

# Guide utilisateur étudiant

## Flux de navigation rapide

Page d'accueil → Connexion → Tableau de bord → Page d'accueil du cours → Syllabus → Phase 1 → Premier module → Module suivant → Phases suivantes → Assistance

## Objet du guide

Ce manuel explique le parcours standard d'un étudiant sur la plateforme LMS à partir d'un exemple de cours générique. Il couvre l'accès, la navigation dans le cours, les règles de progression et la manière de demander de l'assistance.

The screenshot shows the top section of the SNA website. At the top, it says "Presidenza del Consiglio dei Ministri". Below that is the SNA logo and the text "Presidenza del Consiglio dei Ministri Scuola Nazionale dell'Amministrazione". To the right, there is a language selector set to "Français (fr)" and a "Connexion" button. Below the header, there are flags for Italy, France, Kenya, and Turkey. To the right of the flags are logos for KSG and ENA. The main banner features a photograph of a group of people in a meeting. Overlaid on the photo is the text: "Renforcement des capacités, des compétences et des connaissances des hauts fonctionnaires publics dans 4 pays pilotes d'Afrique" and "Partager les expériences pour des institutions publiques plus fortes". At the bottom of the page, there is a small footer with the SNA logo, a privacy policy notice, and a "Continuer" button.

# Table des matières

Présentation du guide	1
Table des matières	2
01 - Page d'accueil de la plateforme LMS	3
02 - Connexion	4
03 - Tableau de bord	5
04 - Page d'accueil du cours	6
05 - Syllabus du cours	7
06 - Structure du cours et progression	8
07 - Phase 1	9
08 - Compléter le premier module	10
09 - Déverrouiller le module suivant	11
10 - Phases suivantes et activités finales	12
11 - Demander de l'assistance	13
12 - Comment remplir le formulaire d'assistance	14
13 - Délai entre les tickets d'assistance	15

## Remarque

Les numéros de page indiqués permettent de retrouver rapidement chaque étape du parcours étudiant dans ce guide.

Presidenza del Consiglio dei Ministri

SNA Presidenza del Consiglio dei Ministri Scuola Nazionale dell'Amministrazione Accueil

Français (fr) Connexion

Renforcement des capacités, des compétences et des connaissances des hauts fonctionnaires publics dans 4 pays pilotes d'Afrique

Partager les expériences pour des institutions publiques plus fortes

Si vous continuez à consulter ce site web, vous acceptez nos politiques. Politique de confidentialité et informations détaillées sur le traitement à caractère personnel

Continuer

### Que faire

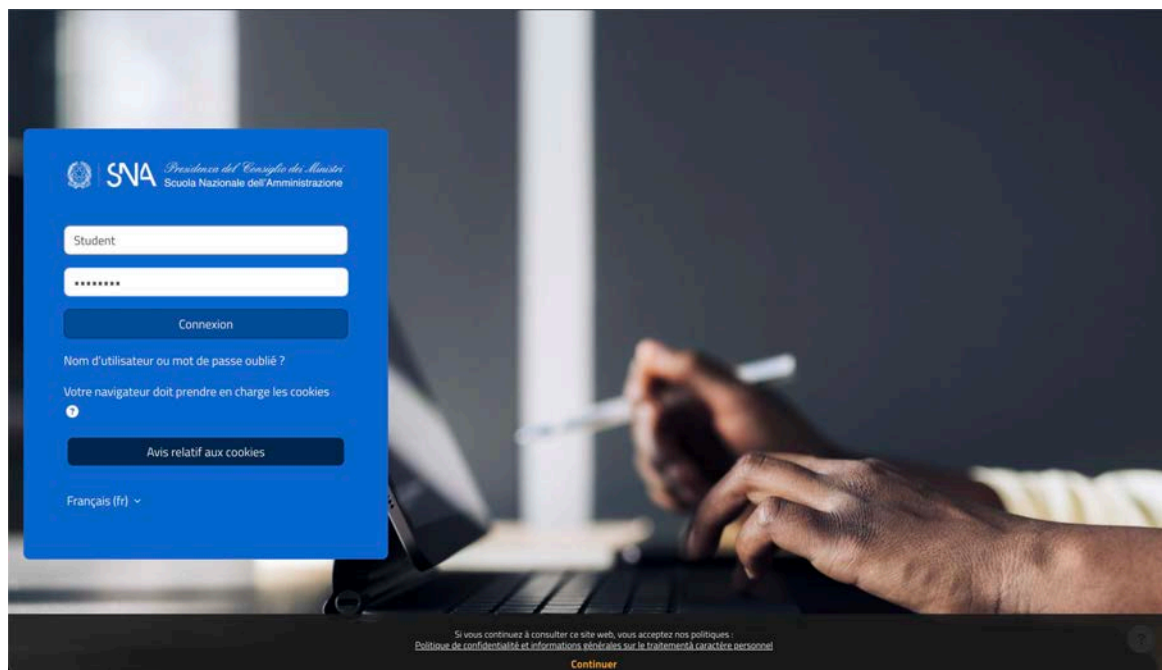
Ouvrez la page d'accueil de la plateforme LMS. Il s'agit du point d'entrée public du portail et du début du parcours étudiant.

