

République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de L'Enseignement Supérieur et
De la Recherche Scientifique
Université Abderrahmane Mira – Béjaïa-



Faculté des sciences économique
Département des sciences économiques

Mémoire de master

Option : Economie Monétaire et Bancaire

Constitution des TIC à la modernisation du système de paiement d'impôts et taxes : analyse de la contribution des TIC par l'usage du système JIBAYATIC

Présenté par :

Encadré par : ASSOUL NAOUAL

M^{elle} BENAGDI HADDA

M^m BERKOUK NACERA

Année universitaire

2022/2023

Remerciement

Nous désirons adresser nos remerciements à toutes les personnes qui ont contribué de loin ou de près, à l'élaboration de ce mémoire.

Nous tenons tout d'abord à exprimer notre reconnaissance à Madame ASSOUL NAOUAL qui a eu l'amabilité de nous encadrer, on la remerciée pour la qualité de son encadrement exemplaire, pour sa patience, sa rigueur et sa disponibilité durant notre préparation de ce mémoire.

Nous tenons à remercier également Messieurs les membres du jury pour nous avoir fait l'honneur d'accepter d'évaluer ce travail.

Nos chaleureux remerciements s'adressent surtout à nos respectueuses familles qui nous ont soutenues tout au long de notre parcours d'études, et à nos amis(es) sans exception.

Enfin nous remercions tous le personnel de notre faculté et surtout les enseignants de l'économie spécialité économie bancaire.

MERCI

Dédicace

Je dédie ce travail :

A mes très chers parents qui n'ont jamais cessé de me

Soutenir et de m'encourager.

A mes frères et sœurs.

A tous mes amis (es)

A mon binôme «Nacera et toute sa famille ».

HADDA

Dédicace

Je dédie ce modeste travail

*A mes très chers parents et mon marie qui
m'ont appris les valeurs essentielles de la vie et qui
m'ont beaucoup aidé à réussir dans mes études.*

A ma très chère sœur et frères.

A mes meilleurs(es) amis(es).

A ma camarade « HADDA et toute sa famille ».

NACERA

Sommaire

Introduction générale	1
Chapitre I : Présentation du système fiscale Algérien	5
Introduction	5
Section 01 : Aperçu sur le système fiscal Algérien	5
Section 02 : Les fonctions de l'impôt et les principaux régimes d'imposition en Algérie	11
Conclusion du premier chapitre	16
Chapitre II : Généralité sur les TIC	18
Introduction	18
Section 01: Histoire et définitions des TIC	18
Section 02: Caractéristiques et types de TIC	27
Conclusion du deuxième chapitre	31
Chapitre III : La modernisation des offres de service de déclaration et de paiement d'impôts et taxes : analyse de la contribution des TIC par l'usage du système JIBAYATIC	33
Introduction	33
Section 01: Présentation du centre des impôts (CDI) et du système JIBAYATIC	33
Section 02: Analyse de la contribution des TIC (par usage du système JIBAYATIC) à la modernisation du CDI (administration fiscale)	41
Conclusion du troisième chapitre	52
Conclusion générale	53
Liste des tableaux	59
Table de matières	60
Questionnaire	

La liste des abréviations

Abréviation	Signification
BIC:	Bénéfices Industriels et Commerciaux
BNC:	Bénéfices des professions Non Commerciales
CDI:	Centre Des Impôts
CRDS:	Contribution au Remboursement de la Dette Sociel
CSG:	Contribution Sociel Généralisée
CPI:	Cour Pénal International
CTCA:	Code des Taxes sur le Chiffre d'Affaires
DA:	Dinar Algerien
DGE:	Direction des Grandes Entreprises
DGI:	Diréction Générale des Impots
EPE:	Entreprise Unipersonnelle à Responsabilité Limité
EPIC:	Etablissement Public à caractère Industriel et Commerce
EURL:	Entreprise Unipersonnelle à Responsabilité Limité
FTP	:File Transfer Protocol
GPS:	Géo Localisation
IBS:	Impôt sur les Bénéfices des Sociétés
IP:	Internet Protocol
IR:	Impôt sur le Revenu
IRC:	Internet Relay Chat
IRG:	Impôt sur le Revenu Global
IFU:	Impôt Forfaitaire Unique
IS:	Impôt sur les Sociétés
ISF:	Impôt de Solidarité sur la Fortune
MS-DOS:	Microsoft Disk Opérating Système
NTIC:	Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication
OPCVM:	Offices de Placement Collectifs de Valeurs Mobilières
PLMN:	Public Land Mobile Network:
PVC:	Plus-value de Cession
RIB:	Relevé d'Identitié Bancaire
RFID:	Radio Frequency Identificati on
SARL:	Société A Responsabilité Limité
SCPA :	Société en Commandité par Action:
SCS:	Société en Commandite Simple
SE:	Systemes d'Exploitation
SO:	Operating System
SNC:	Société en Nom Collectif
SPA:	Société Par Action
TAP:	Taxe sur l'Activité Professionnelle:
TCP:	Transmission and Control Protocol

TIC:	Technologies de l'Information et de la Communication
TIPP:	Taxe Intérieure sur les Produits Pétroliers
TVA:	Taxe sur la Valeur Ajoutée
TV:	Télé Vision
UIT :	Union Internationale des Télécommunications

Introduction générale

Introduction Générale

La fiscalité est l'un des leviers les plus importants de la politique économique jouant un rôle déterminant dans la gestion des dépenses publiques de l'État. L'impôt présente une ressource indispensable et obligatoire pour alimenter le trésor public ; Ceci dit, tout État est contraint d'avoir un système fiscal performant et modernisé du moment que l'essentiel de ses recettes dépend de l'efficacité de ce dernier. Ce système, est constitué de l'ensemble des règles, lois et mesures régissant le domaine fiscal d'un pays. De par cette importance accordée à la fiscalité qui doit constituer une des préoccupations majeures non seulement des pouvoirs publics mais aussi des citoyens contribuables.

En Algérie, le système fiscal, incarne une philosophie d'égalité et d'équité à l'égard du contribuable, visant à asseoir une fiscalité plus douce et équitable. Cette philosophie se traduit, d'une part, par la mise en place de mesures d'assouplissement et d'allègement de la charge fiscale, jugée parfois trop importante, permettant ainsi de développer des instruments visant l'élargissement de l'assiette d'impôt à travers l'adaptation des taux de prélèvements, et d'autre part, par l'application de plus de rigueur et de sévérité quant aux contribuables peu respectueux envers leurs obligations fiscales. Selon cette deuxième logique, le pouvoir de contrôle fiscal, dont la finalité est la recherche des redevables défaillants et l'analyse des éléments déclarés en vue de l'établissement de l'assiette et de la liquidation de l'impôt. Ce dernier, constitue le seul instrument mis à la disposition de l'administration fiscale pour vérifier et détecter la fraude lors des déclarations d'impôt. Toutefois, il ne manque pas de soulever, assez souvent, des conflits opposant l'administration fiscale au contribuable, appelé « Le contentieux » ce qui fait d'elle un sujet de critique. L'origine de ce contentieux est souvent due à une mauvaise application des lois en vigueur quant à la détermination de la base imposable lors d'une fraude réellement constatée, ou suite à une erreur ou omission du contrôleur fiscal lors de sa vérification, incitant ainsi le contribuable à contester le contenu du rapport du contrôle dont il est sujet, ou simplement par mesure de rectification de la part de l'administration fiscale elle-même. De ce fait, pour améliorer la performance du système fiscal algérien en termes de collecte, de contrôle de l'impôt et de l'invasion fiscale, l'économie algérienne devrait accélérer le processus de transformation numérique et d'automatisation des offres de services notamment de contrôle, de déclaration et de paiement d'impôts et taxes. En effet, aujourd'hui, l'administration fiscale Algérienne entreprend un programme de modernisation et de digitalisation à travers lesquels une refonte complète de sa structure et de son mode de fonctionnement ont été visés.

Actuellement, le centre des impôts CDI de Bejaia a introduit un nouveau programme de modernisation amorçant une nouvelle réforme par une refonte complète de sa composition et de son mode d'organisation. Cette modernisation apparaît par une digitalisation des offres de services du centre des impôts CDI planifiée sur un portail de la télé-déclaration. Ce dernier constitue une première expérimentation de télé procédures permettant d'améliorer et de simplifier les obligations fiscales. A travers la numérisation du centre des impôts CDI, les contribuables peuvent désormais, effectuer leurs déclarations d'impôts & taxes via le réseau internet. Le paiement associé s'effectue par un virement via le dispositif bancaire de paiement de masse ou par télépaiement via le portail E-Banking, service offert par les banques.

Introduction Générale

Problématique de recherche

La digitalisation du centre des impôts CDI s'est opérée par le recours au système JIBAYATIC qui devient le nouveau portail de l'administration fiscale Algérienne. Ce système permet de réaliser des opérations de déclaration et de paiement d'impôts & taxes à distance. A travers l'introduction des TIC par l'usage du système JIBAYATIC, l'objectif de ce travail consiste à analyser la contribution de ce système « JIBAYATIC » à la modernisation du CDI (administration fiscale). De ce fait, nous cherchons à savoir **comment la digitalisation des services fiscaux va contribuer à l'amélioration de l'offre des services de déclaration et de paiement d'impôts et de taxes ?** Cette performance sera appréhendée par l'amélioration du civisme et de la discipline fiscale impliquant plus de convivialité et de quiétude entre contribuable et son administration fiscale.

Hypothèses de travail

Pour mieux cerner cette problématique, nous nous appuyons sur les hypothèses suivantes :

Hypothèse 1 : Le renforcement de l'administration fiscale par le système JIBAYATIC va permettre d'instaurer plus de fluidité informationnelle en archivant de façon intelligente plus d'informations notamment sensibles permettant ainsi le contrôle, le suivi, la gestion des conflits, la lutte contre la fraude et donc une meilleure efficacité dans la collecte des ressources.

Hypothèse 2 : L'introduction des TIC (JIBAYATIC) va permettre d'éliminer les difficultés de contacts et d'éviter aux contribuables des retards de paiement, des pénalités et des surcoûts en simplifiant les procédures et en améliorant la discipline fiscale.

Méthodologie de travail

Pour analyser la contribution des TIC à la modernisation du CDI par l'usage du système JIBAYATIC, nous avons opté pour une enquête auprès des contribuables du CDI de Bejaia. Nous avons ciblé un échantillon de 46 contribuables de tous secteurs confondus. Cette enquête a porté sur 21 questions visant à accumuler l'information relative à l'appréciation des contribuables du nouveau système télé-déclaration et sa contribution à l'amélioration des offres de service de déclarations et de paiement d'impôts et de taxes. Nous déployons une approche subjective permettant d'analyser la fluidité informationnelle, la qualité du service offert (le niveau des difficultés de contact), l'amélioration du civisme et de la discipline fiscale (les recouvrements de l'impôt et d'autres avantages), la convivialité et la quiétude entre contribuable et son administration fiscale. Le traitement de l'enquête sera effectué à l'aide du logiciel SPSS IBM dans sa version 20.

Introduction Générale

Plan de travail

Nous avons subdivisé ce travail en trois chapitres. Le premier chapitre porte sur une présentation du système fiscal algérien. Il vise à présenter un aperçu du système fiscal algérien et son évolution ainsi les principaux régimes d'imposition en Algérie. Le deuxième chapitre traite des généralités sur les TIC, leur évolution, outils et avantages. Le dernier chapitre porte sur la modernisation des offres de service de déclaration et de paiement d'impôts et taxes par l'analyse de la contribution des TIC (l'usage du système JIBAYATIC) et ce à travers une enquête menée auprès des contribuables du centre CDI de Bejaia.

Chapitre 1
Présentation du système fiscale
Algérien

Chapitre 1 : Présentation du système fiscale Algérien

Chapitre 01 : Présentation du système fiscale Algérien

Dans l'ensemble du pays, le système fiscal remplit plusieurs fonctions, à la fois comme moyen de financement des dépenses publiques et comme moyen de politique économique servant à orienter les décisions des agents économiques. Des impôts sont imposés sur de différents types de sociétés, ce qui est un phénomène récent en Algérie. Après l'indépendance, l'Algérie a utilisé le même cadre que le système fiscal français. Ces pays imposent des taxes adaptées à la situation socio-économique de cette région. Cependant, le mécanisme d'octroi d'avantages fiscaux constitue un abandon majeur en termes de recettes à générer pour l'État et les collectivités locales. En effet, de nombreuses incitations prises dans le cadre de politiques publiques à caractère économique (ou social) par rapport aux dépenses budgétaires que l'Etat aurait dû engager pour y parvenir. A ce titre, toute exonération fiscale dérogeant au droit commun est considérée comme une charge d'impôt. Dans le cadre de ce chapitre, nous nous intéressons aux composantes des impôts et politiques fiscales. Par ailleurs, nous présentons la nature des avantages fiscaux en Algérie.

