



République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique
Université de Mohamed Boudiaf – M'sila –
Faculté des sciences économiques, commerciales et sciences de gestion

Colloque international sur :
La transformation numérique des entreprises & les modèles prédictifs sur Big Data

Le 12et 13 Novembre 2017

Le titre de la communication :
Le SIGAD : un système d'information et d'amélioration de la performance du commerce extérieur

Élaboré par les deux chercheurs:

Melle BOUDIA Mounya

Étudiante en 1ere année doctorat à l'université
Mohammed BOUDIAF -M'sila-
Laboratoire de stratégies et politiques économique en Algérie
N° tel : 0662 55 38 85

E-mail : boudia_mounya@hotmail.fr

Mr DEBBI Ali

Professeur à l'université de
de Mohammed BOUDIAF -M'sila-
N° tel : 0668-74-07-51

E-mail : alidebbi@yahoo.fr

Résumé :

Face à l'évolution des progrès techniques, le secteur bancaire reconnaît davantage la nécessité de s'aligner aux nouvelles technologies d'information, et reconditionner le commerce extérieur, faisant appel à de nouveaux dispositifs développés permettant de répondre au problème de contrôle et de vérification.

L'objectif de cette communication est de proposer une réflexion sur les avantages procurés par l'appropriation des banques d'un système d'information et de gestion automatisée douanière (SIGAD). En effet, après nous avoir rapproché d'une des banques commerciales algériennes la BEA (Banque Extérieure d'Algérie) -agence de M'sila 047- nous avons observé les évolutions du métier de la banque qui élargit ses activités au-delà de son domaine traditionnel vers des activités de contrôle grâce à ce nouveau système d'information répondant aux préoccupations des opérations du commerce extérieur.

Les mots clés : technologie de l'information, le SIGAD, commerce extérieur.

Abstract:

In front of technical development, the banking sector is increasingly recognizing the need to align with new information technologies and reconditioning foreign trade, using new mechanisms to address the control and verification problem.

The objective of this study is to propose a reflection on the advantages provided by the appropriation of the banks of an automated customs information and management system (SIGAD). Indeed, after we got closer to one of the Algerian commercial banks BEA (Banque Extérieure d'Algérie) - M'sila agency 047 -, we have observed the evolutions of the banking business which extends its activities beyond its traditional domain to control activities through this new information system that responds to the concerns of foreign trade operations.

Keywords: information technologies, SIGAD, foreign trade.

Introduction :

Dans le contexte d'un environnement en perpétuel évolution, les systèmes d'information et la technologie demeurent des outils de performance des opérations bancaires. C'est ainsi que l'adoption d'un système d'information devient une nécessité dans la mesure où il permet d'obtenir un fonctionnement performant garantissant plus de rapidité et sécurité des opérations de la banque.

La gestion des opérations du commerce international demeure parmi les préoccupations majeures des banquiers et une fonction essentielle dans l'activité économique. Le déroulement de cette dernière comprend l'objectif d'assurer que le transfert financier et physique soit réellement effectué. Ce pendant il est perturbé par des remises en cause structurelles, accompagnées d'une nécessité de transformation.

Dans ce contexte de transformation, l'acquisition de nouvelle structure informatique est une solution pour une meilleure maîtrise de l'activité bancaire et de stockage des données. C'est ainsi que le Système d'Information et de Gestion Automatisée Douanière (SIGAD) est désormais mis à la disposition de la banque pour atteindre leurs objectifs et répondre au mieux à leurs besoins de contrôle et de lutte contre le transfert illicite des fonds à l'étranger.

La problématique : à travers cette étude nous avons essayé de répondre à la question suivante : **Quel est l'impact du SIGAD sur les opérations de domiciliation bancaire au niveau de la BEA?**

Les sous-questions :

- est ce que le SIGAD améliore la qualité des services bancaires et aide à la gestion des données ?
- le SIGAD est-t-il un outil de contrôle des opérations de commerce extérieur ?
- quel est l'effet de ce nouveau système sur la détection des risques de fraude ?

Les hypothèses de la recherche : Afin de répondre à notre problématique et montrer l'importance de l'adoption de ce nouveau système d'information nous avons émis les hypothèses suivantes :

Hypothèse 1 : le SIGAD améliore la qualité des services bancaires et contribue à une meilleure gestion des données.