### Détails

Depuis cette page, les étudiants peuvent consulter le portail et cliquer sur le bouton « Log in » pour accéder à leur compte. Si un avis relatif aux cookies ou à la confidentialité s'affiche, il doit être accepté avant de continuer.

### Note importante

Utilisez cette page chaque fois que vous devez revenir à l'accueil principal du portail.



### Que faire

Saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe communiqués par e-mail, puis cliquez sur « Log in ».

### Détails

Si nécessaire, la plateforme propose également une option automatique de récupération ou de modification du mot de passe. Les étudiants peuvent l'utiliser pour réinitialiser leurs identifiants de manière autonome en cas de difficulté d'accès.

### Note importante

Assurez-vous de saisir les identifiants exactement comme ils ont été fournis dans l'e-mail d'accueil.

Presidenza del Consiglio dei Ministri

SNA Presidenza del Consiglio dei Ministri Scuola Nazionale dell'Amministrazione

Accueil Tableau de bord

Rechercher Trier par nom de cours

Vue d'ensemble des cours

Numérisation de l'administration publique  
Default tenant

Logged in user

TS  
Test Student

Courses completions 0

Calendrier

mai 2026

Lu Ma Me Je Ve Sa D ?

1 2 3

### Que faire

Après la connexion, et après avoir accepté la politique de confidentialité si cela est demandé, l'étudiant est redirigé vers le tableau de bord.

### Détails

Le tableau de bord offre une vue d'ensemble de l'environnement d'apprentissage. Il peut afficher les cours auxquels l'étudiant est inscrit, les informations utilisateur, les indicateurs de progression et d'autres éléments tels que le calendrier.

### Note importante

Le tableau de bord est le moyen le plus rapide pour accéder à nouveau au cours après la connexion.

The screenshot shows a course landing page for 'Numérisation de l'administration publique' (Digitalization of Public Administration). The page is part of a course on 'DIGITALISATION' within the 'TABLEAU DE BORD' (Dashboard). The main header features the SNA (Scuola Nazionale dell'Amministrazione) logo and navigation links for 'Accueil' and 'Tableau de bord'. Below the header, there are flags of various countries and logos for KSG and ENA. The main content area is titled 'Introduction générale au cours' and 'Thème du cours'. The text describes the digitalization of public administration as a structural transformation process, not just a technical project. It highlights the importance of cloud infrastructure, cybersecurity, and artificial intelligence (AI) in this context. The page also mentions the role of managers in this process, emphasizing their need to understand strategic implications and manage risks and investments.

### Que faire

Depuis le tableau de bord, ouvrez la carte du cours pour accéder à la page d'accueil du cours.

### Détails

La page d'accueil du cours contient une brève description du cours et les principales sections. En cliquant sur « Read more », les étudiants peuvent accéder au syllabus détaillé du cours.