Section 01 : Aperçu sur le système fiscal Algérien

Le système fiscal algérien est un régime déclaratif soumis au droit de contrôle et de vérification, et il se compose de deux parties principales. La première partie traite des impôts ordinaires. Il s'applique à toutes les activités des personnes physiques et morales, des biens et des services, et comprend les impôts directs et indirects. La deuxième partie concerne les taxes sur le pétrole, ciblant les produits pétroliers ainsi que les activités spécifiques au secteur des hydrocarbures. Ce système, à l'instar des structures fiscales observées dans les pays voisins, comme le Maroc et la Tunisie, est une relique du colonialisme français suivi de plusieurs taxations. Après la réforme de 1992, le système fiscal algérien a connu une politique de réorganisation et de modernisation notamment de l'administration fiscale qui a accompagné les différentes périodes de croissance économique. Ces réformes ont été adoptées dans l'espoir d'améliorer la visibilité des petites et moyennes entreprises et d'encourager l'investissement productif, de poursuivre le processus de simplification et d'élargir l'assiette fiscale de divers impôts.

I. Notions générales sur la fiscalité

Les impôts jouent un rôle important dans la vie politique, économique et sociale d'un pays. Il permet à l'Etat et aux collectivités locales d'obtenir des recettes et donc de financer les besoins de dépenses publiques. Il sert également à orienter la politique économique en favorisant tel ou tel secteur d'activité. Dans cette partie, nous abordons la définition des impôts ainsi que leur importance économique et sociale et les mécanismes fiscaux.

I.1 Définition de la fiscalité

La fiscalité fait référence à l'ensemble des lois, règles et procédures liées à la collecte et à la gestion des impôts dans un pays. Elle englobe l'ensemble des systèmes fiscaux qui régissent la

Chapitre 1 : Présentation du système fiscale Algérien

façon dont les gouvernements prélèvent des fonds auprès des individus et des entreprises pour financer les dépenses publiques et les services gouvernementaux tels que l'éducation, les soins de santé, l'infrastructure et la sécurité.

La fiscalité peut varier d'un pays à l'autre, et même à l'intérieur d'un pays, en fonction des différents niveaux de gouvernement (national, régional, local). Elle peut comprendre divers types d'impôts tels que l'impôt sur le revenu, l'impôt sur les sociétés, la taxe sur la valeur ajoutée (TVA), les droits de douane, les taxes foncières, les taxes sur les ventes, les droits de succession, etc.

La fiscalité désigne l'ensemble des règles, lois et mesures qui régissent le domaine fiscal d'un pays. Définie autrement, la fiscalité se résume aux pratiques utilisées par un État ou une collectivité pour percevoir des impôts et autres prélèvements obligatoires. La fiscalité joue un rôle déterminant dans l'économie d'un pays. En effet, elle participe au financement des besoins de ce dernier et elle est à l'origine des dépenses publiques (travaux autoroutiers, constructions de bâtiments publics, etc.).

En France, il existe quatre types de fiscalité. La première est la fiscalité d'Etat. Elle comprend l'impôt sur le revenu (IR), l'impôt sur les sociétés (IS) ou impôts sur les bénéfices, l'impôt de solidarité sur la fortune (ISF), la taxe sur la valeur ajoutée (TVA), la taxe intérieure sur les produits pétroliers (TIPP). La deuxième est la fiscalité locale, qui permet de financer les collectivités territoriales (communes, départements et régions). Elle dénombre quatre impôts : la taxe d'habitation, la taxe foncière sur les propriétés bâties, la taxe foncière sur les propriétés non bâties et la taxe professionnelle.

Le troisième type de fiscalité regroupe les prélèvements sociaux, avec les cotisations sociales et les impôts et taxes affectés (CSG et CRDS). Quant à la quatrième forme de fiscalité, elle inclut le bouclier fiscal. Entré en vigueur le 1er janvier 2007, il a permis de limiter le prélèvement global des ménages les plus aisés¹.

I.2 Définition de l'impôt

Dans cette introduction, nous explorerons plus en détail la définition de l'impôt. L'impôt est un aspect incontournable de la vie économique et sociale, et sa compréhension est essentielle pour saisir les dynamiques de la fiscalité et ses impacts sur les individus et les sociétés dans leur ensemble. La fiscalité vient du latin « FISCUS » qui signifie PANIER. Dans le temps, le panier servait aux collectes de fonds pour le fonctionnement de l'administration. La fiscalité est l'un de ces moyens d'action des gouvernements afin de leur permettre d'intervenir dans différents domaines. Elle est par les possibilités d'inciter, orienter, diriger ou prohiber qu'elle offre, la mieux placée pour l'instauration d'un comportement propice au développement².

¹ Se référer au site <https://www.journaldunet.fr/business/dictionnaire-comptable-et-fiscal>.

² KANDIL.O, « théorie fiscale et développement ». Ed SNED 1970. P9.

Chapitre 1 : Présentation du système fiscale Algérien

L'impôt est un instrument clé pour la collecte de fonds par les gouvernements, leur permettant de remplir leurs responsabilités envers la société et d'assurer le bien-être général. Il sert également de mécanisme de redistribution des richesses, visant à réduire les inégalités économiques en prélevant des sommes proportionnelles à la capacité financière de chaque contribuable.

Selon le grand Larousse, « la fiscalité se définit comme étant le système de perception des impôts, l'ensemble des lois qui s'y rapportent et les moyens qui y conduisent »³.

Dans sa définition, Gaston Jèze, considère l'impôt comme « une prestation pécuniaire requise des particuliers par voie d'autorité à titre définitif et sans contrepartie en vue de la couverture des charges publiques. ».

Pour Bernard BOBE, la fiscalité est l'ensemble des prélèvements pécuniaires obligatoires effectués par les administrations publiques à titre définitif et sans contrepartie, en vue de mobiliser les ressources nécessaires susceptibles de résoudre les problèmes d'ordre pécuniaire⁴. L'impôt joue un rôle crucial dans la redistribution des richesses et la promotion de la justice sociale, car il permet aux gouvernements de collecter des fonds auprès des contribuables en fonction de leur capacité financière. Il vise à assurer une répartition équitable des charges financières et à réduire les inégalités économiques.

II. La classification des impôts

L'intérêt de la classification de l'impôt est qu'elle s'efforce de produire une approche d'ensemble et ordonnée des structures fiscales qui se permet d'être réalisée dans la mesure où elle est rendue difficile. Par compte selon KRUGER, l'impôt est classé selon plusieurs aspects, habituellement, on trouve trois grandes classifications, notamment la classification administrative, la classification économique et enfin la classification technique⁵:

II.1 La classification administrative

Cette classification permet de répertorier les impôts selon la collectivité bénéficiaire. En Algérie, la répartition des impôts perçue s'effectue entre l'Etat et les collectivités locales. Nous distinguons ainsi, les impôts revenant exclusivement à l'État (tel que l'impôt sur le revenu global (IRG), l'impôt sur les bénéfices des sociétés (IBS)), ceux dévolus aux collectivités locales (tel que la taxe sur l'activité professionnelle (TAP) et la taxe foncière. D'autres sont répartis entre l'État et les collectivités locales (tel que l'impôt sur le patrimoine et l'impôt forfaitaire unique (IFU).

II.2 La classification économique

Elle se distingue en trois grandes catégories de taxation à savoir :

³ Larousse, Version mai 2002.

⁴ BOBE. B et LLAU.P, fiscalité et choix économiques, Revue économique, volume30, n° 4, 1979.

⁵ KRUGER H., « les principes généraux de la fiscalité », édition ellipses, paris 2000. P25.

Chapitre 1 : Présentation du système fiscale Algérien

II.2.1 L'imposition des revenus

L'impôt sur le revenu est déduit des revenus de chaque individu. Il est considéré comme un impôt direct, puisque la prestation est effectuée directement par le contribuable. Il existe deux manières pour asseoir l'imposition sur le revenu. D'un côté, on peut utiliser le système d'impôt unitaire. Dans ce cas l'impôt frappe tous les revenus, qu'ils soient salariaux ou non salariaux. Il est appliqué sur les sociétés et des revenus de personnes physiques.

II.2.2 L'imposition de la dépense

Il concerne l'utilisation et l'exploitation des richesses. Il s'agit d'un impôt indirect, car les taux d'imposition sont fixes, malgré la faculté de chaque contribuable (exemple de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) la taxe sur les produits pétroliers, etc.).

II.2.3 Imposition du capital

La dernière classification économique de l'impôt est l'impôt sur le capital. Celui-ci frappe la valeur du patrimoine et de la richesse accumulée par le contribuable. Cela peut s'agir d'un terrain, d'un immeuble ou certains meubles.

Selon Pascal Salin, le revenu n'est rien d'autre que « le rendement par période d'un capital, c'est à dire, d'un ensemble de ressources matérielles et immatérielles »⁶. Il se perçoit dans un sens large comme étant « ce que l'individu peut consommer sans s'appauvrir (il est égal à tout enrichissement, renouvelable ou non) »⁷. Par conséquent, l'imposition sur le revenu est assise sur la richesse en voie d'acquisition, c'est-à-dire, la richesse produite par le capital ou le travail du contribuable. L'imposition des revenus atteint les revenus des personnes physiques ou morales (impôt sur le revenu ou impôt sur les sociétés). Le principe de cette taxation consiste à imposer les gains réalisés par une personne ou une entreprise, une fois acquis et quels que soit leurs emplois ultérieurs. Par contre, la taxation de la dépense consiste à imposer un bien ou un service lors de son acquisition. Il s'agit ainsi des impôts de consommation. Or, ces derniers sont des impôts de revenus puisque les consommations sont payées sur les revenus⁸. En d'autres termes, l'imposition de la dépense consiste finalement à frapper un emploi du revenu ou de l'épargne lorsque ceux-ci sont affectés à l'acquisition d'un bien ou d'un service. Cela nous mène à conclure que l'imposition de la dépense n'est pas si éloignée de l'imposition des revenus. Il est à souligner que l'imposition de la dépense peut représenter parfois une taxation du capital, et ce, dans le cas d'une acquisition d'un bien d'investissement (immeuble, fonds de commerce, titre de valeurs immobilières, etc.).

Contrairement à l'impôt sur le revenu, assis sur la richesse en voie d'acquisition, l'impôt sur le capital frappe la richesse acquise, c'est à dire le patrimoine. En effet, c'est le fait d'une richesse acquise qui constitue la faculté contributive, retenue comme source de profits ou de

⁶ Pascal Salin, « arbitraire fiscal, comment sortir de la crise ? », édition slatkine, Paris-Genève, 1996, p 82.

⁷ P.A. Leveau et G.sauvage, « Repères pratiques.la fiscalité », édition 2007-2008, NATHAN, p 8.

⁸ Louis T. et Jean Marie C, 1997: « droit fiscal », 8 édition, Dalloz.

Chapitre 1 : Présentation du système fiscale Algérien

jouissance⁹. Ainsi, l'imposition du capital peut être réalisée soit à l'occasion de sa transmission, qui peut être à titre gratuit, (par exemple, les donations, les successions), ou à titre onéreux (par exemple, les ventes des biens mobiliers et immobiliers), soit à raison de son existence même (cas de l'actuel impôt de solidarité sur la fortune). L'imposition du capital est généralement considérée comme un instrument de justice sociale car elle permet de réduire les inégalités de niveaux de vie et de conditions sociales¹⁰.

II.3 La classification technique et analytique

Considérée comme la plus classique et la plus utilisée, la classification technique consiste en la répartition des impôts en fonction des techniques et des modalités de leur imposition. Nous distinguons de ce fait :

II.3.1 Les impôts directs

Ce sont des impôts indiciaires qui touchent la propriété, les revenus et les professions. Il est taxé sur le capital ou sur le revenu. Cet impôt est réputé supporté et payé par la même personne. Cela veut dire que la personne qui verse le montant de l'impôt ne récupère pas tout ou une partie de la taxe.

II.3.2. Les impôts indirects

Il est payé par une autre personne que celle qui en supporte le coût. En général, une personne (ou dans de nombreux cas, une entreprise) payant l'impôt à l'Etat répercute tout en partie le montant de l'impôt sur le prix de vente au consommateur. Elle est plus facile à collecter car il y'a moins de redevables, les contribuables réels (les consommateurs) ont moins l'impression de payer des impôts qu'avec l'impôt direct.