Hypothèse 2 : L'adoption du SIGAD favorise le contrôle des opérations de commerce extérieur

Hypothèse 3 : L'adoption de ce nouveau système a un effet positif sur la détection des risques de fraude.

L'objectif de la recherche :

Notre étude est menée dans le but de mettre en évidence la nécessité d'alignement des banques commerciales aux nouvelles technologies susceptibles d'apporter à la banque un avantage à la fois compétitif et concurrentiel.

La méthodologie de recherche :

Pour réaliser l'objectif de notre étude nous avons opté pour la méthode descriptive et analytique dans le traitement théorique du sujet de notre recherche, quant au côté pratique, nous avons choisi la méthode d'étude de cas, en utilisant des entretiens comme outil de collecte des données avec une analyse du contenu et une analyse documentaire.

I- Les systèmes d'information et la technologie d'information dans les banques :

I-1 Généralités sur le système d'information :

Un système d'information est un ensemble d'activités qui traitent, saisissent, transforment, stockent et transmettent des données sous un ensemble de contraintes appelé l'environnement du système.¹

Le système d'information est un ensemble complexe, souvent hétérogène car il est constitué d'éléments qui se sont juxtaposés au fil du temps au gré des choix stratégiques, des évolutions technologiques des systèmes informatiques mis en place, du développement de l'organisation elle-même.²

C'est un outil stratégique, un ensemble de ressources organisé caractérisé par sa capacité à donner l'accès ou reproduire les informations déjà enregistrées et stockées, il englobe des structures de traitement d'information et de données créant de nouvelles informations à partir de celles qui existent déjà.

Il est donc de nature à renseigner les différents acteurs de l'entreprise et il est de ce fait constitué d'un ensemble de moyens, de ressources, d'éléments organisés afin de:³

- recueillir (collecter, saisir),
- traiter (extraire une information pertinente, calculer),
- stocker (mémoriser),
- diffuser de l'information (communiquer).

Le système d'information utilise à la fois la technologie et la connaissance des métiers pour permettre à l'entreprise et à ses fournisseurs de réagir à temps aux changements concurrentiels ou réglementaires qui surviennent sur le marché.⁴

Son intervention est bénéfique pour toute organisation, dans la mesure où il apporte les aides suivantes :⁵

- L'aide à l'acquisition et à la mémoire d'information
- L'aide au traitement et à l'interprétation des informations
- L'aide à la décision entre dans le registre de l'action sur le monde. Ce peut être l'aide à la recherche d'un optimum si on se réfère à l'aide à la décision classique, l'aide au choix entre plusieurs scénarios avec des calculs de performances comparées.
- L'aide à la diffusion d'information concerne la possibilité de faire circuler l'information au sein d'une organisation et plus largement de son milieu.

L'examen de la stratégie des banques françaises face aux possibilités ouvertes par les nouvelles technologies a montré que le pilotage bancaire ne pouvait se contenter de suivre des indicateurs financiers de rentabilité, mais qu'il fallait pouvoir analyser à la fois l'adaptation des services et des canaux de distribution aux attentes de la clientèle ainsi que les conditions d'efficacité du système d'information et de pilotage.⁶

Les systèmes d'information ont un rôle vital à jouer au sein des banques, mais il faut s'accommoder aux nouvelles technologies pour pouvoir les exploiter efficacement pour une amélioration des services bancaires et de leurs performances.

I-2 Impact de la technologie d'information sur la performance des services bancaires:

Ces technologies de l'information procurent plusieurs avantages aux banques et aux clients, notamment une plus grande disponibilité dans le temps et dans l'espace, améliorant ainsi la gestion des opérations bancaires.

Les nouvelles technologies d'information et de communication permettent ce changement radical de l'organisation et remettent notamment en cause l'organisation fonctionnelle qui semble inadaptée aux évolutions de l'environnement économique et technologique.⁷

Comme elles permettent d'étendre leurs domaines d'activités géographiques et industrielles ce qui va mener les entreprises à une diversification potentielle.⁸

Elles sont un moyen qui aide les banques à mieux gérer ses opérations en réduisant la distance géographique et les délais de diffusion d'information entre les différents établissements.

