cause	L'ordinateur n'exécute pas le bon logiciel Windows.
Solution	Mettez à jour votre ordinateur vers Windows 10 (PAS Windows 7, 8, 9 ou 11).

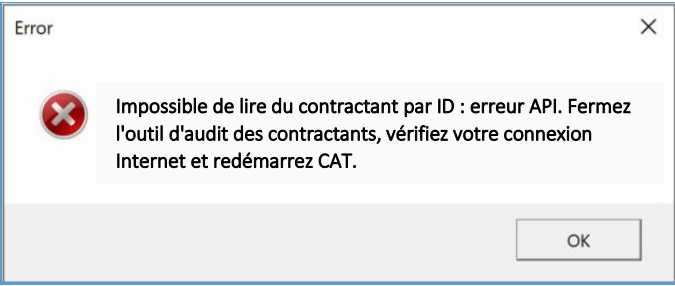
Erreur 37 : L'écran de chargement CAT est bloqué sur l'archivage ou la migration

Erreur	
Cause	Ce problème se produit parce que l'une des trois choses suivantes se produit : 1. Votre ordinateur ne se connecte pas au système d'entreprise FamilySearch. 2. Votre connexion réseau ne fonctionne pas correctement. 3. Un problème s'est produit avec les fichiers de démarrage CAT.
Solution	Redémarrez votre connexion réseau et redémarrez votre ordinateur. Ou connectez-vous à un autre réseau et redémarrez votre ordinateur.

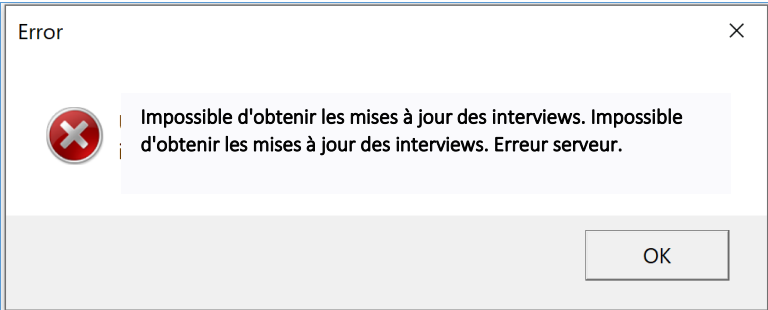
Erreur 38 : Format de la chaîne d'initialisation

Erreur	 An error dialog box titled "Error" with a red 'X' icon. The text inside reads: "Impossible d'ajouter une interview : le format de la chaîne d'initialisation n'est pas conforme à la spécification commençant à l'index 135." There is an "OK" button at the bottom right.	
Cause	Il y a un caractère dans le nom du fichier de l'interview qui empêche l'ajout de l'interview au CAT.	
Solution	Assurez-vous que le nom du dossier et tous les noms de fichiers inclus ne contiennent que des chiffres, des lettres et des traits de soulignement « _ ».	

Erreur 39 : Erreur API

Erreur	 An error dialog box titled "Error" with a red 'X' icon. The text inside reads: "Impossible de lire du contractant par ID : erreur API. Fermez l'outil d'audit des contractants, vérifiez votre connexion Internet et redémarrez CAT." There is an "OK" button at the bottom right.	
Cause	Le CAT ne communique pas avec le système d'entreprise FamilySearch.	
Solution	Suivez les instructions sur l'écran d'erreur, assurez-vous que vous disposez d'une bonne connexion Internet et redémarrez votre CAT.	

Erreur 40 : Impossible d'obtenir des mises à jour pour les interviews : Erreur de serveur

Erreur	 An error dialog box titled "Error" with a red 'X' icon. The text inside reads: "Impossible d'obtenir les mises à jour des interviews. Impossible d'obtenir les mises à jour des interviews. Erreur serveur." There is an "OK" button at the bottom right.	
Cause	Le CAT ne communique pas avec le système d'entreprise FamilySearch.	

Solution

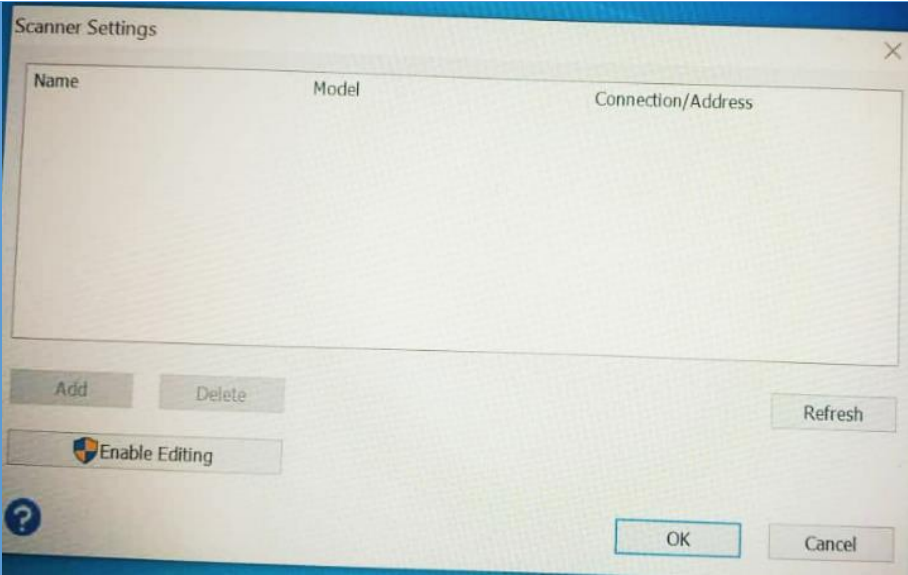
Redémarrez votre réseau et redémarrez votre ordinateur, puis essayez à nouveau d'accéder au CAT.

C. Legacy

Erreur	TOUTES les erreurs de l'arbre généalogique de l'héritage (Legacy 9)
Cause	Toutes les erreurs sont propres à l'ancienne version et disposent de nombreuses méthodes de dépannage
Solution	Veuillez vous référer au site Web de dépannage de l'ancien modèle : http://support.legacyfamilytree.com/category/11/0/10/Error-Messages-Problems/

D. Scanner

Erreur 1 : Impossible de trouver le nom ou le modèle du scanner

Erreur	
Cause	Sélection du mauvais téléchargement de logiciel pour le scanner qui vous a été fourni par FSI.
Solution	Le nom du scanner se trouve à l'avant du scanner et sera DS 575W, DS 575W II ou DS 680. Assurez-vous d'avoir téléchargé le bon logiciel et de suivre les instructions de configuration figurant sur https://www.familysearch.org/en/wiki/img_auth.php/7/75/Scanner_Setup.pdf <u>REMARQUE : Certains ordinateurs doivent exécuter le logiciel 64 bits et non le logiciel 32 bits.</u>

Acronymes, abréviations et définitions

- A. CAT – Contractor Audit Tool - Outil d'audit du contractant
- B. ROC – Remote Operations Center - Centre d'opérations à distance (se référant au Ghana)
- C. Application mobile – Application mobile FamilySearch Oral Genealogies
- D. PDF – Portable Document Format - Format de document portable (copie numérisée du formulaire de collection)
- E. FDB – Family Database - Base de données sur les familles (le type de fichier des anciens fichiers)
- F. FSI – FamilySearch International