

APEP-TABLETTES : ENFIN DES PERSPECTIVES INTERESSANTES ?

Depuis le déploiement de la première version de l'APEP en 2015, le SNICA-**FO** a publié plus d'une vingtaine de posts sur ce sujet ! Et autant de saisines de la DSR qui systématiquement promet un fonctionnement optimal... dès la prochaine version.

Le 6 novembre dernier, suite à de nombreuses remontées de terrain, nous faisons parvenir un document de synthèse à ERPC et obtenions deux audiences bilatérales strictement consacrées à ce sujet.

Pour la première fois, nous avons pu échanger directement avec des représentants de **CAP GEMINI** et des agents en charge de la modernisation des outils Aurige, « *Rdv-permis* » et APEP.

Nous avons abordé en profondeur et très concrètement tous les problèmes techniques rencontrés au quotidien et d'ores et déjà obtenu la mise en place par ERPC d'une « *chaîne de soutien* » exclusivement dédiée à ces problèmes.

Concrètement :

- La diffusion d'une fiche « *remontée utilisateurs* » que nous amenderons et qui contiendra tous les renseignements nécessaires à un traitement plus rapide des problèmes par ERPC. Cette fiche sera à disposition des BER.
- La mise en place d'une boîte mail nationale spécifique pour notamment réceptionner ces remontées qui seront traitées par une personne ressource dédiée.
- La programmation de réunions de suivi tous les 2 mois pour tirer le bilan des correctifs précédemment mis en place et imaginer les évolutions à mettre en œuvre à l'avenir.
- L'information des IPCSR et DPCSR sur les contenus des différents correctifs lorsqu'ils sont mis en œuvre, afin de pouvoir les évaluer très rapidement.

Le séminaire des DPCSR qui se tiendra ce mois-ci en visioconférence sera l'occasion pour ERPC de communiquer sur ces sujets.

Le SNICA-**FO** se félicite de ces avancées et maintiendra la pression afin que ces premiers engagements se concrétisent et que la réactivité tant attendue d'ERPC sur ces sujets soit enfin au rendez-vous.

LES REPONSES D'ERPC ET CAP GEMINI

POINT PAR POINT

Précision

Les difficultés décrites dans ce document ne tiennent pas compte du réseau 4G parfois insuffisant, voire quasi inexistant sur certains centres d'examen. Elles sont observées même quand le réseau est bon.

Le renouvellement général des tablettes

L'utilisation intensive des tablettes ainsi que leur vétusté entraînent de multiples problèmes comme la diminution progressive de l'autonomie des batteries, leur charge très lente ou bien leur surchauffe etc.

Le SNICA-**FO** revendique le renouvellement intégral des tablettes et la mise à disposition d'un stock plus importants dans les SPARE en région.

➔ Réponses

Malgré nos nombreuses alertes précédentes, ERPC indique ne pas avoir mesuré l'étendue du problème.

Selon ERPC, les SPARE sont initialement prévus pour représenter environ 10% du parc de tablettes.

Or en 2019, seulement 63 tablettes y étaient disponibles...

Entre 130 et 140 tablettes seront livrées prochainement.

Le SNICA-**FO** insiste sur le fait que le stock des SPARE ne doit pas servir qu'à l'urgence mais bien à renouveler tout matériel vieillissant et qui ralentit l'activité.

➔ ERPC est d'accord avec cette position et précise que désormais le SPARE dont l'objectif initial était de palier à une urgence (écran fissuré, tactile inutilisable...), peut être utilisé pour changer une tablette vieillissante (perte d'autonomie de la batterie etc.)

Le séminaire des DPCSR sera l'occasion de faire le point et de faire passer ce message.

Un échéancier de renouvellement sera mis en place mais pour l'heure, il n'est pas prévu de remplacement intégral de l'ensemble des tablettes. Celui-ci se fera en fonction des besoins.

La DSR précise qu'elle a en outre passé commande de 150 à 200 nouvelles tablettes Android 9.