A l'heure où rien n'est plus possible sans système d'information, où tout devient immatériel et où tout va de plus en plus vite ; l'économie numérique joue un rôle central. Avec ces forces et ces opportunités.⁹

Face à un contexte économique difficile, les banques disposent d'un avantage suite à l'ouverture au numérique, produisant une connectivité virtuelle aux autres établissements et un meilleur accès à l'information. Les banques ont du subir cette transformation pour réaliser rapidement leurs opérations et optimiser leurs activités.

Le secteur financier, dont les métiers reposent essentiellement sur la gestion de l'information, se situe à l'épicentre de ces mutations. Au cours des 10 dernières années, les banques ont dû

faire face à une révolution technologique rendant indispensable une adaptation rapide des structures, systèmes et mentalités.¹⁰

En outre les technologies d'information permettent un accès plus rapide aux bases de données, une ouverture plus large vers les informations pertinentes et indispensable à l'exécution des différentes prestations de service, ils procurent également la facilité d'échange des documents et une meilleure connaissance de ses clients.

Les technologies de l'information ont incontestablement facilité le développement des relations dans les services bancaires. Elles ont enrichi le contenu de la relation et favorisé les échanges entre l'entreprise et ses clients. En interne, une meilleure connaissance des clients par un enrichissement des bases de données permet de proposer le bon produit au bon client en personnalisant les services.¹¹

Et enfin, le recours à ces nouvelles technologies de l'information augmente la disponibilité des informations qu'elles soient internes ou externes et facilite leurs traitement avec une rapidité remarquable.

I-3 Les limites de la technologie d'information:

L'avènement des systèmes d'introduction et des nouvelles technologies d'information dans les organisations ont produit plusieurs avantages, néanmoins, il existe des limites qui contraignent leurs utilisations.

En effet, la technologie est évolutive et male maîtrisée, entraînant le changement des programmes de travail et des réglementations, bouleversant la communication des informations par son caractère complexe nécessitant des compétences et des savoirs faire pour leur emploi.

Les coûts des appareils sont relativement élevés et suscitent des difficultés pour gérer leur perte en cas d'endommagement, comme il faut également du temps pour s'adapter et s'habituer aux nouvelles technologies.

D'autres préoccupations concernent la sécurité informatique avec les risques d'accès à des informations personnelles.¹² La crainte du piratage demeure une des préoccupations des clients, ou encore de l'infiltration des employés dans leurs comptes bancaires procédant à des opérations de transferts de fonds vers d'autre compte ou encore en divulguant des informations personnelles qui sont enregistrés dans une base de données accessible aux employés de la banque.

L'Algérie comme d'autres pays en voie de développement reconnaît une difficulté pour la maîtrise des nouvelles technologies. en effet, il peut être difficile pour certains employés d'intégrer les nouvelles outils et procédés, n'ayant pas tous les qualifications requises pour réaliser leurs taches avec ces technologies, comme il n'est pas à la porté de tout le monde d'utiliser efficacement les ordinateurs et les nouveaux logiciels, Surtout les personnes âgées qui ne sont pas à la fine pointe de la technologie.

II- Le contrôle des domiciliations bancaires des opérations d'importation :

II-1 définition des opérations du commerce extérieur :

L'article 25 du règlement de la Banque d'Algérie n°07-01 du 3 février 2007, définit les opérations de commerce extérieur telle que : des transactions sur biens et services régies par un contrat commercial, dont :

- le montant, les droits et obligations des parties contractantes sont définis et fixés ;
- la contrepartie du transfert et la régularité de l'opération sont définies et établies.¹³

Il s'agit donc des opérations d'échange (vente ou achat) de biens et services entre des agents résidents dans des nations différentes, pour satisfaire les besoins de l'acheteur (appelé importateur) se devant avoir l'obligation de payer le vendeur (exportateur) sous le biais de conditions identifiées entre les agents concluant le contrat de vente au préalable.

Pour procéder à une opération d'import ou export, l'agent se dirige vers une banque pour demander des informations sur les formalités à suivre.