### Note importante

Ce guide utilise un cours générique comme exemple ; la même logique peut donc être appliquée à d'autres cours.

X

→ Introduction générale au cours  
Annoncements

→ PHASE 1 – ALIGNMENT  
Objectifs d'apprentissage  
TIC: infrastructures de calcul...  
Stratégie de numérisation et...  
Technologies au service de la...  
Cybersécurité: cadres fondés...  
Cybersécurité: principales m...  
Intelligence artificielle et don...  
Intelligence artificielle dans l...  
Relation entre l'intelligence a...

→ PHASE 2 – SEMINARS  
Profilo Moodle - Valerio Bioglio  
Objectifs d'apprentissage

→ PHASE 3 – IN DEPTH SESSIONS  
Objectifs d'apprentissage

→ ASSESSMENT TEST  
Objectifs d'apprentissage

→ PHASE 4 – STUDY VISIT  
Objectifs d'apprentissage

**Thème du cours**

La numérisation de l'administration publique n'est pas un projet technologique, comme beaucoup pourraient le penser, mais un processus de transformation structurelle qui a un impact direct sur la qualité des services, sur la confiance des citoyens et sur la capacité de l'État à opérer de manière efficace, sécurisée et durable.

Dans ce contexte, les infrastructures cloud, la cybersécurité et l'intelligence artificielle (IA) ne constituent ni des domaines séparés ni des questions pouvant être déléguées exclusivement à des structures techniques. Il s'agit d'éléments centraux de la gouvernance publique. La cybersécurité est devenue un enjeu de continuité des services, de protection des données et de responsabilité organisationnelle. De même, l'IA représente un outil potentiellement utile sur le plan organisationnel, mais à fort impact sur la transparence, l'équité et la responsabilité administrative, qui requiert des choix éclairés et une gouvernance claire.

Le numérique au sein de l'administration publique est ainsi progressivement devenu un levier structurel de politique publique et de gouvernance, et non plus un simple support technique. La transformation numérique ne peut être déléguée exclusivement aux structures TIC. Les choix relatifs aux données, aux plateformes, à la sécurité et à l'usage de l'IA engagent directement la responsabilité des dirigeants.

Le rôle des dirigeants est donc déterminant. Il ne leur est pas demandé de devenir des experts techniques, mais d'être capables de comprendre les implications stratégiques des choix numériques, d'évaluer les risques et les bénéfices, d'orienter les investissements et de définir des priorités cohérentes. Dans un contexte technologique et réglementaire en rapide évolution, la conscience des contraintes et des responsabilités devient une composante à part entière du processus décisionnel.

Le cours aidera les participants à interpréter les différentes technologies de la transformation numérique – cloud, cybersécurité, IA, IoT, données, interopérabilité, gestion des logiciels, gestion documentaire, gestion des identités numériques, protection de la vie privée, communications sécurisées, stratégies de conservation à long terme des données et des documents, stratégies de reprise après sinistre, sécurité des infrastructures critiques – comme un système cohérent, ayant un impact sur l'organisation, les processus et la qualité des services, et non comme une simple somme d'obligations.

L'objectif est de comprendre les opportunités d'un système public numérique et de renforcer les compétences des participants afin de gouverner des projets complexes et de dialoguer de manière éclairée avec les acteurs techniques et de contrôle (responsables de la sécurité, responsables de la protection des données, fournisseurs TIC, etc.), pour accompagner le passage d'une logique de conformité à une logique de gouvernance stratégique du numérique, notamment grâce à la présentation et à l'analyse de cas d'étude concrets, tels que le cadre stratégique et réglementaire européen et italien.