Lenteurs et réinstallations

Plus la journée de travail avance plus la tablette ralentit : ainsi en fin de journée, il faut parfois attendre plusieurs dizaines de secondes pour valider une fiche candidat et passer à la suivante.

➔ La dernière version APEP ne résout pas ces problème de lenteur car elle était axée sur la synchronisation des résultats plus que sur la rapidité d'exécution.

Certaines fonctionnalités pourraient générer ces ralentissements et notamment les petites flèches d'actualisation. ERPC recommande de ne plus les utiliser, car ce serait contre-productif. Elles seront d'ailleurs possiblement supprimées dans les futures versions.

Précisons par ailleurs que, dès lors que la tablette est de nouveau connectée au serveur, la remontée des CEPC se fait automatiquement, éventuellement avec un temps de latence, mais sans qu'aucune intervention ne soit nécessaire.

Lors de l'ouverture d'APEP, il peut arriver que l'identification ne fonctionne pas à la première tentative.

La fenêtre d'identification réapparaît mais il n'est pas utile de s'identifier 2 fois. On peut alors fermer l'application (qu'elle ne reste pas en arrière-plan en faisant un slide puis la réouvrir avant d'être identifié).

- ➡ Le problème est vraisemblablement lié à la synchronisation automatique du matin.
Cap Gemini intégrera une réponse à ce bug dans la prochaine version du mois de janvier prochain.

Pour les candidats qui ont des permis anciens (6 chiffres + année et département), la recherche par numéro n'est pas possible. Il faut effectuer une recherche par nom, prénom, date de naissance (chronophage).

- ➡ C'est le souci des espaces dans le NEPH : le nombre d'espaces n'est pas toujours fiable.
Cap Gemini va faire en sorte que la saisie des 6 premiers numéros de ces NEPH suivis d'un espace permette d'accéder directement à ces candidats. Cette solution sera intégrée à la version de janvier.

APEP n'importe pas les nouvelles AE créées dans Aurige, même en forçant les MAJ avec les 2 flèches orange. La seule solution est de désinstaller et réinstaller l'application pour avoir les modifications de la base AE. Nous demandons que l'importation soit automatique.

- ➡ Le problème vient là encore de la synchronisation. La nouvelle version 9.9 ou 10.1 de janvier 2021 devrait le résoudre.

Le SNICA-**FO** demande à ce qu'une communication soit faite vers les DPCSR et IPCSR pour prévenir de la perte de données occasionnée par cette opération.

- ➡ Le message sera passé lors du séminaire des délégués.
Pour autant, si la journée est débutée, la seule solution à l'heure actuelle, c'est de passer au CEPC papier pour éviter la perte des résultats.

Dans le cas d'une reprise d'établissement, l'IPCSR peut être amené à saisir par défaut sur l'ancien numéro d'agrément, ce qui fausse la population de référence.

- ➡ Cap Gemini va étudier ce cas précis et proposer des solutions.

La clôture de fin de journée est très lente.

- ➡ Ceci rejoint le problème de lenteur de la tablette en fin de journée : une solution sera intégrée à la version de janvier si le bug est identifié. D'ici-là, il ne faut pas cliquer sur le bouton de clôture, il faut laisser faire la tablette (même en veille).

La clôture de la session demande une confirmation mais la page reste à l'écran indéfiniment. Les IPCSR craignent alors que les remontées ne se fassent pas. Par ailleurs, en l'absence de clôture, nous observons que parfois les remontées s'effectuent malgré tout (et donc la transmission des résultats aux BER, AE et candidats) et que dans d'autres cas elles n'ont pas lieu du tout.

- ➡ Ici aussi la consigne est de laisser faire la tablette y compris en veille.

Candidats en situation de retour au permis

L'IPCSR ne dispose d'aucun moyen pour savoir qu'un candidat est en situation de retour au permis suite à une annulation.

Si le candidat passe de bonne foi des examens théoriques ou pratiques en n'étant pas informé de la nécessité de s'inscrire au préalable sur l'ANTS, l'IPCSR ne peut pas s'en rendre compte.