Pour financer ses opérations, l'agent conclut un contrat avec son vendeur sur un mode de paiement, et devra donc opter pour : le transfert libre, la remise documentaire ou crédit documentaire.

II-2 les procédures de domiciliation à l'import :

Les procédures des opérations d'importation au niveau des banques sont déclenchées par l'ouverture d'une domiciliation.

Selon l'article 30 du même règlement : la domiciliation consiste en l'ouverture d'un dossier qui donne lieu à l'attribution d'un numéro de domiciliation par l'intermédiaire agréé domiciliataire de l'opération commerciale. Ce dossier doit contenir l'ensemble des documents relatifs à l'opération commerciale.¹⁴

Le dossier doit contenir les documents suivants :

- Une demande de domiciliation
- Une facture proforma dont les informations du fournisseur et de l'importateur doivent figurer (à savoir : le nom et l'adresse de l'entreprise, la banque du bénéficiaire et son SWIFT, le numéro de compte du bénéficiaire) ainsi que les informations sur la marchandise : quantité et prix unitaire des biens à importer, le montant total, l'incoterm...
- Un engagement pour les importateurs de production (l'importateur s'abstient de revendre les marchandises telle qu'elle a été achetée et s'engage à les utiliser comme matière première dans l'exploitation de leurs activités)
- La taxe de domiciliation et le certificat de respect pour les importateurs dont la marchandise est destinée à la revente en l'état

II-3 le suivi et le contrôle des dossiers de domiciliation à l'import:

L'objectif poursuivi par la banque à travers le suivi des dossiers de domiciliation est de sécuriser les transactions internationales courantes en appliquant des procédures en matière de transferts vers l'étranger.

➤ **L'apurement des dossiers de domiciliation d'importation :**

L'apurement des dossiers d'importation consiste à s'assurer que l'opération s'est réalisée d'une façon réglementaire et conformément aux lois et réglementations algériennes régissant les opérations de commerce extérieure. Il s'agit en d'autre terme de vérifier le bon acheminement des flux financiers et physiques.

Les procédures de l'apurement des domiciliations se fait grâce à la réunion des documents suivants:

- Les documents parvenus du fournisseur, c'est-à-dire, une facture définitive portant le cachet de la banque domiciliataire, un document de transport de la marchandise et un certificat d'origine.

- Les documents douaniers (D10) et la formule de règlement (F4) et le SWIFT de paiement (MT 202).

Si l'opération est accomplit comme convenu, que ces documents sont réunis reflétant des montants identiques (c'est-à-dire le montant figurant sur la formule de règlement F4 est le même que celui du document douanier D10 et celui de la facture commerciale ainsi que du SWIFT de règlement), le banquier classera le dossier comme apuré et le déclarera ainsi à la banque d'Algérie. Dans le cas ou le D10 manque le dossier ne peut être apuré mais il sera déclaré comme excédent de règlement, c'est-à-dire le transfert de fond s'est effectué sont dédouanement de marchandise, qui constitue un risque de fraude et de transfert illicite d'argent.

Conformément à l'article 39 du règlement de la Banque d'Algérie n°07-01 du 3 février 2007: l'apurement du dossier de commerce extérieur consiste, pour l'intermédiaire agréé, à s'assurer de la régularité et de la conformité de la réalisation des contrats commerciaux et du bon déroulement des flux financiers auxquels ils donnent lieu au regard de la réglementation des changes en vigueur.¹⁵

Transmettre le document douanier exemplaire banque à la banque domiciliataire est une étape importante pendant le suivi des dossiers. En effet, Ce document sert non seulement à l'apurement des dossiers de domiciliation bancaire, mais aussi au contrôle de la régularité des opérations d'importation.

Cependant, aux fins d'apurement des dossiers de domiciliation bancaire, la banque constatait des déclarations de dossiers en excédent de règlement c'est-à-dire le transfert d'argent est effectué sans une preuve que des marchandises aient entrées en Algérie et dédouanées, malgré que l'opération de dédouanement à l'importation s'est déroulé conformément aux réglementations et aux procédures, et cela était du fait que les documents douaniers n'étaient pas transmis à la banque dans les délais ou qu'ils étaient adressés à une autre banque par erreur.