La classification technique de l'impôt selon qu'il soit direct ou indirect, prend en considération les procédés d'assiette, de liquidation et du recouvrement de l'impôt. Elle tient compte de la matière imposable, de la situation du contribuable, des modalités de liquidation et du recouvrement ainsi que le régime administratif et juridique de l'impôt. Comme nous l'avons déjà mentionné, ce critère de distinction n'est pas aussi fiable dans la mesure où l'impôt instruction générale des finances citée par R. STOURM, in système généraux d'imposition, GUILLAUMIN, le bénéfice des sociétés est un impôt direct et il n'est pas établi par voie du rôle .C'est sur la base de ces critères que s'effectue la distinction entre les impôts directs et les impôts indirects.

Bien que cette distinction soit complexe, nous retenons comme définition de l'impôt direct toute imposition qui est assise directement sur les personnes et sur les propriétés, et qui se perçoit en vertu de rôles nominatifs et passe immédiatement du contribuable cotisé à la

⁹ Louis T. et Jean Marie C, 1997: « droit fiscal », 8 édition, Dalloz.

¹⁰ Finances publiques, l'essentiel du cours, Dynasup, 3eme édition p 103

Chapitre 1 : Présentation du système fiscale Algérien

caisse du Trésor. Quant aux impôts indirects, ils sont ainsi nommés, parce qu'au lieu d'être établis directement et nominativement sur les personnes, ils reposent en général sur des objets de consommation ou sur des services rendus et ne sont dès lors qu'indirectement payés par celui qui veut consommer des objets ou user des services frappés de l'impôt, tels sont les impôts¹¹.

La distinction entre impôt réel et impôt personnel fait partie de l'histoire de l'impôt et se base sur une approche technique et théorique de la fiscalité. Nous entendons par impôt réel, tout impôt frappant les biens du contribuable sans prendre en considération sa situation personnelle. Il en est ainsi, par exemple, des impôts fonciers locaux et les droits d'enregistrement portant sur les mutations d'immeubles. Les impôts personnels, par contre, taxent la personne sans tenir compte de ses facultés contributives, comme par exemple, la capitation dans l'ancienne fiscalité, établie par tête et frappe directement le contribuable.

Toutefois, les conceptions contemporaines ne permettent plus de considérer la personne du contribuable comme matière imposable. Les impôts sont aujourd'hui assis sur des biens ou des activités. Nous entendons de ce fait, par impôt personnel, un impôt qui tient compte de la situation familiale ou de fortune du contribuable pour taxer un revenu, un produit ou un capital. C'est dans ce contexte que l'impôt sur le revenu et les droits de succession constituent des impôts personnels.

La distinction entre l'impôt proportionnel et l'impôt progressif permet au contribuable d'opter pour tel ou tel impôt. En effet, cette distinction fait l'objet aujourd'hui, de débats de plus en plus vifs, notamment en ce qui concerne la substitution de l'impôt proportionnel unique à l'impôt progressif sur le revenu, étant donné que l'impôt proportionnel consiste à appliquer à la base imposable un taux d'imposition fixe, quel que soit le montant de cette dernière, alors que dans l'impôt progressif, le taux d'imposition croît en fonction de la progression de la base imposable. La progressivité de la base imposable peut également être conçue par tranche de revenu. C'est dans ce contexte que la proportionnalité de l'impôt a été considérée comme une manière juste de déterminer le montant de la dette fiscale dans la mesure où, les contribuables disposant d'un revenu élevé versant plus que ceux dont ce dernier est faible. C'est-à-dire, chacun verse au prorata de son revenu, bien que le taux appliqué soit identique pour les deux catégories.

Dans la langue fiscale, l'impôt spécifique est celui qui est perçu sur l'unité matérielle du produit frappé par la loi fiscale. Cette unité est habituellement définie en poids, Dans ce cas, l'impôt sera de tant de kilos ou à la tonne (x dinars par tonne). Elle peut être aussi définie les alcools), en surface (tant par mètre carré) ou simplement en nombre (tant par pièce, ou par d'après la nature du produit en volume (tant à l'hectolitre dans le cas par exemple des droit sur centaine, etc.). Par opposition, on appelle impôt ad valorem, celui qui atteint la matière imposable non plus dans son unité, mais dans sa valeur. Il se calcule en conséquence en tant pour cent de cette valeur.

¹¹ Instruction générales des finances citée par R.STOURM , in système généraux d'imposition , GUILLAUMIN , 1905.

Chapitre 1 : Présentation du système fiscale Algérien

Nous appelons impôt analytique ou impôt cédulaire, un impôt qui taxe une opération isolée, spécifique, ou encore une catégorie unique de revenu appelé cédule. Le principe en la matière est que chaque revenu est distingué pour être imposé de manière particulière. Un impôt.

Section 2 : Les fonctions de l'impôt et les principaux régimes d'imposition en Algérie

Dans cette section, nous abordons les fonctions de l'impôt et les principaux régimes d'imposition en Algérie.

I. Les fonctions de l'impôt

L'impôt à l'heure actuelle remplit trois fonctions principales :

- la répartition des charges publiques ;
- l'intervention étatique ;
- la redistribution des revenus et des richesses.

I.1 La répartition des charges publiques

La couverture des charges publiques est la raison essentielle de l'impôt. Ce dernier est le seul procédé permettant de couvrir les dépenses des services publics qui ne peuvent être rendus. Ainsi l'impôt permet de mettre en œuvre une politique de relance ou de stabilisation de l'économie, selon la conjoncture économique et selon les objectifs visés par les autorités. L'impôt est un facteur incitatif à la consommation, à l'investissement, à l'emploi, etc. De même, on peut faire de l'impôt un instrument efficace si on vise une politique de stabilisation.

I.2 L'interventionnisme étatique

L'interventionnisme étatique peut être d'une part incitatif tel que la redistribution, l'investissement, l'assurance, etc., et d'autre part dissuasif dans le des droits sur l'importation de l'alcool et du tabac qui sont censés réduire la consommation de ces produits. Cette fonction peut s'inscrire dans le cadre d'une politique à long terme ou dans celle des mesures conjoncturelles.

I.3 La redistribution des revenus et des richesses

L'impôt est employé pour réduire l'injustice sociale de façon ponctuelle (personnes âgées, titulaires de revenus modestes) ou plus générales des revenus ou des fortunes) pour assurer à tous citoyens un minimum de ressources. Le niveau des transferts de revenus dans le budget de l'Etat notamment, témoigne de l'importance de cette fonction. La théorie économique considère que la politique fiscale d'un pays est l'un des moyens dont dispose l'Etat pour peser sur son évolution sociale et économique. En effet, l'Etat peut, par des mesures fiscales ciblées, favoriser telle ou telle catégorie de revenus, ou telle activité économique. Par ailleurs, une simple diminution ou augmentation de la pression fiscale peut avoir des conséquences importantes sur l'économie.

Chapitre 1 : Présentation du système fiscale Algérien

II. les régimes d'imposition en Algérie : les droits dont les entreprises du régime réel sont redevables

Les entreprises du régime réel sont soumises à plusieurs obligations et droits en matière de fiscalité et de réglementation. Voici quelques-uns des principaux droits auxquels ces entreprises peuvent être redevables :

II.1 Impôt sur le bénéfice des sociétés (IBS)

L'IBS est un impôt annuel, établi sur l'ensemble des bénéfices ou revenus réalisés par les sociétés et autres personnes morales au titre de l'exercice précédent. La période dont les résultats servent de base à l'impôt est constituée en principe, par l'exercice comptable de l'entreprise, il est défini par la loi de finances sur la base de leurs résultats fiscaux ainsi que par le biais d'un taux. « Il est établi un impôt annuel sur l'ensemble des bénéfices ou revenus réalisés par les sociétés et autres personnes morales. Cet impôt est désigné sous le nom d'impôt sur les bénéfices des sociétés »¹².

II.1.1 Les caractéristiques d'IBS

L'IBS (Impôt sur les bénéfices des sociétés) est un impôt qui s'applique aux sociétés et aux entreprises dans de nombreux pays. Les taux d'IBS applicables en Algérie sont fonction de l'activité économique ainsi un taux de 19% est défini pour les activités de production de biens; un taux de 23% pour les activités de bâtiment, de travaux publics et d'hydrauliques ainsi que les activités touristiques et thermales à l'exclusion des agences de voyages ; ainsi qu'un taux de 26% pour les autres activités.

- L'IBS est un impôt direct : il touche directement les bénéfices réalisés par les sociétés
- L'IBS est un impôt annuel : il est payé chaque fin d'année ;
- L'IBS est un impôt déclaratif : c'est le contribuable qui fait ces déclarations ;
- L'IBS est un impôt proportionnel : le montant de l'impôt ne change pas quel que soit la base imposable ;
- L'IBS est déclaré au siège social de la société ;
- L'IBS alimente en totalité le budget de l'Etat ;

II.1.2 Les sociétés soumises à l'IBS en Algérie

Il s'agit de toutes sociétés (personnes morale) quel que soient leur chiffre d'affaires leur forme et leur objet selon l'article 136 et 148 du CIDTA¹³ :

- Société A Responsabilité Limité (SARL) ;
- Société Par Action (SPA) ;
- Société en Commandité par Action (SCPA) ;
- Entreprise Unipersonnelle à Responsabilité Limité (EURL) ;

¹² Article 135 du code des impôts directs et Taxes assimilées 2018.

¹³ Code des impôts directs et Taxes assimilées (CIDTA) Article. 136.Algérie 2018.P 44

Chapitre 1 : Présentation du système fiscale Algérien

- Entreprise Publique Economique (EPE) ;
- Entreprise établissement offices et régies à caractère industriel, Commercial, agricole ou bancaire (EPIC) ;
- Les offices de Placement Collectifs de Valeurs Mobilières (OPCVM) ;
- Les sociétés civiles constituées sous forme de SPA.
- Ainsi que les sociétés soumises par option a L'IBS : Les sociétés de personnes (SNC, SCS, Sociétés en participation.

II.1.3 La détermination de la base de calcul de l'impôt sur L'IBS en Algérie

Elle consiste à déterminer le résultat fiscal de l'entreprise dans le tableau (09) de la liasse fiscale, voici la formule à prendre en considération pour la détermination du résultat fiscal :

- $\text{Résultat fiscal} = \text{résultat comptable} + \text{réintégration des charges non déductible et des charges dont la déduction est limitée fiscalement} - \text{déduction des produits non déductible et des produits soumis a un taux réduit}$

Ce résultat fiscal servira de base de calcul de l'impôt sur les bénéfices des sociétés IBS, le montant minimum de l'IBS à payer est fixé a 10.000 DA quel que soit le bénéfice réalisé.

La loi de finances 2022 a introduit deux nouveaux taux :

- À un taux réduit (préférentiel) IBS de 10% pour les entreprises de production lorsqu'il y a réinvestissement (sous conditions). (Article 46 loi de finances 2022 qui modifie l'article 150 du CIDTA).
- Un précompte IBS de 2% applicable sur les importations de marchandises destinées exclusivement à la revente en l'état. (Article 113 de la loi de finances 2022).

L'IBS est soumis à un taux d'imposition spécifique qui peut varier en fonction du pays, de la taille de l'entreprise, du secteur d'activité et d'autres facteurs. Les taux d'imposition peuvent également être différents pour les petites et moyennes entreprises par rapport aux grandes entreprises.

Le taux de l'impôt sur les bénéfices des sociétés est fixé à :

- 19 % pour les activités de production de biens ;
- 23 % pour les activités de bâtiment, de travaux publics et d'hydraulique ainsi que les activités touristiques et thermales à l'exclusion des agences de voyages ;
- 26 % pour les autres activités

Le paiement de l'impôt sur les bénéfices des sociétés IBS en Algérie se fait selon deux systèmes :

Chapitre 1 : Présentation du système fiscale Algérien

- La retenue à la source: elle concerne les revenus réalisés par les entreprises étrangères et les revenus de capitaux mobiliers.

- Le paiement spontané: c'est au contribuable de calculer le montant à payer (qui se fait à travers trois (03) acomptes provisionnels et un solde de liquidation IBS) et de le verser au lieu d'imposition dont relève l'entreprise.

- Les acomptes provisionnels et les soldes de liquidation IBS :

- 1er Acompte provisionnel = $(30\% \times \text{taux IBS} \times \text{bénéfice de l'année N-1 ou N-2})$ (Si le calcul se fait sur l'année de référence N-2 (l'avant dernier exercice), et que le résultat de ce dernier est déficitaire, dans ce cas là, il faudra appliquer la formule suivante : 1er acompte provisionnel calculé sur le déficit de N- 2 ou N-1 = $30\% \times 10.000 \text{ DA} = 3.000 \text{ DA}$
- 2ème acompte provisionnel = $(30\% \times \text{taux IBS} \times \text{bénéfice de l'année N-1})$ (Si le 1er acompte a été calculé sur la base IBS de l'année de référence (N-2), comme reprise plus, ce précompte devra être régularisé dans le 2ème acompte provisionnel. Voici la formule : 2ème acompte provisionnel = $(30\% \times \text{taux IBS} \times \text{bénéfice de l'année N-1}) + \text{ajustement du 1}^{\text{er}} \text{ acompte provisionnel (qui est égale à : 2ème acompte provisionnel - 1er acompte provisionnel)}$
- 3eme acompte provisionnel = $(30\% \times \text{taux IBS} \times \text{bénéfice de l'année N-1})$: Pour ce qui est du solde de liquidation IBS, ce dernier résulte la différence entre le montant de l'impôt calculé sur la base du bénéfice de l'exercice considéré et Le montant des acomptes provisionnels versés :
 - Soit un complément d'impôt à acquitter.
 - Soit un excédent de versement qui reporté sur le prochain versement.