L'incohérence est alors relevée par le CERT qui demande parfois aux BER d'annuler l'ensemble des épreuves !

- ➡ ERPC indique que le problème est identifié et que l'objectif est bien d'empêcher que des candidats arrivent en examen alors qu'ils n'ont pas été inscrits sur ANTS.
La correction de ce problème prendra plus de temps car elle est liée au FNPC. Pour l'heure, ERPC ne peut donc s'avancer sur une date précise.

Pour le SNICA-**FO**, dans l'attente de la résorption de ce problème, consignes doivent être passées de ne pas annuler les épreuves eu égard aux risques de tensions voire d'agressions que cela pourrait générer tant le jour de l'examen que dans les BER.

ERPC entend travailler de façon collégiale avec les CERT pour régler ce problème. La DSR indique qu'elle diffusera des consignes de gestion dans les meilleurs délais. Le séminaire des DPCSR sera l'occasion de préciser ce point.

Les mises à jour

Elles sont annoncées tardivement, et il y a souvent l'impératif de clôturer les journées avant 16h30, ce qui n'est pas toujours faisable et ajoute au "stress" quotidien.

- ➡ ERPC va faire en sorte de repousser l'heure à 17H.

Remontées des CEPC et risques d'erreurs

Les CEPC ne remontent pas toujours instantanément, même en forçant la MAJ avec les 2 flèches orange.

- ➡ Contre-productif de forcer la MAJ. Le message passera lors du séminaire.

Certains CEPC s'affichent comme remontés alors qu'ils ne sont pas dans Aurige.

Il faut alors rédiger des CEPC papier reproduisant les CEPC numériques. Il n'y a aucun moyen de les faire remonter a posteriori.

- ➡ Cap Gémini indique qu'une intervention sur ce point a déjà été faite en octobre dernier.
Si malgré tout le problème persistait, il faudra le faire remonter via la fiche de signalement.

La clôture automatique de la session en cours au changement de jour calendaire n'existe plus.

Si l'IPCSR oublie de clôturer sa journée, le bilan ne remonte pas dans Aurige : les CEPC apparaissent comme remontés mais le bilan de la journée n'est pas présent dans Aurige.

Ainsi dans le tableau de travail Aurige, la journée apparaît comme non réalisée. Il faut donc que l'IPCSR revienne sur le jour manquant en le cherchant dans le calendrier d'APEP, rouvre la journée et la clôture pour que cette dernière remonte au bilan le lendemain.

- ➡ ERPC indique que cette clôture automatique est toujours en vigueur mais qu'elle se fait dans un délai de 48h. Une réflexion sur la pertinence de ce délai sera menée.

La session « A » apparaît avant la session « M », ce qui constitue une source d'erreurs potentielles pour les IPCSR. C'est l'ordre alphabétique qui prévaut (idem session 3 et 4 /journée mixte, qui apparaissent en premier).

- ➡ Cap Gémini va réfléchir à une solution pour corriger ce point.

Les résultats ETG sont parfois absents de la tablette (ETG affiché NC).

- ➡ Ceci rejoint le point sur le nombre réel de pratiques (voir plus bas) qui ne correspond pas entre la tablette et APEP.

Cap Gémini va tenter d'intégrer un correctif pour janvier. Si ce n'est pas concluant, ils chercheront une autre solution.

Certaines améliorations annoncées n'ont jamais vu le jour

Le contrôle automatique de l'âge du candidat / à la catégorie demandée.

- ➡ L'objectif est d'intégrer ce contrôle en début d'année prochaine (peut-être dès janvier). Mais conformément à notre demande, lorsque le candidat apparaît comme irrecevable, l'IPCSR gardera la possibilité de l'examiner quand même, si le problème venait d'une erreur de saisie dans son dossier administratif.

Avoir une photo récente des candidats.