La complexité procédurale d'une telle opération rend nécessaire un système d'information (réseau de direction douanière et agence bancaire) intégrant une base de donnée afin d'obtenir les informations utiles et pertinentes au contrôle des dossiers de domiciliation.

III- Le SIGAD au service du contrôle des domiciliations bancaires au niveau de la BEA – agence de M’sila - :

Après avoir clarifiés la définition du système d’information ainsi les avantages et les limites procurés par la technologie d’information dans les banques, et identifier les procédures de domiciliation des opérations d’importation, cette partie est donc consacré à une étude empirique au sein de la Banque Extérieure d’Algérie (l’agence de M’sila).

III-1 Méthodologie de recherche et présentation de l’agence BEA M’sila:

III-1-1 Méthodologie de recherche :

À fin d’identifier les apports du SIGAD au service du commerce extérieur et plus précisément les opérations de domiciliation à l’import, nous avons utilisé la méthode d’étude de cas, où nous avons mené des entretiens pendant 5 mois durant l’année 2017 avec les employés du service de commerce extérieur au niveau de la Banque Extérieure de l’Algérie - agence M’sila 047- . Le service compte 4 employés, dont 3 sont des chargés d’étude et un chef de service. Nous avons procéder d’abord à une collecte de données à partir des réponses recueillies par les personnes interviewées, puis à une analyse de leurs contenus, nous avons également employé une analyse documentaire des instructions et des fichiers relatifs à la domiciliation d’importation parvenus depuis l’année 2014, c’est-à-dire depuis l’installation du SIGAD.

III-1-2 présentation de l’agence de Msila (BEA) :

La Banque Extérieure d’Algérie est une banque algérienne dont l’État algérien est actionnaire à 100%. Elle est soumise au droit commercial. Sont activité principale est la production bancaire et le financement des différents secteurs d’activité.

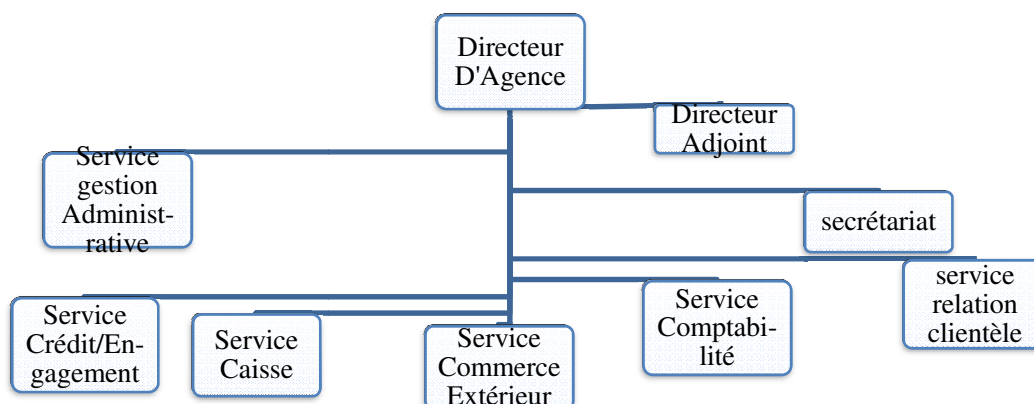
L’agence BEA M’sila 047 fut créé en Mars 1989, c’est une agence qui relève de la direction régionale de Sétif, elle vise à effectuer plusieurs tâches à savoir:

- attirer le maximum de clients, en améliorant la qualité des services offerts.
- répondre aux besoins des clients dans les meilleurs délais d’attente.
- améliorer la performance des produits et services bancaires.
- octroyer une variété de prêts bancaires et gérer les moyens de paiement.
- faciliter les procédures et les formalités d’ouverture des comptes et d’obtention des crédits bancaires.

- L’organigramme de la Banque Extérieure d’Algérie - agence M’sila 047: il existe 26 employés banquiers répartis en fonction de la structure organisationnelle représentée dans la figure (01)

Figure N° 1 : l’organigramme de l’agence BEA M’sila 047

Organigramme de la BEA- Agence M'sila 047-



Source : élaboré par les chercheurs à partir des informations collectées au niveau de l'agence BEA M'sila 047.