**Objectifs d'apprentissage**

Soutenir les participants dans la gouvernance des processus de numérisation au sein des administrations publiques, grâce au développement des connaissances et des compétences nécessaires pour:

- acquérir une vision intégrée des technologies au service de la transformation numérique: cloud, cybersécurité, IA, IoT, données, interopérabilité, gestion des logiciels, gestion documentaire, identités numériques, protection de la vie privée, communications sécurisées, stratégies de conservation à long terme des données et des documents, stratégies de reprise après sinistre, sécurité des infrastructures critiques;
- accroître la sensibilisation au bon usage des technologies et à leurs éventuelles criticités afin de définir des plans stratégiques nationaux ou supranationaux de transformation numérique, notamment grâce à la présentation d'études de cas italiennes et européennes.

**Thèmes**

- Technologies habilitantes: cloud computing, Internet des objets, blockchain
- Interopérabilité des systèmes et des bases de données d'intérêt public
- Cybersécurité et protection de la vie privée
- Intelligence artificielle (IA)
- Gestion documentaire informatisée et Code de l'administration numérique
- Stratégies européennes en matière de cybersécurité, de protection de la vie privée, d'IA et de services numériques qualifiés

**Structure du cours**

	Phase	Description	Modalité	Durée
1	Alignement	Vidéo-leçons mises à disposition des participants afin d'harmoniser leurs connaissances de base	En ligne (formation asynchrone)	2 heures
2	Séminaires	Présentation du cours et introduction aux thématiques du domaine (formateurs SNA et experts locaux)	En présentiel (dans le pays partenaire)	3 jours
3	Approfondissements	Approfondissement des thématiques du cours	En ligne (formation synchrone)	20 heures
	Test d'évaluation	Test d'évaluation et sélection des participants pour la visite d'étude	En ligne	
4	Visite d'étude	Ateliers et rencontres institutionnelles	En présentiel (Italie – Caserta et Rome)	5 jours

## Que faire

Consultez le syllabus afin de comprendre la structure complète du cours.

## Détails

Le syllabus présente la description du cours, les objectifs d'apprentissage, les thèmes abordés et la structure générale. Les étudiants doivent le consulter avant de commencer les activités afin de comprendre le parcours attendu.

## Note importante

Le syllabus est utile chaque fois que vous devez vérifier l'objectif, le périmètre ou l'organisation du cours.

The screenshot shows a course interface. On the left is a sidebar menu with the following items:

- Introduction générale au cours
- Announcements
- PHASE 1 – ALIGNMENT** (highlighted)
- Objectifs d'apprentissage
- TIC: infrastructures de calcul...
- Stratégie de numérisation et ...
- Technologies au service de la...
- Cybersécurité: cadres fondés...
- Cybersécurité: principales m...
- Intelligence artificielle et don...
- Intelligence artificielle dans l...
- Relation entre l'intelligence a...
- PHASE 2 – SEMINARS
- Profilo Moodle - Valerio Bioglio
- Objectifs d'apprentissage
- PHASE 3 – IN DEPTH SESSIONS
- Objectifs d'apprentissage
- ASSESSMENT TEST
- Objectifs d'apprentissage
- PHASE 4 – STUDY VISIT
- Objectifs d'apprentissage

The main content area contains the following text:

Le numérique au sein de l'administration publique est ainsi progressivement devenu un levier structurel de politique publique et de gouvernance, et non plus un simple support technique. La transformation numérique ne peut être déléguée exclusivement aux structures TIC. Les choix relatifs aux données, aux plateformes, à la sécurité et à l'usage de l'IA engagent directement la responsabilité des dirigeants.

Le rôle des dirigeants est donc déterminant. Il ne leur est pas demandé de devenir des experts techniques, mais d'être capables de comprendre les implications stratégiques des choix numériques, d'évaluer les risques et les bénéfices, d'orienter les investissements et de définir des priorités cohérentes. Dans un contexte technologique et réglementaire en rapide évolution, la conscience des contraintes et des responsabilités devient une composante à part entière du processus décisionnel.

Le cours aidera les participants à interpréter les différentes technologies de la transformation numérique – cloud, cybersécurité, IA, IoT, données, interopérabilité, gestion des logiciels, gestion documentaire, gestion des identités numériques, protection de la vie privée, communications sécurisées, stratégies de conservation à long terme des données et des documents, stratégies de reprise après sinistre, sécurité des infrastructures critiques – comme un système cohérent, ayant un impact sur l'organisation, les processus et la qualité des services, et non comme une simple somme d'obligations.