II.2 La valeur ajoutée TVA

La TVA (taxe sur la valeur ajoutée) est un impôt qui pèse sur les particuliers lors de leurs achats de biens ou de services. Les entreprises ne sont pas redevables de cet impôt mais elles sont chargées de collecter la TVA pour le compte de l'Etat puis de la reverser. Parallèlement, la TVA payée par les entreprises lors de leurs achats professionnels est remboursée par l'Etat : c'est la TVA déductible. La taxe sur la valeur ajoutée (TVA) en Algérie est un impôt calculé sur le chiffre d'affaires hors taxe réalisées en Algérie par les contribuables soumis au régime réel et au régime simplifié (professions libérales).

Les contribuables soumis au régime forfaitaire unique (IFU) ne sont pas concernés par la TVA (La facturation se fait en toutes taxes comprises (TTC) avec l'ajout du cachet non assujetti à la TVA).

La TVA est comprise dans le prix de vente des produits. De ce fait, elle n'est pas supportée par l'entreprise, mais par le consommateur final. Le système de la TVA est basé sur

Chapitre 1 : Présentation du système fiscale Algérien

le régime des déductions. C'est-à-dire que la TVA sur une opération d'achat est déduite de celle collectée sur l'opération de vente. Cette différence peut faire apparaître :

- Soit un solde positif : c'est le montant de la TVA à payer
- Soit un solde négatif : c'est-à-dire lorsque le montant de la TVA à payer est supérieur au montant de la TVA sur le chiffre d'affaires, la différence constitue un précompte qui sera reporté sur les mois qui suivent.

Les faits générateurs (c'est l'événement qui donne lieu au paiement) de la TVA sont les suivants :

- Les ventes: par la livraison juridique (acte de vente, bon de livraison) ou matérielle de la marchandise (réception physique de la marchandise).
- Les travaux immobiliers: par l'encaissement total ou partiel.
- Les prestations de services: par l'encaissement total ou partiel.

La déclaration et le paiement de la TVA se fait mensuellement à travers le formulaire appelé « série G N°50 » (Télécharger le modèle) qui doit être déposée entre le 1er et le 20 du mois suivant l'encaissement du chiffre d'affaires. Il existe deux (02) taux de TVA:

- Un taux normal fixé à 19 %
- Un taux réduit fixé à 9 % (Par exemple : les médecins et les vétérinaires sont soumis à ce taux réduit. (l'article 23 du code des taxes sur le chiffre d'affaires CTCA).

II.3 L'impôt sur le revenu global IRG

Apparu au début des années 90 en Algérie, l'impôt sur le revenu global (IRG) est un impôt direct qui touche toutes les personnes physiques à raison de l'ensemble des revenus par catégorie perçus. Selon l'article 2 de la loi de finances 2022, dorénavant, il existe en Algérie sept (07) catégories de revenus imposables:

- Les bénéfices Industriels et commerciaux (BIC)
- Les bénéfices des professions non commerciales (BNC)
- Les revenus agricoles
- Les revenus fonciers (locatifs)
- Les revenus des capitaux mobiliers traitements et salaires
- Plus-value de cession (PVC)

L'ensemble des revenus catégoriels sont soumis au barème de l'impôt sur le revenu global (IRG) et une seule déclaration appelée Série G N°01 (déclaration annuelle des revenus) doit les regrouper. Il s'agit là d'une règle mais quelques revenus catégoriels sortent de cette règle.

Le taux de l'impôt sur le revenu global (IRG) suit un taux progressif et se présente comme suit:

- 0%: Pour un chiffre d'affaires où recettes professionnelles n'excédant pas 240.000 DA

Chapitre 1 : Présentation du système fiscale Algérien

- 23% Pour un chiffre d'affaires où recettes professionnelles allant de 240.000 DA à 480.000 DA
- 27% : Pour un chiffre d'affaires où recettes professionnelles allant de 480.001 DA à 960.000 DA
- 30% Pour un chiffre d'affaires où recettes professionnelles allant de 960.001 DA à 1.920.000 DA
- 33% : Pour un chiffre d'affaires où recettes professionnelles allant de 1.920.001 DA à 3.840.000 DA
- 35% Pour un chiffre d'affaires où recettes professionnelles supérieures à 3.840.000 DA

• La déclaration annuelle des revenus (Série G N°1. télécharger le modèle) doit être déposée au plus tard le 30 avril chaque année.

Conclusion du premier chapitre

Les recettes fiscales constituent une composante essentielle des revenus du trésor public. Toutefois, les contribuables penchent toujours vers le non-paiement de leur charge fiscale, ce qui a obligé l'administration fiscale de mettre en place des mécanismes, à savoir le contrôle fiscal. La politique économique d'un pays possède une grande influence sur la fiscalité avec le pouvoir de taxer davantage certains agents économiques ou, au contraire, de défiscaliser certaines opérations. Dans ce chapitre, nous avons traité le système fiscal algérien dans son ensemble en s'intéressant aux classifications et aux principaux régimes fiscaux régissant les personnes physiques et morales résidentes en Algérie.

Chapitre 2

Généralité sur les TIC

Chapitre 2 : Généralité sur les TIC

Chapitre 02 : Généralité sur les TIC

Aujourd'hui, les technologies de l'informations et des télécommunications sont un outil majeur de renforcement de la compétitivité des entreprises qui réussissent, car ce sont celles qui savent instaurer un esprit de coopération entre les individus, travailler en réseau, produire et utiliser les connaissances dont elles ont besoin car la gestion des connaissances est un facteur clé de la performance et de la croissance. Elles sont devenues aujourd'hui un outil indispensable à la circulation rapide des informations, à la conservation et à la valorisation des expériences. Elles permettent également un accès rapide à un large éventail de l'information et des connaissances.

Section 01 : Histoire et définitions des TIC

Aujourd'hui, les techniques de l'information et de la communication(TIC) connaissent un développement accéléré dans la production comme dans les services. Outre les nouvelles activités dont elles sont porteuses, les TIC constituent un facteur d'évolution des rapports sociaux, des emplois et des matières¹⁴.

I. Histoire et évolution des TIC

Aujourd'hui, quand on parle de Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), il s'agit de la convergence des communications (téléphone, radio, télévision) et de l'informatique. Cette intersection et convergence est ce qui a donné naissance au World Wide Web, c'est-à-dire à l'Internet actuel, qui peut être décrit comme la technologie de l'information et de la communication la plus efficace en ce sens qu'il collecte tous les supports multimédias en les mettant en réseaux.

Les TIC ont toujours été appelés par ce nom. Elles ont une très longue histoire derrière elles. Il semblerait logique, en préambule, de commencer par l'invention en Mésopotamie, 3300 avant J-C. Cependant, face à l'immense quantité d'informations qu'exige une telle énumération de technologies et de découvertes, de l'alphabet à l'invention du papier, nous nous contenterons d'évoquer les grandes étapes qui ont marqué cette histoire.

En 1793, Claude Chappe met en place un système de communication optique et mécanique appelé « sémaphore ». Conçu sous forme de tourelles de pierre se transmettant des signaux à l'aide de bras mécaniques, ce système est le premier réseau de télécommunications d'envergure nationale composé en 1844 de 534 tours. Il faudra attendre 1832 pour voir apparaître le télégraphe électrique. En 1801, Joseph-Marie Jacquard invente un métier à tisser automatisé dit « métier Jacquard » qui fonctionne grâce à un système de cartes perforées. Cette invention marque l'avènement de l'automatisation qui préfigure la mécanographie, c'est-à-dire l'ensemble des techniques mécaniques qui permettent le

¹⁴ dictionnaire juridique de serge braud consulter , site : <https://www.dictionnaire-juridique.com/> consulté le 23/05/2023.

Chapitre 2 : Généralité sur les TIC

traitement, le calcul et la publication d'informations. Ensuite, l'histoire s'accélère et une série de découvertes scientifiques qui vont se compléter pour donner naissance à des technologies de la communication de plus en plus performante qui réduisent à chaque fois la distance entre les hommes. En 1920 les premières émissions de radios commerciales sont diffusées⁵. En 1935 c'est au tour de la machine à écrire électrique d'être commercialisée. En 1933, Londres retransmet les premières émissions télévisées. En 1943, grâce à Alan Turing le premier ordinateur, à l'origine conçu pour percer les codes allemands durant la seconde guerre mondiale, voit le jour. Von Neumann va développer le concept de mémoire pour l'ordinateur en 1948. En 1969, Le département de défense des Etats-Unis d'Amérique crée le réseau Arpanet et permet à deux ordinateurs de communiquer à distance. Il s'agit de l'ancêtre d'internet. Le premier E-mail est envoyé en 1972 par Ray Tomlinson. L'ordinateur individuel, le PC (personale computer) est présenté en 1974. Le magnétoscope est disponible pour les ménages dès 1975. En 1981, le réseau postal français met en place le minitel, connectant ainsi des milliers d'individus entre eux. **C'est** l'avènement de la vente par correspondance électronique ainsi que des sites de rencontres.

Les technologies de l'information et de la communication ont évolué au cours des dernières années. Le tableau suivant nous montre les éléments qui caractérisent cette évolution. Chacune des décennies qui relient la table à une scène dominée par les types d'innovation technologique. Il indique également les principales caractéristiques économiques et les effets de ces innovations. Il mentionne également quelques exemples d'entreprises leaders qui utilisent les TIC pour chaque époque.

A travers ce tableau, nous constatons que le développement des technologies de l'information est passé par étapes, à savoir : automatisation, intégration, transformation des organisations, communication, interaction et unicité.

Depuis les années 1970, l'introduction de plus en plus régulière d'ordinateurs a rendu possible cette automatisation de la gestion de la production, cette période est également caractérisée par l'augmentation du capital physique grâce à l'introduction de machines, d'ordinateurs et de robots. Ce qui a permis d'augmenter les gains de production.

Les années 1980 marquent l'arrivée des ordinateurs personnels (computing), qui démocratisent les technologies au sein de l'entreprise, ce qui a facilité la décentralisation des activités. Que les TIC ont eu un impact énorme sur les structures organisationnelles, c'est ainsi dans lequel le rôle des TIC est devenu stratégique.

À la fin de cette période, une vague de réingénierie a commencé, permettant le développement de système d'exploitation et circulation facile de l'information au travail.

La décennie suivante, a connu un accès à Internet et à la vulgarisation de ce style de communication qui offre de nombreuses possibilités d'innovation et d'interaction commerciale.

Chapitre 2 : Généralité sur les TIC

Tableau n°01 : Evolution des TIC (jusqu'aux années 2000)

	1970	1980	1990	2000
Phase	Automatisation	Intégration et transformation de l'organisation	Communication	Interaction et individualisation
Innovation	Ordinateurs, robots et machines	Ordinateurs personnels	Internet (web1.0)	Web 2.0
Caractéristique	Accroissement du capital physique.	Généralisation des outils bureautiques. Digitalisation et transformation des processus d'affaires.	Globalisation du réseau informatique. Standardisation des interfaces utilisées	Connectivité des personnes et des objets. Individualisation et portabilité. Ubiquité
Impact économique	Gain de productivité.	Gains de productivité. Réduction des coûts de transaction internes	Gains de productivité. Réduction des coûts de transaction internes et externes. Transformation de la chaîne de valeur	Gains de productivité. Réduction des coûts de transaction internes et externes. Transformation de la chaîne de valeur. Augmentation des bénéfices informationnels
Exemple	FedEx Wal-Mar	IBM Intel Ford	Amazon Dell eBay	Google, Yahoo Facebook MySpace

Source : AUBERT B. et all., L'innovation et les technologies de l'information et des communications, HEC Montréal, Octobre 2010, P.07.

Chapitre 2 : Généralité sur les TIC

Les technologies de l'information et de la communication ne s'arrêtent pas là. Elles améliorent la performance interne de l'organisation. Toute la chaîne de valeur est impactée. La transparence prévalant de plus en plus au sein des équipes de travail, les coûts de transactions entre les multiples acteurs économiques dans le cadre diminuent les relations internes de l'entreprise et les relations entre organisations. A titre d'exemple les firmes comme Dell, Amazon ou EBay ont pu émerger. Ces firmes offraient des modes de distribution et de commercialisation profitant de l'émergence du Web¹⁵.