- ➡ ERPC indique que c'est toujours son objectif. Ils doivent confirmer la possibilité juridique de le faire (CNIL) puis régler les problèmes techniques. Pas de date précise à ce stade mais c'est en cours. ERPC redoute que la photo ralentisse le fonctionnement d'APEP. Si cela était avéré, la DSR pourrait opter pour un téléchargement ponctuel à la demande de l'IPCSR, en fonction des nécessités le jour de l'examen.

Les améliorations attendues

Renseigner les journées d'examen la veille en fin de journée :

Les IPCSR ne peuvent plus le faire sans prendre le risque que tout ait disparu le lendemain matin.

- ➡ Selon Cap Gémini, ce serait la mise à jour quotidienne qui écraserait les données précédentes. Si le souci persiste, il conviendra de faire un retour à ERPC via les fiches de remontées utilisateurs.

Les candidats en 6ème présentation ou plus qui ont dû repasser l'ETG apparaissent comme irrecevables alors que la date de l'ETG affichée est correcte.

- ➡ Le correctif de janvier devrait régler le problème. Pour les candidats en retour au permis (annulations...), un correctif a d'ores et déjà été mis en place.

Lorsqu'il y a erreur sur un CEPC, les DPCSR doivent avoir la main pour en bloquer l'export dans la période de 48h maximum sans avoir à saisir ERPC.

- ➡ Selon ERPC, les DPCSR peuvent modifier ou inverser un résultat d'examen dans le délai de 48h avant l'export. Cette modification peut malgré tout générer un CEPC sur le portail de la SR dans lequel les notations des compétences n'apparaissent pas. La modification d'un CEPC nécessite d'établir un CEPC papier.

Le SNICA-**FO** revient sur l'erreur qui consiste à inverser 2 candidats (y compris favorables tous les deux)

- ➡ Il y a une fonction « *inverser* » : accessible pour les DPCSR. Cette fonction peut être utilisée dans la phase « *en attente d'export* », maximum 48h après le CEPC établi. Mais si ces derniers sont informés trop tard, les résultats sont exportés tel quel. Une information sera passée lors du séminaire.

La fonction de suppression du CEPC n'est pas efficace du fait que le premier CEPC remonte directement dès lors que la tablette est connectée.

- ➔ Une sécurité sera ajoutée : ainsi le dernier CEPC remonté écrasera systématiquement le précédent (correctif de janvier si possible).

Questions et remarques diverses

Pourquoi le permis A existe toujours en page moto alors que nous n'examinons plus cette catégorie ?

- ➔ Il faut conserver cette catégorie pour permettre d'effectuer les régularisations via la tablette.

Il existe une case à cocher "régularisation" sur APEP.

Elle permet l'export d'un CEPC spécifique "régularisation". Cependant, aucune consigne n'a été donnée par ERPC à ce sujet. Les IPCSR s'en tiennent donc à rédiger un CEPC papier pour les régularisations.

- ➔ EPRC donnera des consignes afin d'utiliser cette fonction.

Les dispenses ETG (M) ne sont pas gérées par la tablette.

- ➔ Les dispenses sur présentation du PC ne peuvent pas être gérées par la tablette : le candidat doit présenter son permis (titre définitif) à l'IPCSR, c'est le moyen le plus simple et le plus fiable.

Le nombre réel d'échecs en pratique ne correspond pas toujours à celui affiché sur la tablette.

Ceci peut, entre-autres, avoir des répercussions sur le calcul de la population de référence de l'auto-école.

- ➔ Les correctifs liés à la synchronisation permettront de régler ce problème. En généralisant « Rendez-vous-Permis » ce souci ne sera plus d'actualité.

L'onglet statistique ne semble pas à jour : quel crédit accorder à ces chiffres ?

- ➔ Chaque nuit un badge prend en compte ce qui a été clôturé et met à jour ces statistiques. Cap Gemini affirme que tout fonctionnait bien lors des tests avant déploiement. Ils soupçonnent un problème « de rendu » du calculateur et vont chercher la solution.