L'objectif est de comprendre les opportunités d'un système public numérique et de renforcer les compétences des participants afin de gouverner des projets complexes et de dialoguer de manière éclairée avec les acteurs techniques et de contrôle (responsables de la sécurité, responsables de la protection des données, fournisseurs TIC, etc.) pour accompagner le passage d'une logique de conformité à une logique de gouvernance stratégique du numérique, notamment grâce à la présentation et à l'analyse de cas d'étude concrets, tels que le cadre stratégique et réglementaire européen et italien.

[Read more](#)

Announcements

**PHASE 1 – ALIGNMENT**

**PHASE 2 – SEMINARS**

La planification des activités prévues dans cette phase sera communiquée ultérieurement.

**PHASE 3 – IN DEPTH SESSIONS**

La planification des activités prévues dans cette phase sera communiquée ultérieurement.

**ASSESSMENT TEST**

Le test sera mis à disposition à l'issue de la phase précédente.

**PHASE 4 – STUDY VISIT**

Les détails concernant une éventuelle admission à la visite seront communiqués ultérieurement.

## Que faire

Consultez les sections de la page d'accueil du cours et suivez les règles de progression.

## Détails

Les principales phases ou sections du parcours d'apprentissage sont affichées sur la page d'accueil du cours. Elles peuvent s'ouvrir progressivement, étape par étape, selon les règles d'achèvement. Les barres ou indicateurs de progression aident les étudiants à suivre leur avancement.

## Note importante

Respectez toujours l'ordre des phases affichées sur la page.

The screenshot displays a user interface for Phase 1. On the left is a navigation menu with sections: Introduction générale au cours, PHASE 1 - ALIGNMENT, PHASE 2 - SEMINARS, PHASE 3 - IN DEPTH SESSIONS, ASSESSMENT TEST, and PHASE 4 - STUDY VISIT. The main area shows six modules, each with a numbered icon (01-06) and a title:

- 01: TIC: infrastructures de calcul modernes
- 02: Stratégie de numérisation et technologies habilitantes
- 03: Technologies au service de la dématérialisation des processus et de la gestion documentaire
- 04: Cybersécurité: cadres fondés sur l'analyse des risques
- 05: Cybersécurité: principales menaces
- 06: Intelligence artificielle et données

Each module entry includes a small 'Activités' icon and a right-pointing arrow.

### Que faire

Ouvrez la Phase 1 pour accéder aux modules e-learning regroupés par thème. Cliquez sur le premier thème pour accéder au contenu du module.

### Détails

Dans la Phase 1, les étudiants trouvent tous les modules e-learning à compléter. Le contenu est organisé en modules divisés par domaine ou par sujet.

### Note importante

Chaque module contient généralement les activités requises avant de passer au module suivant.

### Que faire

Complétez les activités du premier module dans l'ordre requis.

### Détails

Chaque module peut comprendre trois éléments principaux : une leçon vidéo, un test d'évaluation et du matériel d'étude téléchargeable. Les étudiants doivent d'abord terminer la leçon vidéo. Le test d'évaluation se déverrouille uniquement après l'achèvement de la vidéo, tandis que le document PDF peut être téléchargé et consulté comme support d'étude.

### Note importante

Si le test d'évaluation est verrouillé, vérifiez que la leçon vidéo a bien été marquée comme terminée.

The screenshot displays the SNA dashboard interface. On the left is a navigation menu with sections like 'Introduction générale au cours', 'PHASE 1 - ALIGNMENT', 'PHASE 2 - SEMINARS', 'PHASE 3 - IN DEPTH SESSIONS', 'ASSESSMENT TEST', and 'PHASE 4 - STUDY VISIT'. The main content area shows a header for 'Numérisation de l'administration publique' and a section titled 'Stratégie de numérisation et technologies habilitantes'. Below this, three activity cards are visible: '2.1 Leçon' (locked), '2.2 Test d'évaluation' (locked), and '2.3 Matériel d'étude'. A search bar at the bottom contains the text 'TIC: infrastructures de calcul modernes'.