La première décennie des années 2000 a été la période de personnalisation de la portabilité. Cette décennie qui est marquée par la dualité de tendance et les technologies de l'information et de la communication sont devenues omniprésentes dans la vie quotidienne. Les utilisateurs développent du contenu et créent des communautés virtuelles. Les TIC sont utilisées pour localiser et interagir à distance avec des emplacements à l'aide de technologies notamment les dispositifs de liaison tels que les systèmes d'identification par radiofréquence (RFID) et Géo localisation (GPS) connecté à Internet et Web 2.0

Ces dernières années, les technologies de l'information et de la communication peuvent modifier l'organisation de l'entreprise. Elles affectent grandement le contenu tâches productives, temps et espace de travail pour les individus, etc. Les technologies de l'information et de la communication accélèrent la mondialisation des marchés et transforment les relations sociales en permettant l'émergence de nouvelles sources d'information et d'influence tout comme dans plusieurs domaines comme le marketing, le commerce, la facturation, les transports (réservation en ligne).

De nombreuses études illustrent le rôle des TIC en temps de crise covid-19. Parmi ces études figurent l'étude menée par l'Union internationale des télécommunications (UIT) montrant que la numérisation s'est accélérée pour un grand nombre d'entreprises notamment en ce qui concerne le système de travail à distance et la visioconférence sur le lieu de travail ou hors de son siège. « Les réseaux trouvent leurs raisons d'être dans cette situation » a déclaré M. Craig Labovitz, directeur technique de Nokia. « Il est important, dans le cadre d'une société mondiale, de poursuivre les investissements en faveur de l'infrastructure et de la coordination en vue de développer les différents réseaux et de les connecter entre eux. »¹⁶.

I.1 Définition des TIC (technologie d'information et de communication)

Avant de définir les technologies de l'information et de communication il est nécessaire d'aborder les notions de l'information et la communication.

I.1.1 L'information

L'information est une production sociale. Un événement tel qu'un accident de la circulation, par exemple, ne devient information que s'il est porté à la connaissance d'un

¹⁵ AUBERT B. et all., L'innovation et les technologies de l'information et des communications, HEC Montréal, Octobre 2010, P.08.

¹⁶ Nouvelle de l'UIT. « Les technologies face au covid-19 : Gérer la crise », ITU News Magazine, No.3, 2020.P.04-07.

Chapitre 2 : Généralité sur les TIC

public plus vaste que les simples acteurs de ce fait divers. Pour cela, il va donc falloir des moyens d'information (des médias), par exemple les journaux, et des producteurs d'information. On distingue généralement trois étapes dans ce circuit :

- La rechercher des informations ;
- La mise en forme de l'information ;
- La diffusion de l'information.

L'information est précieuse pour diminuer l'incertitude qui environne la prise de décision. Elle est également facteur de production (car elle est essentielle pour créer et mettre sur le marché des produits, services de plus forte valeur ajoutée) et facteur de synergies. « Le concept d'information ne prend son sens que dans une situation d'incertitude. Si l'on représente l'incertitude par l'ensemble des états de la nature possible, obtenir de l'information, c'est recevoir un signal qui annonce dans quels sous-ensembles et selon quelles probabilités»¹⁷.

Selon Rrobert Reix (2005) un système d'information est « un ensemble organisé de ressources (matériel, logiciel, personnel, données, procédures, etc.) permettant d'acquérir, de traiter, de stocker, et de communiquer des informations (sous formes de données, textes, images, sons, etc.) dans et entre organisations¹⁸. « Informer, c'est mettre en forme, en sens, c'est un dynamique entre connaissance, culture, et mémoire que nous devons privilégier une dynamique ou toute réponse, par essence provisoire est d'abord le fruit d'un questionnement »¹⁹. Précisément, une structure d'information est constituée d'un ensemble d'états de la nature, d'un ensemble de signaux et d'une distribution de probabilité. Nous pouvons également classer l'information selon :

- Ses qualités intrinsèques : son exactitude, son intégralité, etc.
- Ses critères formels: sa rapidité d'acquisition, sa facilité de compréhension et son coût d'obtention, etc.
- Ses critères de couverture : géographique, sectorielle, juridique, etc.

Par ailleurs, on distingue trois natures d'information:

- Les informations circulantes: les informations circulantes constituent le flux d'information qui statue sur l'état des processus de production et de fonctionnement de l'entreprise.
- Les informations sources de connaissances: sont notamment, le résultat d'une démarche d'ingénierie des connaissances, qui propose des techniques et des outils d'acquisition et de représentation des connaissances.

¹⁷ Kenneth J.ARROW, « Théorie de l'information et des organisations », DUNOD, Paris, 2000.

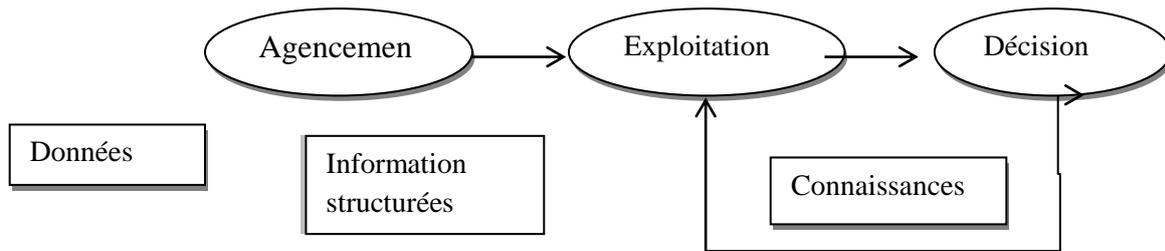
¹⁸ E. LENTZEN, J.P STROOBAMB, "L'information en question", Ed couleur livres, 2005, P 07.

¹⁹ Idem.

Chapitre 2 : Généralité sur les TIC

- Les informations partagées: sont des informations traitées par les nouvelles technologies de l'information et de la communication par exemples les conférences électroniques qui permettent d'être au même instant à des endroits différents, et engendrent une transformation des comportements de travail, accélèrent l'édition et la diffusion des documents, apportent un soutien au travail en groupe, et modifient le mode de communication.

Figure n°01 : relation données- information-connaissance



Source : E. LENTZEN, J.P STROOBAMB, "L'information en question", Ed couleur livres, 2005, P 07

I.1.2 La communication

Le mot communication est d'origine latine *communicare*. Il signifie : partager ou transmettre, la transmission, la relation. La communication est un processus d'échange établi entre deux ou plusieurs personnes aux interlocuteurs, et évoluent tout au long du processus. Elle est considérée comme un système composé de plusieurs éléments liés entre eux, qui donne du sens aux messages échangés entre les acteurs. Cinq types de communications peuvent distinguer la communication :

- La communication interpersonnelle : elle est définie par l'échange de messages et de symboles entre deux ou plusieurs personnes. L'idée de distance est un vecteur de communication très important, car elle nous permet de déterminer le type de contact que les interlocuteurs se donnent. Le modèle de Shannon (Fig. 1) est un modèle linéaire de communication. Il est basé sur l'étude du problème de la transmission de l'information et vise (fin des années 1940) à améliorer l'efficacité télégraphique. Le message codé généré par la source d'information (l'expéditeur) est envoyé à l'émetteur, qui convertit le message en un signal (audio) qui se déplace sur le canal (un fil électrique). Le récepteur décode le message reçu par le récepteur. Ce modèle permet de mesurer l'information et d'analyser le message en termes de codage et de décodage. L'inconvénient de ce formulaire est qu'il se limite à la communication et l'identification des interlocuteurs est ignorée.
- La communication de groupe : c'est une mise en relation réalisée entre un groupe de membres qui peuvent échanger entre eux. Le groupe dépend des caractéristiques de la communication interpersonnelle (exemple de la publicité).

Chapitre 2 : Généralité sur les TIC

- Communication de masse : Ce type de communication correspond à la diffusion d'un message d'un expéditeur unique vers un très grand nombre de destinataires en utilisant des techniques de diffusion de masse. Parmi les outils pour cela la communication, c'est les médias (presse, radio, affichage, cinéma, internet, télévision, etc.). Il n'y a pas d'interaction entre les individus qui ne sont pas exposés à ce genre de communication, exemple conférence de presse.
- Communication assistée par ordinateur : C'est la communication qui s'effectue entre des individus à l'aide d'un ordinateur (échange de texte, images, sons, vidéos, etc.). Il existe plusieurs moyens qui permettent cette communication via l'ordinateur tels que les e-mails, les forums de discussion ou de chat, les transferts de fichiers en ligne, les recherches sur le Web, etc.
- Télécommunication (communications électroniques): Il s'agit d'une connexion à distance, qui permet de lui transmettre des informations à distance grâce aux technologies électroniques et informatiques (exemple de l'ensemble des procédés de transmission d'information à distance comme le télégraphe, téléphone, télévision).

II. Les technologies de l'information et de la communication (TIC)

« De tel environnements de travail, riches en information, sont l'un des éléments qui caractérisent les nouvelles organisations, axés sur l'apprentissage et la gestion des savoirs »²⁰. Les TIC sont également considérés comme des outils utilisés en classe en soutien à l'apprentissage. Effectivement, Sandholtz, Ring staff et Dwyer (1997) présentent les TIC comme des instruments permettant de soutenir l'apprentissage dans toutes les disciplines scolaires. Karsenti, Savoie-Zajc et Larose (2001) précisent que les TIC ne doivent pas seulement constituer un objet d'apprentissage, mais qu'elles doivent aussi être au service de la pédagogie, nuance importante dont la présente recherche tiendra compte.

Les TIC peuvent se définir, selon Grégoire, Bracewell et Lafferrière (1996) comme un ensemble de technologies parmi lesquelles figure habituellement l'ordinateur et qui, lorsqu'elles sont combinées ou interconnectées, se caractérisent par leur pouvoir de mémoriser, de traiter, de rendre accessible et de transmettre une quantité quasi illimitée et très diversifiée de données²¹.

Bérubé et ses collaborateurs (1996) vont plus loin dans leur définition, car ils déduisent que les TIC regroupent à la fois des technologies, de plus en plus informatiques, qui traitent et transmettent de l'information, et qui peuvent contribuer à organiser des connaissances, à résoudre des problèmes, à développer et à réaliser des projets. Elles reposent sur l'utilisation d'un ensemble d'outils, et non d'un seul, qui sont interconnectés, combinés et qui permettent un degré minimal d'interactivité²².

²⁰ E. LENTZEN, J.P STROOBAMB, "L'information en question", Ed couleur livres, 2005, P 07.

²¹ Ecole supérieure de technologie 2015/2016. P 8

²² <http://e-biblio.univ-mosta.dz/bitstream/handle/123456789/18701/625.pdf>

Chapitre 2 : Généralité sur les TIC

II.1 Les outils des TIC

On distingue :

- Informatique : l'informatique est une science car elle est soumise à un ensemble de lois et de règles bien définies. Et un traitement spécifique rationnel, basé sur la cause, compatible avec le bon sens, qui se qualifie comme la logique de l'information par l'utilisation automatique des machines. (Les machines automatiques couvertes par la définition sont ordinateurs.)
- Ordinateurs : un ordinateur est une machine électronique qui traite automatiquement des données. Les programmes obéissent à des informations composées de séquences d'opérations arithmétiques et logiques.
- Programmes ou les logiciels : l'automatisation informatique est ce qui permet d'exécuter un ensemble d'instructions dans des programmes. Le programme doit être écrit dans une langue compréhensible. Tous les programmes informatiques sont divisés en deux catégories principales :
 - Logiciel système ou systèmes d'exploitation: un système d'exploitation SO (operating system) SO est un logiciel contenu dans un dispositif électronique, qui permet de commander le matériel et de recevoir des instructions d'utilisation et d'autres logiciels (le logiciel est une demande). SE s'exécute en permanence sur l'appareil. Les systèmes d'exploitation les plus répandus sont : MS-DOS, Systèmes d'exploitation Windows, Mac OS, Unix et Linux.
 - Logiciel d'application : les logiciels d'application sont programmés et développés pour répondre aux besoins spécifiques des applications et sont souvent regroupés comme suit : Langages de programmation (Java, C, Visual Basic, etc.), et Logiciels bureautiques (traitement de texte, tableurs), logiciels de Retoucher (retoucher ou créer des images, vidéo et audio) et logiciels Multimédia (lecture vidéo ou audio), logiciel de gestion de base de données (Access, Oracle), logiciels métiers (bureautique, pharmacie, etc.), jouets.
- Réseaux de communication : un réseau de télécommunication est constitué d'un ensemble de liens Télécommunications (filaire ou sans fil) interconnectées par des nœuds (commutateur, routeur, etc.) pour permettre le transfert de bout en bout des messages dans le réseau. Aujourd'hui ces réseaux couvrent le monde entier en filaire, sans fil et par satellite, ils permettent de s'affranchir des limitations de l'espace. Les plus connus de ces réseaux de télécommunication sont :
 - Réseau TV ou radio : ce réseau est fait pour la distribution de programmes de télévision ou de radio.
 - Réseau informatique : ce réseau est interconnecté entre un groupe d'équipement (ordinateur) aux fins d'échange d'informations.