III-2 La mise à disposition du SIGAD au profit de la BEA:

Avant de faire les déclarations chaque fin du mois, le chargé de domiciliation doit vérifier l'état des dossiers de domiciliation ouverts au préalable.

En 2014, les services douaniers ont mis à la disposition des banques une interface d'accès au système d'information du Centre national de l'informatique et des statistiques des douanes appelé le SIGAD ou encore vérificateur agence.

- Les rôles assignés au « Vérificateur Agence » : il donne la possibilité de:¹⁶
 - Consulter et d'imprimer les documents douaniers relatifs à son agence bancaire.
 - Télécharger les documents douaniers.
 - Télécharger sous format Excel l'ensemble des domiciliations réalisées.
 - Consulter les NIF(Numéro d'Identification Fiscale) des clients.
 - Consulter les informations relatives aux marchandises dédouanées.
- Le menu de l'interface SIGAD :

Le menu du système du Centre national de l'informatique et des statistiques des douanes (CNIS) contient plusieurs onglets, ayant les fonctions citées ci-dessus.

le menu du SIGAD est présenté dans l'image qui suit :

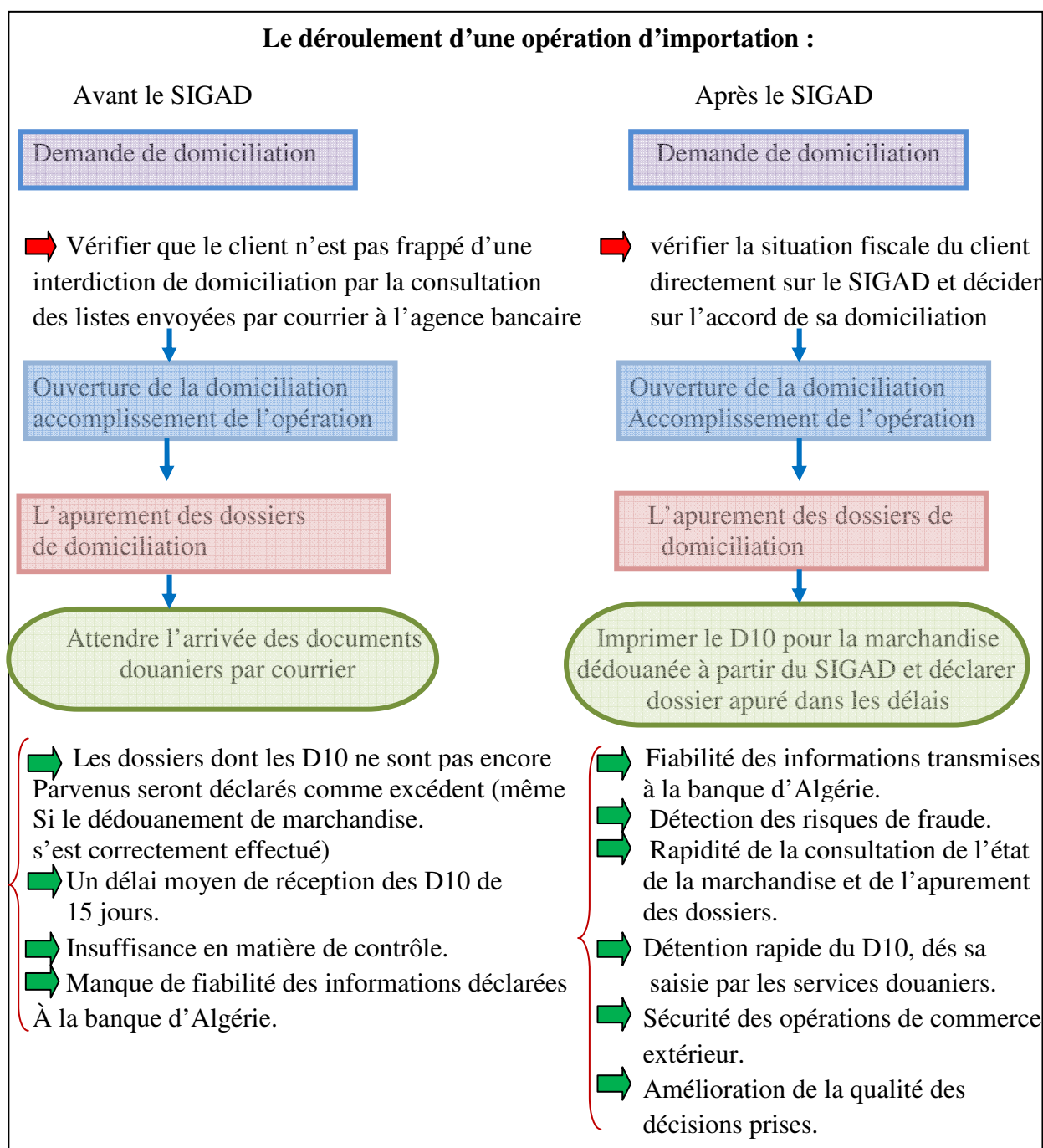
Un nouveau système d'échange d'informations entre les banques et les douanes permettant plus de flexibilité et de transparence dans la gestion des opérations de commerce international a été lancé récemment. Il permet aux banques d'accéder au système d'information du Centre national de l'informatique et des statistiques des douanes (CNIS). Ainsi, les banques commerciales peuvent suivre et contrôler automatiquement les opérations de commerce international notamment celles relatives à l'importation à travers la consultation de la base de données des douanes (Sigad).¹⁷