### Que faire

Complétez le module en cours pour déverrouiller le suivant. Accédez au module suivant en utilisant le bouton « Back » ou en cliquant sur le lien du module, en bas à droite de l'écran.

### Détails

Lorsque les activités du module en cours sont terminées, le module suivant devient disponible. Cette logique garantit que les étudiants progressent dans le bon ordre au sein du cours.

### Note importante

Un module verrouillé signifie généralement qu'une ou plusieurs activités du module précédent ne sont pas encore terminées.

The screenshot shows a course page with a navigation menu on the left and a main content area on the right. The navigation menu includes sections for Introduction générale au cours, PHASE 1 - ALIGNMENT (highlighted), PHASE 2 - SEMINARS, PHASE 3 - IN DEPTH SESSIONS, ASSESSMENT TEST, and PHASE 4 - STUDY VISIT. The main content area displays the text for Phase 1 - ALIGNMENT, which discusses the role of digital transformation in public administration and the responsibilities of managers. It also includes sections for PHASE 2 - SEMINARS, PHASE 3 - IN DEPTH SESSIONS, ASSESSMENT TEST, and PHASE 4 - STUDY VISIT, each with a brief description of the activities planned for that phase.

### Que faire

Après la Phase 1, poursuivez avec les sections suivantes du cours lorsqu'elles deviennent disponibles.

### Détails

Après l'achèvement de la Phase 1, les autres sections de la page d'accueil du cours seront disponibles ultérieurement. Elles peuvent inclure la Phase 2, la Phase 3, le test d'évaluation et la Phase 4. Les informations relatives aux activités correspondantes seront communiquées ou déverrouillées plus tard dans le parcours du cours.

### Note importante

Si une phase ultérieure n'est pas encore ouverte, cela peut être normal : l'activité peut devenir disponible uniquement après l'achèvement des étapes précédentes.

Presidenza del Consiglio dei Ministri  
SNA Scuola Nazionale dell'Amministrazione

Accueil Tableau de bord

Rechercher Trier par nom de cours

Vue d'ensemble des cours

Logged in user  
TS  
Test Student  
Courses completions: 0

Calendrier  
mai 2026  
Lu Ma Me Je Ve Sa D ?

Numérisation de l'administration publique  
Default tenant

### Que faire

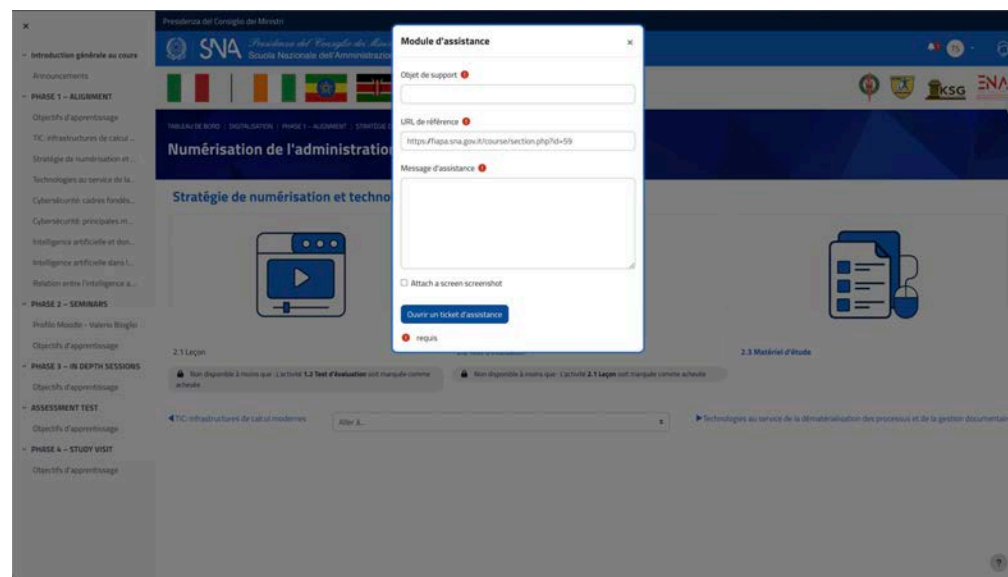
Si vous avez besoin d'aide, cliquez sur l'icône d'assistance située en haut à droite de la plateforme.