Chapitre 2 : Généralité sur les TIC

- Réseau Internet : internet est un réseau qui utilise un groupe de Protocoles standard pour le transfert de données interconnectées entre réseau à l'échelle mondiale. Internet se publicise grâce au Web, alors que ce dernier n'est qu'un des applications basées sur Internet.
- Public Land Mobile Network (Public Land réseau mobile ou PLMN) : il s'agit d'un réseau de télécommunication qui permet à ses utilisateurs d'accéder à divers services téléphonie, messagerie, transmission de données, photos, vidéos, applications, etc. à partir de terminaux mobiles portables (téléphones mobiles).

II.2 Rôles des TIC

L'investissement dans les TIC est l'un des principaux facteurs de la compétitivité d'une entreprise. En effet, un tel investissement peut procurer plusieurs avantages aux entreprises ¹² :

II.2.1 Au niveau du système d'information

Les TIC permettent :

- Réutilisation de la main-d'œuvre et ainsi augmenter la productivité et réduire les coûts ;
- Transfert total ou partiel du travail vers des sites Web des conditions sociales et économiques plus favorables;
- Une meilleure connaissance de l'environnement et une réponse plus forte à celui-ci dans cet environnement
- Améliorer l'efficacité de la prise de décision en responsabilisant L'ancienne stratégie est plus efficace.

II.2.2 Au niveau organisationnel, fonctionnel (Organisation Administration des affaires et ressources humaines) et commercial

Les TIC permettent :

- Le fonctionnement et l'organisation moins hiérarchiques ;
- De partager l'information;
- Meilleure gestion des ressources humaines (recrutement des salariés et management travaux plus faciles).
- Expansion du marché électronique ;
- Réduire les coûts d'approvisionnement ;

Chapitre 2 : Généralité sur les TIC

- De meilleurs services et une réponse immédiate aux besoins des consommateurs.
- Publication d'une image commerciale de la marque de l'entreprise (entreprise innovante) ;
- Meilleure connaissance et reconnaissance des clients.

II.2.3 Limite des TIC

L'utilisation des technologies de l'information et de la communication est très bénéfique pour simplifier les tâches et les procédures de travail de l'entreprise. Cependant, de multiples risques peuvent survenir tels que la perte de données, le vol d'informations, etc. Dans ce contexte, l'entreprise doit évaluer et étudier la rentabilité de cette technologie (technologie de l'information et de la communication) avant d'y investir et l'utiliser. Parce que cet investissement nécessite des dépenses supplémentaires et multiples acheter, gérer et mettre en œuvre des équipements au meilleur niveau. En plus des dépenses de formation des employés dessus avec la résistance de cet employé à changer ses habitudes Travailler et changer les structures organisationnelles pour assurer une bonne conduite.

Section 02 : Caractéristiques et types de TIC

Actuellement, la restructuration des nouvelles technologies de l'information et de la communication s'articule autour de deux pôles : téléphonie mobile et réseaux informatiques.

I. Avantages et types de TIC

Les TIC sont caractérisées par :

I.1 Avantages techniques

Les Tic sont connus pour leur efficacité. Celui qui utilise ces technologies est indépendant de l'expéditeur responsable. Dans le même temps, les partenaires du processus de communication peuvent changer de rôle, ce qui conduit à une sorte d'efficacité entre particuliers, entreprises et autres communautés²³. Cela signifie qu'ils peuvent recevoir du courrier sous n'importe quelle forme et à tout moment, comme c'est le cas avec le courrier électronique (l'email).

La décentralisation est l'une des avantages des TIC. C'est la caractéristique qui permet l'indépendance des NTIC, l'état d'Internet dans une continuité permanente de travail. Internet est un réseau qui permet la communication entre les personnes et les entreprises.

Les TIC constituent un réseau communicatif entre différentes parties, même si elles sont différentes dans pays producteur et consommateur. Cela signifie que l'utilisateur peut bénéficier des services pendant sa période de déplacement : comme un ordinateur portable ou un téléphone portable. Ils peuvent transformer des informations d'un environnement à un autre, par exemple en transférant la parole écoutée en parole écrite ou parlée. C'est ce qu'on appelle la lecture électronique. Par ailleurs, les TIC permettent d'envoyer un message à une

²³ Mohamed Zaza, « mémoire online-informatique et télécommunications ». Ecole supérieure technologie de Laayoune-diplôme universitaire de technologie. 2016.

Chapitre 2 : Généralité sur les TIC

ou plusieurs autres personnes sans passer par l'entreprise, comme dans le cas d'un envoi du producteur au consommateur.

I.1.1 Les TIC et la mondialisation ou la globalisation

Il s'agit de l'environnement où s'activent les TIC parce qu'elles utilisent un espace plus grand dans n'importe quelle région du monde et elles permettent des flux du capital d'information, sa décentralisation a permis de s'épanouir dans l'environnement international surtout dans la transaction des commerces qui a permis de dépasser le problème du temps et l'espace²⁴. La révolution de l'informatique et de la communication ont entraîné²⁵:

- L'explosion des marchés financiers et des réseaux d'information.
- La transmission de données à la vitesse de la lumière (300.000 kilomètres par seconde);
- La numérisation des textes, des images et des sons ; le recours, devenu banal, aux satellites de télécommunications;
- La révolution de la téléphonie ; la généralisation de l'informatique dans la plupart des secteurs de la production et des services;
- La miniaturisation des ordinateurs et leur mise en réseau sur Internet à l'échelle planétaire ont peu à peu, chambardé l'ordre du monde " en tant que processus qui se caractérise depuis quelques années par le développement spectaculaire des technologies de l'information et de la mise en place de réseaux planétaires¹⁵.

I.1.2 Les types des TIC

On distingue²⁶:

- Intranet : il est constitué de standards Internet qui permettent de créer un fichier un système d'information interne pour une organisation ou une entreprise. C'est ce qui permet l'utilisation des services Internet dans le réseau local de toute entreprise ou de toute organisation.
- Extranet : un extranet est une extension du système d'information d'une entreprise partenaires situées en dehors du réseau local. Pour accéder à l'extranet, il doit être aussi sécurisé qu'il l'est pour permettre l'accès à n'importe quel système, les informations à toute personne extérieure à l'entreprise.
- Le groupware : il s'agit d'un processus de collaboration de groupe qui identifie les outils informatiques qui facilitent le travail d'équipe de projet. Ainsi, il offre une meilleure intégration des e-mails. C'est un concept qui se concentre principalement sur

²⁴ <https://www.memoireonline.com/01/10/3125/Limpact-des-TIC-sur-lentreprise.htm>

²⁵ <https://web.maths.unsw.edu.au/~lafaye/CCM/entreprise/intranet.htm>

²⁶ Idem.

Chapitre 2 : Généralité sur les TIC

le processus de communication et de travail d'équipe à l'aide de logiciel. Il s'agit de toutes les technologies et méthodes qui contribuent et atteignent un objectif commun pour de nombreuses entités, séparées ou unifiées dans le temps ou dans l'espace, en utilisant tout dispositif interactif connecté à l'informatique pour les télécommunications et les méthodes de gestion. Groupware permet de mieux se concentrer sur le travail en groupe pour réaliser un projet commun, meilleure coordination des travaux et synergie totalement mutuelle. Le groupware permet :

- L'amélioration de la capacité de réaction en termes de rapidité et de qualité ;
- Le meilleur potentiel de coopération permet à l'information de circuler plus vite.
- workflow : Il s'agit d'un ensemble de dispositifs techniques permettant la diffusion, l'administration et l'exécution d'un flux l'information au sien du groupe de travail. Le champ d'application du workflow est une forme de travail impliquant un nombre limité de personnes devant accomplir, en un temps limité, des tâches articulées autour d'une procédure, définie et ayant un objectif global. Il permet de²⁷ :
- Optimiser le travail de chacun en lui précisant les taches a réalisé en prévoyant des procédures prédéfinies.
- Optimiser la cohésion entre les intervenants et les temps de réponses.

II. Les applications des TIC

Les applications des TIC se distinguent par :

II.1 Les espace de communication

On distingue l'internet, le courrier électronique, les forums, etc. ²⁸:

- Internet est un réseau mondial composé d'un groupe réseaux nationaux, régionaux et privés utilisant le protocole TCP/IP (Transmission and Control Protocol/Internet Protocol) en tant que protocole télécommunications. Internet offre trois types de services les bases: Email (le courrier électronique), le web et le partage de fichiers FTP (File Transfer Protocol).
- Le courrier électronique ou courriel (e-mail ou mail) est un service de transmission de messages écrits et de documents envoyés électroniquement via un réseau informatique (principalement Internet).
- Forums (groupes de discussion) : c'est un espace public ou privé de discussion asynchrone dans lequel les communications sont archivées pour leur permettre une consultation complémentaire. Il existe deux types de forums : les forums de discussion, dans lesquels les messages sont classés par ordre chronologique, et les forums questions et réponses, ainsi que des messages qui ont été classés par vote.

²⁷ Milissa Saadoun, « technologie de l'information et manager », p 47.

²⁸ https://www.congovirtuel.com/page_rapport_travaux/tfc_ifasic/tfc_rita.pdf

Chapitre 2 : Généralité sur les TIC

Nous recueillons sous ce thème Usenet qui existait avant l'avènement d'Internet et des forums ont accompagné ce développement (Développement web dynamique). En outre, courrier composé d'e-mails.

- Chat ou IRC (Internet Relay Chat) : discussion relayée par Internet est un protocole de communication texte disponible sur Internet Permet le chat instantané en groupe ou individuel dès le premier cours de plus, il permet le transfert de fichiers.
- Apprentissage multimédia : l'application d'apprentissage multimédia combine une combinaison de texte et d'audio et des photos et des vidéos pour créer un bon environnement d'apprentissage en utilisant plus ou moins d'interaction entre l'utilisateur et éléments médiatiques susmentionnés.
- Audioconférence : l'audioconférence est une conférence à laquelle les clients participent sur zones éloignées (éloignement géographique), ils sont reliés à des circuits téléphoniques permettre le transfert de la parole et divers signaux tels que fax ou télécopieur.
- Visioconférence : elle permet des discussions audio et vidéo en temps réel entre des individus de différentes dimensions géographiques en convertissant son et image. La visioconférence est relativement simple : chaque participant à la conférence doit disposer d'un ordinateur, d'un logiciel de visioconférence, webcam(s), casque et ligne haut débit.

II.2 Commerce électronique

Le commerce électronique est l'achat et la vente de biens et de services prestations via Internet. Cela peut se faire entre particuliers ou entreprises de différentes tailles qui vendent leurs produits à des particuliers ou achètent leurs biens à d'autres entreprises, il s'agit d'un processus d'échange de services commerciaux entre le producteur et le consommateur via Internet. Aujourd'hui, les cartes à puce sont largement utilisées dans le commerce électronique ou pour protéger ou tirer parti des droits d'accès aux données (opérations services bancaires). L'empreinte digitale enregistrée dans la mémoire de la puce permet la validation d'informations plus détaillées grâce au lecteur biométrique. Lorsque le salarié présente sa carte au lecteur, il est également tenu de fournir sa référence Biométrique (empreinte digitale) qui garantit que la personne qui présente la carte est la même personne qui figure sur la carte et pour qui cette carte est émise. Selon le statut, l'accès sera approuvé ou refusé.

Chapitre 2 : Généralité sur les TIC

Conclusion

Aujourd'hui, le système d'information et de communication occupe une place très importante dans le monde et les vies quotidiennes des personnes et des sociétés. Il joue également un rôle efficace dans la facilitation de la vie des individus. Et il est considéré parmi les facteurs qui ont participé au succès de l'activité commerciale, la santé de son système réglementaire est un indicateur de sa compétitivité. Il a contribué à faciliter l'échange d'informations et la communication entre les personnes, entre les entreprises en affaires et le tout grâce au développement des technologies de l'information et de communications.

Chapitre 03

La modernisation des offres de service de déclaration et de paiement d'impôts et taxes : analyse de la contribution des TIC par l'usage du système JIBAYATIC

Chapitre 3 : La modernisation des offres de service de déclaration et de paiement d'impôts et taxes : analyse de la contribution des TIC par l'usage du système JIBAYATIC

Introduction

Aujourd'hui le centre des impôts CDI de Bejaia a connu un nouveau programme de modernisation dans lequel une refonte complète de sa structure et de son mode de fonctionnement sont planifiés sur un portail de la télé-déclaration et ce dernier constitue une première expérimentation de télé procédures destinées à faciliter et simplifier le devoir fiscal. Il permet la déclaration d'impôts et taxes via le réseau internet. Le paiement associé repose sur le virement via le dispositif bancaire de paiement de masse ou par télépaiement via le portail E-Banking, service offert par les banques.