En effet l'interface de consultation douanière (SIGAD) permet de s'assurer de la situation fiscale du client, grâce à une consultation en temps réel des NIF relatifs aux clients, qui doivent être consultés avant chaque ouverture de domiciliation, vérifiant que le NIF n'est pas bloqué c'est-à-dire que le client n'est pas dans la black liste ou frappé d'une interdiction d'importation.

C'est ainsi que la direction générale des douanes a mis en place une nouvelle procédure automatisée facilitant une transmission plus flexible des documents douaniers. Le SIGAD est un système d'information exploité par les banques algériennes, permettant le contrôle de la conformité de l'opération d'importation des biens aux dispositions réglementaires.

À partir des informations collectées pendant les entretiens avec les employés du service de commerce extérieur, nous pouvons synthétiser les apports du SIGAD mis à la disposition des banques, et de mettre en évidence la différence et les avantages procurées par ce système, en procédant à une comparaison des principales étapes de domiciliation d'une opération d'importation précédemment et ultérieurement à la mise en place du SIGAD au niveau de l'agence.

Figure N°2 : les apports du SIGAD aux opérations de domiciliation à l'import:



Source : élaborée par les chercheurs à partir des informations collectées au niveau de l'agence BEA M'sila 047.

L'objectif de ce système d'échange d'informations est de garantir la transparence et la sécurité en matière de suivi des opérations de commerce extérieur, permettant d'effectuer le contrôle de l'état des dossiers avec plus de rapidité.

Le banquier aura désormais le libre accès aux données et informations douanières à partir de ce système, pour opérer rapidement dans ses activités de contrôle avant toute domiciliation, s'assurer que le client est autorisé à domicilier, dans le cas où son NIF est bloqué, l'opération devra être suspendu jusqu'à ce que le client régularise sa situation fiscale, il permet également

de consulter l'état de dédouanement de la marchandise et détecter les risques en cas de transfert d'argent sans dédouanement de la marchandise.

En effet, une bonne gestion des données et des opérations de commerce extérieur notamment concernant l'importation des biens, repose sur la capacité de détection des risques de fraude liés aux opérations du service de commerce extérieur, ce système est un moyen qui réduit les insuffisances en matière de contrôle, aidant à renforcer la fiabilité des opérations du commerce extérieur et à améliorer sa performance.

Tout cela conduit donc à penser que ce système d'échange d'information est parfaitement adapté au secteur bancaire et aux opérations du commerce extérieur. La BEA a désormais une porte ouverte sur la vérification de l'état de ses dossiers de domiciliation.

Conclusion :

L'alignement aux nouvelles technologies d'information constitue une opportunité et un avantage persistant dans le domaine bancaire pour maîtriser les risques liés à leurs activités et procurer aux clients des services compétitifs.