### Détails

L'icône d'assistance permet aux étudiants d'ouvrir l'espace de support et de commencer une demande d'aide. Utilisez cette option lorsque vous avez besoin d'une assistance technique ou opérationnelle liée à la plateforme ou à l'accès au cours.

### Note importante

Il est recommandé d'ouvrir la demande d'assistance depuis la page où le problème se produit.



### Que faire

Complétez soigneusement le formulaire d'assistance avant d'ouvrir le ticket.

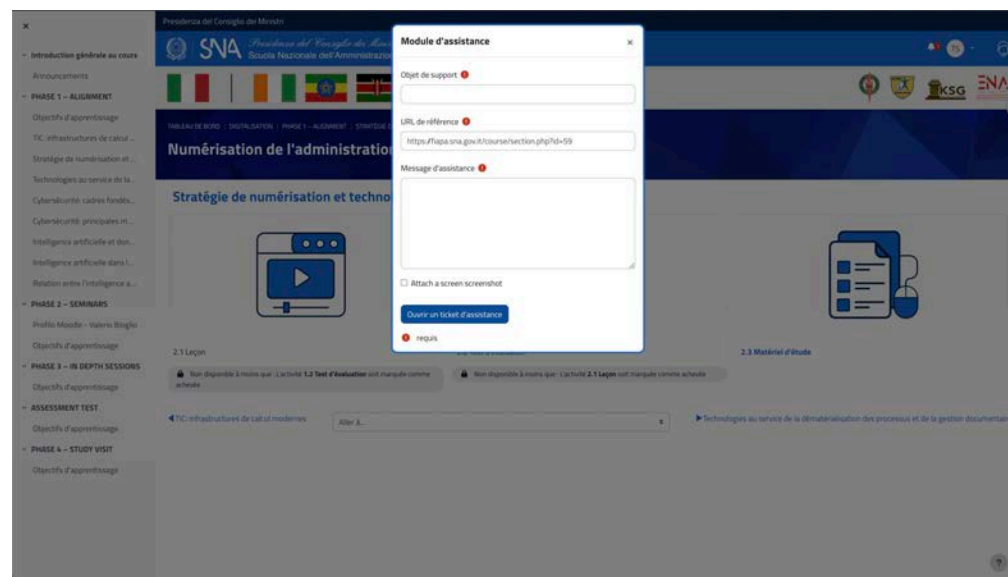
### Détails

Remplissez le formulaire comme suit :

- Subject : saisissez un titre court qui résume le problème.
- Reference URL : conservez l'adresse de la page concernée, sans la modifier.
- Support Message : décrivez clairement le problème, ce qui s'est passé et tout message d'erreur affiché.
- Attach a screen screenshot : cochez cette option pour joindre une capture d'écran.
- Open Ticket : cliquez sur ce bouton pour envoyer la demande.

### Note importante

Un message clair et complet aide l'équipe de support à résoudre le problème plus rapidement.



### Que faire

Veillez noter que chaque utilisateur peut ouvrir un ticket d'assistance toutes les 15 minutes.

### Détails

Pour cette raison, les étudiants doivent éviter d'envoyer plusieurs demandes similaires dans un court laps de temps. Si un ticket a déjà été soumis, attendez avant d'en ouvrir un autre. Dans la mesure du possible, incluez toutes les informations utiles dans la première demande.

### Note importante

Bonne pratique : expliquez clairement le problème dès la première demande, incluez la page de référence et joignez une capture d'écran lorsque cela est utile.