Le système JIBAYATIC est donc le nouveau portail de l'administration fiscale Algérienne. Il offre les services de déclaration et paiement d'impôts et taxes à distance, décliné dans un environnement qui assure simplicité, facilite et convivialité d'utilisation qui est destiné aux contribuables de la direction des grandes entreprises (DGE). Ce portail est au sein d'un processus d'amélioration continu. Un enrichissement fonctionnel et un élargissement des services sont à l'étude. Pour cela, nous comptons sur le retour pilote, notamment dans notre cas sur la participation des contribuables pour attribuer une appréciation à la qualité du système et de sa contribution à la modernisation du centre CDI notamment de Bejaia.

Section 01 : Présentation du centre des impôts (CDI) et du système JIBAYATIC

Cette section porte sur une présentation du centre des impôts CDI (fonctions, son organigramme et ses différents services) et des Généralités sur le système JIBAYATIC.

I. Présentation du centre des impôts (CDI)

I.1 Les fonctions du centre des impôts (CDI)

Le centre des impôts est chargé de²⁹ :

- Assurer une mission d'accueil et d'information des contribuables ;
- La prise en charge des formalités administratives liées à l'assiette notamment celles relatives à la création d'entreprise ou à la modification de leurs statuts ;
- La gestion des dossiers fiscaux des entreprises suivies au régime du réel ;
- La prise en charge des titres de recettes et des rôles et du recouvrement des impôts, taxes et redevances ;
- La diffusion des informations et des avis en direction des contribuables relevant du centre des impôts ;
- Assurer le bon fonctionnement des opérations matérielles de paiement et de recettes au dégageement des espèces ;
- La réalisation des programmes d'intervention et de contrôle auprès des contribuables.

²⁹ Documents fournis par le centre des impôts CDI de Bejaia.

Chapitre 3 : La modernisation des offres de service de déclaration et de paiement d'impôts et taxes : analyse de la contribution des TIC par l'usage du système JIBAYATIC

- Organisation et de la gestion des rendez-vous.

I.2 L'organigramme du centre des impôts

Le centre des impôts comprend trois (03) services principaux, une recette et deux services.

I.2.1 Le service principal de gestion

Ce service est chargé de ³⁰:

- La validation et la présentation au chef de centre, pour homologation des rôles et titres de recettes en sa qualité de délégué du directeur des impôts de wilaya ;
- La prise en charge des dossiers fiscaux des contribuables relevant du CDI en matière d'assiette, de contrôle et de leur suivi des avantages fiscaux et de l'instruction préliminaire des réclamations ;
- Le service de la fiscalité du secteur Bâtiment ;
- Le service de la fiscalité du secteur industriel ;
- Le service de la fiscalité du secteur commercial ;
- Le service de la fiscalité du secteur des prestations de service ;
- Le service de la fiscalité du secteur des professions libérales.

I.2.2 Le service principal du control et de la recherche

Ce service est chargé de ³¹:

- La mise en œuvre des procédures de recherche de l'information fiscale, de leur traitement et stockage et diffusion pour exploitation ;
- La proposition et la réalisation des opérations de contrôle au titre des vérifications sur place et du contrôle sur pièces des déclarations des contribuables relevant de centre des impôts et l'établissement des états statistiques et bilans périodiques d'évaluation.

Comme il gère ces différents services :

- Le service des fichiers et recoupements ;
- Le service de la recherche de la matière imposable ;
- Le service des interventions ;
- Le service du contrôle.

³⁰ Documents fournis par le centre des impôts CDI de Bejaia.

³¹ Idem.

Chapitre 3 : La modernisation des offres de service de déclaration et de paiement d'impôts et taxes : analyse de la contribution des TIC par l'usage du système JIBAYATIC

I.2.3 Le service principal du contentieux

Il est chargé de :

- L'instruction de tout recours contentieux et gracieux adressé au centre des impôts et découlant d'impositions, majorations, amendes ou pénalités opérées par ce dernier ainsi que les demandes de remboursement de précomptes-TVA ;
- Le suivi des affaires contentieuses portées devant les instances judiciaires. Comme il gère ces différents services :
 - Le service des réclamations ;
 - Le service des commissions de recours et du contentieux judiciaire ;
 - Le service des notifications et de l'ordonnancement

I.2.4 La recette

Elle est chargée de ³²:

- La prise en charge des règlements effectués par les contribuables ;
- Mettre en œuvre les mesures prévues par la législation et la réglementation en vigueur relatives au recouvrement forcé de l'impôt.
- Tenir une comptabilité conforme aux règles de la comptabilité publique et présenter à la cour des comptes.
- Comme elle gère ces différents services :
 - Le service de la caisse ;
 - Le service de la comptabilité ;
 - Le service des poursuites.

I.2.5 Le service d'accueil et d'information

Il est chargé de³³ :

- L'organisation de l'accueil et de l'information des contribuables ;
- Assurer le bon traitement des contribuables relevant de la compétence CDI.

I.2.6 Le service de l'information et des moyens

Il est chargé de³⁴ :

³² Documents fournis par le centre des impôts CDI de Bejaia.

³³ Idem.

³⁴ Idem.

Chapitre 3 : La modernisation des offres de service de déclaration et de paiement d'impôts et taxes : analyse de la contribution des TIC par l'usage du système JIBAYATIC

- Recensement des besoins des services en matériel et autres fournitures ainsi que la prise en charge de la maintenance des équipements ;
- L'exploitation et la sécurisation des applications informatiques, ainsi que de la gestion des habilitations d'accès correspondantes ;
- La supervision des tâches liées à l'hygiène et à la sécurité des locaux.

II. Généralité sur le système JIBAYATIC

Ce service propose au contribuable de liquider ses obligations fiscales par internet et d'initier un processus adapté de paiement par virement via le dispositif bancaire de paiement de masse. Pour être prise en compte, la télé déclaration doit obligatoirement être accompagnée par l'émission de l'ordre de virement associé, tel que prescrit dans ce service.

II.1 Les avantages et le domaine d'application du système JIBAYATIC

Ce service présente les avantages suivants³⁵ :

- Il est gratuit et simple d'accès,
- Il est sécurisé avec une accessibilité et disponibilité optimales,
- Il offre une traçabilité des échanges avec l'administration fiscale grâce à un suivi des déclarations envoyées,
- Il offre un tableau de bord sur les opérations effectuées.
- A l'issue d'une procédure de souscription simplifiée aux services de JIBAYATIC, le contribuable se fera attribuer un accès à un espace privé et sécurisé ou plusieurs services lui seront offerts :
- L'accès à ses données d'identification (raison sociale, adresse, coordonnées téléphoniques, etc.) ;
- La possibilité d'une saisie assistée d'une déclaration d'impôts, avec calcul automatique et choix d'options sous forme de listes déroulantes. Ce service donne, en outre l'assurance au contribuable d'une saisie conforme aux règles fiscales à jour. Il est également possible de mettre à jour une déclaration saisie et non encore transmise ;

II.1.1 Domaine d'application

Ce service est proposé aux contribuables relevant des nouvelles structures (DGE, CDI, CPI). Ce service dématérialise la procédure manuelle de déclaration fiscale. Pour y adhérer, une procédure simple de souscription est élaborée. Le contribuable désirant adhérer à ce service doit disposer d'une configuration informatique simplifiée composée de :

- Un support avec un accès internet,
- Une imprimante,

³⁵Documents fournis par le centre des impôts CDI de Bejaia.

Chapitre 3 : La modernisation des offres de service de déclaration et de paiement d'impôts et taxes : analyse de la contribution des TIC par l'usage du système JIBAYATIC

- Le navigateur internet explorer (Manuel d'utilisation) téléchargeable depuis le portail,
- Un logiciel pour consulter des documents au format PDF.

II.1.2 Services proposés et dossier de souscription et de mise à jour

L'adhésion à ce service ouvre droit à un espace privé et sécurisé sur le portail, où sont déclinées les fonctionnalités suivantes :

- L'accès à ses données d'identification (avec possibilité de mise à jour du code d'accès) ;
- La saisie assistée des déclarations avec calcul automatique.
- La possibilité d'imprimer un avis de paiement avec le détail des impôts et montants déclarés.
- L'accès à un dispositif de suivi continu des déclarations émises.
- Une documentation complète sur le système fiscal algérien sur le site de la DGI.

Le contribuable doit déposer au niveau du service d'accueil de la structure dont il dépend (DGE, CDI, CPI), un dossier de souscription simplifié comprenant³⁶ :

- Le formulaire de souscription dûment renseigné, annexe du présent document, téléchargeable depuis le site. A cette demande, sera joint un relevé d'identité bancaire (RIB) pour un maximum de trois comptes devant être invoqués, alternativement, au gré du contribuable, à l'ordre de virement.
- Ils ne sont acceptés que des comptes détenus par des établissements financiers Algériens ou étrangers domiciliés sur le territoire Algérien.
- Eventuellement, un mandat du contribuable autorisant le signataire du formulaire de souscription à agir pour son compte, si le signataire n'est pas son représentant légal, sauf mention expresse du premier responsable de la structure (DGE, CDI, CPI), le contribuable adhérent à ce service ne peut recourir concomitamment à la procédure classique de dépôt de déclaration.

Le contribuable qui souhaite mettre à jour les données de sa souscription doit déposer ces documents dûment renseignés auprès du service d'accueil de la structure dont il dépend (DGE, CDI, CPI). Ces documents annulent et remplacent les documents mis à jour, déposés auparavant au niveau de ce service.

La prise en compte des modifications intervient au plus tard à la prochaine échéance fiscale. Aucune information sensible ne sera transmise par courriel au contribuable.

³⁶ Documents fournis par le centre des impôts CDI de Bejaia.

Chapitre 3 : La modernisation des offres de service de déclaration et de paiement d'impôts et taxes : analyse de la contribution des TIC par l'usage du système JIBAYATIC

Cette mise à jour concerne les données figurant au formulaire de souscription et/ou de son annexe.

II.1.3 La résiliation

La souscription à ce service est renouvelable annuellement par tacite reconduction, sauf dénonciation par l'une des deux parties.

- A l'initiative du contribuable : qui peut résilier sa souscription par courrier adressé au premier responsable de la structure (DGD, CDI, CPI). La résiliation prend effet un (01) mois après sa réception, délai nécessaire à la remise en œuvre de la procédure déclaration papier.
- A l'initiative du premier responsable de la structure (DGE, CDI, CPI) : qui peut résilier la souscription suite à des événements tels que cessation d'activité, non respect par le contribuable des règles régissant ce service,...etc.

II.2 Le cadre juridique, le flux et description

II.2.1 Déclaration et paiement par voie électronique

Ils sont conduits par :

- Ordonnance n° 08-02 du 21 Rajab 1429 correspondant au 24 juillet 2008 portant loi de finances complémentaire pour 2008, Articles 15 et 23 (journal officiel n° 42, du 27 juillet 2008).
- Loi n° 16-14 du 28 décembre 2016 portant loi de finances pour 2017, Article 34,67 et 68 (journal officiel n° 77, du 29 décembre 2016).
- Droit de la preuve / signature électronique : Loi n° 05-10 du 13 Jomada El Oula 1426 correspondant au 20 juin 2005 modifiant et complétant l'ordonnance n° 75-58 du 26 septembre 1975, modifiée et complétée portant code civil, Article 44, section responsabilité de l'acte d'autrui (journal officiel n°44 du 26 juin 2005).
- Certificat électronique, signature électronique : Décret exécutif n°07-162 du 13 Jomada El oula 1428 correspondant au 30 mai 2007 modifiant et complétant le décret exécutif n°01-123 du 9 mai 2001 relatif au régime d'exploitation applicable à chaque type de réseaux, y compris radioélectriques et aux différents services de télécommunications.

II.2.2 Flux et description

Le contribuable télécharge le dossier de souscription depuis le portail https://www.mfdgi.gov.dz/portail_public ; pour le déposer au niveau de service d'accueil de la structure dont il relève (DGE, CDI, CPI). Le contribuable prend un rendez vous sur ce même

Chapitre 3 : La modernisation des offres de service de déclaration et de paiement d'impôts et taxes : analyse de la contribution des TIC par l'usage du système JIBAYATIC

site. Le jour du dépôt, le contribuable reçoit, sous pli fermé, son code d'accès. Ce code est valable uniquement pour le premier accès. Le contribuable a l'obligation de le changer. Il y est invité automatiquement.

