



PROJET DE MISE EN ŒUVRE DU PROGRAMME DE FORMATION ET DE RENFORCEMENT DES CAPACITES EN TRANSFORMATION NUMERIQUE POUR LES AGENTS PUBLICS À TRAVERS UNE PLATEFORME DE E-LEARNING

Contrat N° 011/MINPOSTEL/PATNUC/UGP/CSPM/SJPM/2026 :
MINPOSTEL

GUIDE DU REFERENT NUMERIQUE

GROUPEMENT : ITS & UMBRELLA



UMBRELLA SARL



GROUPE
ITS





PAGE DE VALIDATION

Le présent document a été élaboré dans le cadre du Contrat N° **011/MINPOSTEL/PATNUC/UGP/CSPM/SJPM/2026 : MINPOSTEL**, par le Groupement ITS & UMBRELLA. Il est soumis à la validation des personnes désignées ci-dessous avant diffusion.

Fonction	Nom et Prénom	Date	Signature
Chef de Service du Marché			
Ingénieur du Marché			
Consultant (Groupement ITS & UMBRELLA)			

Votre rôle, votre formation, votre guide d'accompagnement des agents

À lire en premier, avant votre formation de dix jours

Bienvenue !

Vous avez été proposé par votre administration puis confirmé, à l'issue d'un test de positionnement, comme référent numérique dans le cadre du programme national de formation à la transformation numérique (PATNUC), issu de la coopération entre le Cameroun et la Banque Mondiale.

Votre rôle a deux volets, l'un après l'autre : d'abord recevoir une formation approfondie de dix jours avec les experts du Groupement ; ensuite accompagner, tout au long du déploiement, les agents de votre administration dans leur propre parcours de formation. Ce guide couvre les deux volets.

Ce guide ne contient pas le contenu détaillé des cinq modules. Il vous oriente et vous prépare à votre double rôle d'apprenant puis d'accompagnateur.

1. Votre formation : dix jours avec les experts

Votre formation est différente de celle des agents que vous accompagnerez ensuite : elle est en direct avec les experts du Groupement (pas en autonomie), et beaucoup plus approfondie, car vous devez être en mesure de répondre aux questions des agents qui sont sous votre cohorte, sur les cinq modules.

Jour	Contenu
J1	Connaissance du projet PATNUC (objectifs, méthodologie, calendrier, critères d'évaluation) et du public cible des agents à former, puis méthodologie de formation : gestion pédagogique, tutorat numérique, animation de communauté d'apprenants, administration de la plateforme LMS
J2 à J6	Les cinq modules de formation — un module par jour, en direct avec l'expert du domaine
J7-J8	Mise en pratique encadrée : vous co-animez une session sous la supervision d'un expert, pour vous entraîner avant le déploiement réel
J9	Votre évaluation finale, en tant que référent

J10	Marge de sécurité, remise de votre kit de référent, clôture de votre formation
-----	--

Les échanges avec les experts se déroulent sur deux plages quotidiennes : quatre heures le matin, trois heures le soir. En dehors de ces plages, vous disposez librement de votre temps pour consulter les supports et préparer vos questions.

2. Votre kit formateur

À l'issue de votre formation (Jour 10), vous recevez le kit formateur complet :

- Un accès Référent permanent à la plateforme, avec un tableau de bord dédié à votre cohorte (les agents que vous devrez encadrer) ;
- Les supports de cours complets des cinq modules, en version approfondie ;
- Une liste de questions fréquentes et leurs réponses (section 5 du présent guide, à compléter au fil de votre expérience) ;
- Les coordonnées de l'équipe technique du Groupement, pour toute question dépassant votre rôle de premier accompagnement.

3. Votre rôle pendant le déploiement

Une fois votre formation terminée, vous devenez le premier point d'accompagnement des agents qui sont sous votre responsabilité, pendant toute la durée de leur parcours.

Ce qui relève de vous (accompagnement de premier niveau)

- Aider un agent en difficulté de connexion ou de navigation sur la plateforme ;
- Répondre aux questions courantes sur le déroulement d'un cours, un quiz, un test de passage ;
- Encourager un agent qui prend du retard, en identifiant avec lui la cause (organisation, difficulté de compréhension, manque de temps) ;
- Suivre, via votre tableau de bord, la progression de votre cohorte : qui avance, qui est en retard, qui n'a pas commencé ;
- Signaler au Groupement les agents rencontrant des difficultés récurrentes de disponibilité.

Ce qui doit être transmis à l'équipe technique (niveau 2)

- Une question de fond sur le contenu d'un module, à laquelle vous ne sauriez pas répondre avec certitude ;

- Un problème technique de la plateforme elle-même (panne, bug, contenu inaccessible pour plusieurs agents à la fois) ;
- Toute anomalie dans les résultats affichés sur votre tableau de bord.

Un principe simple : vous êtes le premier réflexe de l'agent, pas la seule solution. En cas de doute sur une question de contenu, mieux vaut transmettre à l'équipe technique que de donner une réponse approximative.

4. Votre tableau de bord

Votre accès Référent vous donne une vue sur l'ensemble des agents sous votre cohorte, inscrits au programme : leur progression module par module, leurs résultats aux quiz, les alertes de retard déclenchées automatiquement par la plateforme après 48 heures d'inactivité.

Consultez-le régulièrement — au moins une fois par jour — plutôt que d'attendre une sollicitation directe d'un agent. Un accompagnement proactif, qui repère un décrochage avant qu'il ne s'aggrave, est nettement plus efficace qu'une intervention tardive.

5. Questions fréquentes des agents — comment y répondre

« **J'ai oublié mon mot de passe.** » Orientez l'agent vers le lien « mot de passe oublié » de la page de connexion. Si le problème persiste, réinitialisez son accès depuis votre tableau de bord.

« **Je n'ai pas le temps de faire mes cours.** » Rappelez que le budget horaire quotidien est volontairement réduit et flexible, à réaliser dans la fenêtre de son choix. Si la difficulté persiste, évoquez-la avec sa hiérarchie directe plutôt que de laisser l'agent décrocher silencieusement.

« **Je ne comprends pas une notion du cours.** » Si la question est simple, répondez directement. Si elle touche au fond d'un module, transmettez-la à l'expert concerné plutôt que d'improviser une explication incertaine.

« **Le test ne débloque pas le cours suivant.** » Vérifiez avec l'agent le score obtenu et le seuil requis. Un score juste en dessous du seuil appelle à encourager une seconde tentative après relecture du corrigé, pas à modifier manuellement le résultat.

« **Je n'ai pas pu suivre le rendez-vous en direct.** » Orientez l'agent vers la rediffusion.

6. Qui contacter ?

Situation	Contact
Question de contenu dépassant votre niveau de connaissance	Expert du module concerné
Problème technique de la plateforme	Équipe technique du Groupement (support niveau 2)
Difficulté organisationnelle avec les administrations	Le Groupement

Votre rôle est déterminant pour la réussite du programme. Merci de votre engagement.