Dans ce contexte, l'Algérie a bénéficié d'une rapidité de déroulement et une meilleure productivité de ses opérations grâce à un système d'information qui vise surtout à répondre aux besoins de vérification quant à la régularité des dossiers de domiciliation ainsi qu'à la réduction des délais de déclaration des dossiers apurés, tout en se conformant aux réglementations en vigueur.

Le SIGAD constitue alors un moyen pour développer une nouvelle façon d'atteindre les objectifs de la banque et de répondre au mieux à ses besoins en matière de production et de gestion des données.

Cette étude menée au niveau de la banque commerciale BEA - agence de M'sila - a permis de valider les hypothèses de notre recherche à savoir :

- Les banques reconnaissent une évolution en termes de développement et d'implantation de structure organisationnelle, ainsi le SIGAD a permis d'améliorer la qualité des services bancaires et de la gestion des données.
- Le SIGAD est un moyen de contrôle des dossiers de commerce extérieur.
- Le SIGAD permet d'améliorer la performance des activités de contrôle et de détecter les risques de fraude liés aux opérations du service de commerce extérieur.

Cependant, notre étude reconnaît certaines limites: la première limite est du au fait que le champ d'étude était très étroit, il s'est limité à une seule agence de la BEA, agence Msila 047. Quant à la deuxième limite est liée à la durée de l'étude, qui ne s'est pas étalée sur une longue durée étant donné que la mise en place du SIGAD dans les banques revient à l'année 2014. Nous souhaiterons étendre dans de nouvelles recherches, le champ d'étude sur plusieurs agences de la BEA dans différentes régions du pays dans de nouvelles recherches et observer l'évolution et l'adaptation de ce système au niveau des agences bancaires sur une durée plus étendue.

Références bibliographiques :

1. Mohammed Mehdi KHEDIM, **L'adoption des systèmes d'information «L'utilisation de l'e-banking dans le contexte Algérien »**, Mémoire de Magister en sciences de gestion, université Abou Bakr Belkaid Tlemcen, 2016, p 27
2. Djamila ELIDRISSI et Ali ELIDRISSI, **Contribution des systèmes d'information à la performance des organisations : le cas des banques**, La Revue des Sciences de Gestion 2010/1 (n°241), p 56-57.
3. **Idem**, p 57.
4. Mohammed Mehdi KHEDIM, **op.cit**, p19.
5. Nathalie FABBE-COSTES, **Les multiples rôles du système d'information et de communication dans l'action stratégique**, Marie-José Avenier (coord.), La stratégie "Chemin Faisant", Economica, 1997, p 02-03.
6. Alain CAPIEZ, **nouvelles technologies et performance le cas de la banque à distance**, 22eme congres de l'AFC, May 2001, France. pp.CD-Rom, 2001, p 09.
7. Nadege GUNIA, **La fonction ressources humaines face aux transformations organisationnelles des entreprises, Impact des nouvelles technologies d'information et de communication**, Gestion et management. Université des Sciences Sociales - Toulouse I, 2002, p 32-33 .
8. Nadia BOUMEDIENE, **Les Technologies D'information Et De Communication Dans Le Marketing Des Services Bancaires Algériens**, Revue Economie & Gestion, Volume 10, Numéro 2, 2016, p 10.
9. Nadege GUNIA, **op.cit**, p 32-33 .
10. Abderrazek KHELIL, **L'impact des NTIC sur le marketing bancaire**, Revue des Sciences Humaines- Université- Mohamed Khider Biskra, N° :09, Mars 2006, p 28.
11. Véronique DES GARETS et al, **L'approche relationnelle dans les banques. Mythe ou réalité ?**, Revue française de gestion, 2009/1 (n° 191),p 126.
12. Alain CAPIEZ, **op.cit**, p 18.
13. Journal officiel de la république algérienne N°31 du 13 mai 2007, p 14
14. **Idem**, p15.
15. **Idem**.
16. Direction générale des douanes, manuel d'utilisation agence « vérificateur », 2016, p 05.
17. http://www.leconews.com/fr/actualites/nationale/transport/le-port-d-alger-s-informatise-11-12-2014-172649_294.php consulté le 25/07/2017 à 20.15h