

République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
Centre de Recherche sur l'Information Scientifique et Technique
CERIST



Mémoire pour l'obtention du Diplôme
de Post-Graduation Spécialisée
en Information Scientifique et Technique

***Etude d'un processus d'une formation en ligne dans une démarche qualité :
Cas de la Post Graduation Spécialisée en Information Scientifique et Technique
(PGS IST) du CERIST***

Réalisé par :
Melle Khedidja BENNADJI

Encadré par :
M. Boualem TIGRINE

Membres du jury :

Président :	Mme Aliane Hassina
Examineur :	Mme Kouici Salima
Examineur :	Melle Nekri Mounira
Encadreur :	M. Tigrine Boualem

2012

Remerciements

Je tiens tout d'abord à exprimer mes remerciements les plus sincères à mon promoteur, Mr TIGRINE Boualem, pour m'avoir guidée, suivie et aidée tout au long de ce travail.

Je tiens à exprimer toute ma gratitude aux personnes qui m'ont fait l'honneur de composer le jury de mémoire.

Mes vifs remerciements à Mme BEBBOUCHI Dalila et Mme DJETTEN Fatiha pour leur soutien, leur aide inestimable et leurs encouragements.

Je remercie l'ensemble du personnel du Service Formation du CERIST pour leur aide et leur disponibilité.

Je remercie toute l'équipe des tuteurs de la formation PGS IST.

Mes remerciements vont vers mes camarades de formation et plus particulièrement ma très chère amie LAKER Yasmina.

Mes remerciements vont vers mes collègues et amis de la Division Recherche et Développement en Science de l'Information du CERIST ainsi que Melle H Hadjar et Melle S. Bouchama, pour leur aide et leurs encouragements.

Je remercie ma famille pour son aide et son soutien au cours de l'élaboration de ce mémoire et durant toute ma formation

Enfin, je tiens à remercier toutes les personnes qui ont participé de près ou de loin à l'aboutissement de ce mémoire.

Bennadji, Khedidja

Etude du processus d'une formation en ligne dans une démarche qualité : cas de la PGS IST du CERIST/Khedidja Bennadji.- Alger : [s.n.], 2012.- 141p. ; 30cm. - Mem. : P.G.S.: IST: CERIST: Alger: 2012.

Résumé :

La formation est un produit de service avec des contraintes de moyens et des attentes de résultats. L'évaluation d'une formation est une nécessité évidente et indispensable pour en garantir la rentabilité. Le CERIST, habilité par le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique, organise, depuis 2003, une formation en ligne en Post-Graduation Spécialisée (PGS) en Information Scientifique et Technique (IST). L'objectif de ce travail est d'analyser et de décrire le processus de la e-formation en PGSIST, dans une optique d'amélioration. Cette étude a permis d'identifier et de décrire le processus globale de la formation d'identifier les points forts et lacunes existantes et de suggérer des actions correctives.

Mots clés :

Formation, PGS IST, processus, évaluation

Sommaire

Introduction.....	10
Problématique :	11
Méthodologie.....	11
CHAPITRE I : Description de l'environnement.....	13
I. Présentation du centre de Recherche sur l'Information Scientifique et Technique (CERIST) :	14
1. Bref historique du CERIST	14
2. Missions du CERIST :	14
3. Organisation du CERIST	15
II. Présentation du Service de la Formation continue, du Perfectionnement et du Recyclage:	16
1. Objectifs :	16
2. Les formations offertes par le CERIST :	16
2.1. Des formations qualifiantes	16
2.2. Des formations diplômantes :	17
3. Activités du service de la formation continue du perfectionnement et de recyclage :	17
3.1. La formation du personnel :	17
3.2. La formation continue :	18
3.3. La formation de Post Graduation Spécialisée :	18
3.4. Autres activité :	18
4. Les organes de gestion de la formation au CERIST	19
4.1. Le Conseil Scientifique:	19
4.2. La commission de la formation:	19
4.3. Les comités pédagogiques :	19
III. La Post Graduation Spécialisée en Information Scientifique et Technique.....	19
1. Introduction.....	19
2. Historique de la formation :	20
2.1. De 1989 à 2002 :	20
2.2. De 2003 à ce jour :	20
CHAPITRE II : Formation à distance et qualité	34

I.	La formation à distance	35
1.	Définition du e-learning :	35
2.	Les composants d'un dispositif de e-formation :	35
3.	Avantages et inconvénients du e-learning :	36
3.1.	Les avantages du e-learning :	36
3.2.	Les faiblesses du e-learning :	37
4.	Les différents modes de e-learning :	38
4.1.	Asynchrone :	38
4.2.	Synchrone :	38
4.3.	Blended learning :	38
II.	Introduction à la qualité	38
1.	Définition de la qualité :	38
2.	La démarche qualité :	39
3.	Les outils de la démarche qualité :	39
4.	Introduction à l'approche processus.....	40
4.1.	Définition de processus :	40
4.2.	Relation entre deux processus :	41
4.3.	L'approche processus	41
4.4.	Les différentes phases de l'approche processus	42
III.	La qualité dans les processus de formation	42
1.	La qualité dans le champ de la e-formation :	43
2.	Exemples de démarches qualité dans le champ de la e-formation	44
2.1.	L'étude réalisée par le Préau intitulée « Quel modèle qualité pour la e-formation? » : 44	
2.2.	Le projet SEVAQ (Self-EValuation And Quality in e-Learning)	44
2.3.	Le projet européen « e-Quality » dans le domaine de la FOAD :	44
	CHAPITRE III : Etude du processus de la PGS IST	45
I.	Etude de l'existant :	46
1.1.	Description du processus de la formation PGS IST	46
1.2.	Evaluation de la formation PGSIST	57
2.	Analyse critique	81
2.1.	Analyse critique du processus de la PGS IST en termes de durée et de qualité : ...	81