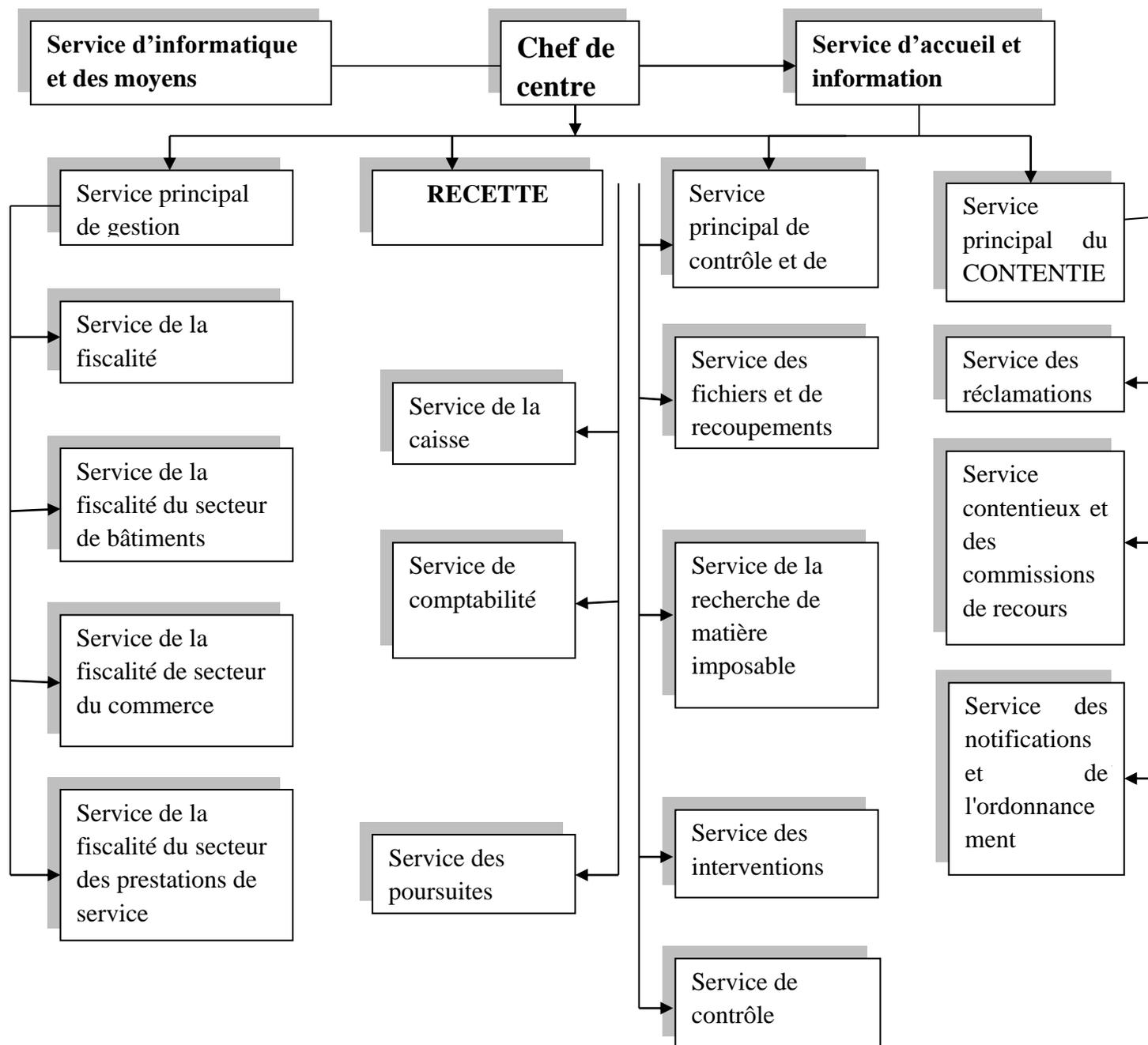
- **Souscription et envoi de la déclaration :** Dès le premier accès, le service de télé déclaration est opérationnel. Un message d'alerte invite à procéder à la vérification des données saisies sur le formulaire avant de sauvegarder la déclaration car ses données servent de base de calcul de l'impôt. Pendant la saisie, la déclaration demeure en mode brouillon, dans l'espace privé du contribuable, inaccessible à toute autre partie. L'envoi est effectué par un clic sur 'envoyer la déclaration'.
- **Paiement de l'impôt :** Dès que la déclaration est 'envoyée' un avis de paiement est généré assurant la bonne réception de la déclaration fiscale. Le contribuable procède à l'impression de l'avis à payer et se présente à la caisse de la recette muni de cet avis pour effectuer le paiement de l'impôt du.
- **Suivi et maintien en condition :** A tout instant, le contribuable peut consulter ses déclarations émises, suivre l'état d'exécution de ses paiements.
- **Engagement DGI :** La DGI s'engage à garantir une disponibilité et une accessibilité maximales du portail et à maintenir en condition ses fonctionnalités. En cas de force majeure, altérant durablement la disponibilité et l'accessibilité maximales du portail et à maintenir en condition ses fonctionnalités.
- **Engagements des contribuables :** Le contribuable adhérent s'engage à respecter les règles de bon fonctionnement de ce service ³⁷:
 - Recours à un support d'accès doté d'une solution de protection contre les menaces de virus et codes malveillants,
 - Respect des échéances légales de déclaration et de paiement,
 - Préservation du caractère confidentiel des codes d'accès.
 - Comportement loyal et responsable.

Les données transmises sont réputées émaner régulièrement du contribuable adhérent ou du mandataire qu'il a agréé. Le dispositif de certification électronique du portail est le fondement et l'ossature de ce principe. Le contribuable adhérent dépose au niveau du service d'accueil de la structure dont il relève, contre accusé de réception, dans le contrat du mois, tout document annexe devant accompagner sa déclaration mensuelle.

³⁷ Documents fournis par le centre des impôts CDI de Bejaia.

Chapitre 3 : La modernisation des offres de service de déclaration et de paiement d'impôts et taxes : analyse de la contribution des TIC par l'usage du système JIBAYATIC

Schéma1 : Organisationnel du CDI



Source : CDI de Bejaia.

Chapitre 3 : La modernisation des offres de service de déclaration et de paiement d'impôts et taxes : analyse de la contribution des TIC par l'usage du système JIBAYATIC

- Le contrôle des données : Au cours de la saisie de la déclaration, les données sont soumises à un dispositif de contrôle qui n'a pour objectif que d'optimiser leur fiabilité. Ce contrôle ne préjuge pas de la conformité fiscale du contenu de la déclaration dont l'appréciation relève des services compétents. A ce titre, le principe « déclaratif » du système fiscal Algérien est préservé dans les fonctionnalités du portail. Les pénalités de retard sont automatiquement invoquées et calculées. La date de référence est la date du portail, elle-même ajustée avec le fuseau.
- L'échange sécurisé : Le portail est équipé d'un certificat électronique acquis auprès d'une autorité de certification qui garantit l'authenticité du portail au contribuable adhérent. La structure des codes d'accès répond aux recommandations techniques strictes (longueur, composition, etc.). La génération d'un avis de paiement assurera au contribuable de la bonne réception de la déclaration fiscale

II.2.3 Traçabilité des échanges

Toutes les déclarations jugées exploitables techniquement par les services sont archivées tel qu'il a été produit par le contribuable, pour obtenir des informations sur les formalités des télé procédures, les contribuables peuvent consulter le portail de la télé déclaration de la DGI, sur web de le DGI www.mfdgi.gov.dz. Pour les questions fiscales relatives à la procédure d'adhésion ou de déclaration en ligne, le site mcf.assistance@mf.gov.dz est mis à la disposition des contribuables. Pour les questions techniques, problèmes d'accès à l'espace privé et de navigation, le site dgisupport@mf.gov.dz répond aux préoccupations des contribuables.

Section 02 : Analyse de la contribution des TIC (par usage du système JIBAYATIC) à la modernisation du CDI (administration fiscale)

Le questionnaire est une méthode de collecte de données permettant de comprendre des événements faisant l'objet d'une étude. Généralement, il se caractérise par des échantillons de taille importante impliquant des conditions de représentativité par rapport à la population étudiée et permettant de généraliser les résultats sur l'ensemble de la population.

I. Conception et présentation questionnaire

Le questionnaire permet de donner à l'étude une extension plus importante en vérifiant statistiquement si les informations sont généralisables et extrapolables. Il est élaboré et constitué de 21 questions à choix multiples destinées à 46 contribuables du CDI de Bejaia. L'analyse et le traitement du questionnaire sont réalisés avec le logiciel SPSS statistique dans sa version 20.

Chapitre 3 : La modernisation des offres de service de déclaration et de paiement d'impôts et taxes : analyse de la contribution des TIC par l'usage du système JIBAYATIC

I.1. Objectif du questionnaire

Le questionnaire a pour but d'accumuler l'information relative à l'appréciation des contribuables du nouveau système télé-déclaration et sa contribution à l'amélioration des offres de services de déclarations et de paiement d'impôts et de taxes. Ce questionnaire permet d'analyser la contribution des TIC à la modernisation des services fiscaux en déployant une approche subjective visant à analyser la fluidité informationnelle, la qualité du service offert, le niveau des difficultés de contact, l'amélioration du civisme et de la discipline fiscale (les recouvrements de l'impôt et d'autres avantages), la convivialité et la quiétude entre contribuable et son administration fiscale.

I.2 La composition du questionnaire

Le questionnaire est décomposé en 2 axes esquissés ci-après :

I.2.1 Premier axe : la qualité de l'offre du service JIBAYATIC

Dans cet axe, nous intéresserons à l'appréciation des contribuables de la qualité de l'offre du service JIBAYATIC en abordant les points suivant :

- L'accès et la connaissance du nouveau système.
- L'importance et la disponibilité de la documentation sur le système.

I.2.2 Deuxième axe : la fluidité informationnelle et efficience

Dans cet axe, nous intéresserons aux questions :

- De la traçabilité des échanges.
- L'amélioration du civisme et de la discipline fiscale (les recouvrements de l'impôt et d'autres avantages par rapport au système centralisé non informatisé.
- La convivialité et la quiétude entre contribuable et son administration fiscale.

II. Analyse et traitement des résultats de l'enquête

L'analyse et le traitement du questionnaire sont effectués à l'aide du logiciel SPSS statistique dans sa version 20. Les résultats obtenus sont présentés à travers les deux axes suivants :

II.1 Premier axe : Analyse de la qualité de l'offre du service JIBAYATIC

Le tableau 02 montre la totalité de la population enquêtée soit 100% sont des contribuables du CDI de Bejaia.

Chapitre 3 : La modernisation des offres de service de déclaration et de paiement d'impôts et taxes : analyse de la contribution des TIC par l'usage du système JIBAYATIC

Tableau 02 : Etes-vous contribuable de CDI

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Oui	45	97,8	100,0	100,0
Manquante Système manquant	1	2,2		
Total	46	100,0		

Source : établi par nos soins à partir du logiciel SPSS IBM 20.

La majorité des contribuables soit 91% connaissent le système DIBAYATIC du fait que ces derniers doivent obligatoirement être intégrés au système DJIBAYATIC (ils sont déjà des anciens contribuables). Par contre les 8,9 % sont des contribuables qui viennent d'intégrer leur dossier au CDI.

Tableau 03 : Connaissez vous le système DJIBAYA' TIC ?

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage v	Pourcentage cumulé
Valide Oui	41	90,1	91,1	91,1
Valide Non	4	7,7	8,9	100,0
Total	45	97,8	100,0	
Manquante Système manquant	1	2,2		
Total	46	100,0		

Source : établi par nos soins à partir du logiciel SPSS IBM 20.

Environ 80,4 % des contribuables trouvent que le système est très intéressant parce qu'il est sécurisé c'est à dire chaque contribuable a son propre mot de passe et ce dernier à son tour est mortifié par lui-même chaque trois mois.

L'accès à la plateforme DJIBAYA TIC est facile avec environ 91,1 % des réponses des contribuables affirmant cette facilité d'accès au système.

Tableau 04 : Si oui, comment trouvez-vous ce système DJIBAYA TIC ?

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Très intéressant	37	80,4	80,4	80,4
Valide Pas des tous	8	17,4	17,4	97,8
Total	45	97,8	97,8	100,0
Manquante Système manquant	1	2,2		
Total	46	100,0		

Chapitre 3 : La modernisation des offres de service de déclaration et de paiement d'impôts et taxes : analyse de la contribution des TIC par l'usage du système JIBAYATIC

Source : établi par nos soins à partir du logiciel SPSS IBM 20.

Soit 82,2 % des répondants ont indiqué avoir formulé une demande d'accès car tous contribuables qui s'approchent au niveau de CDI pour toutes demandes (demande de C20, un extrait de rôle, un dépôt du bilan ou pour effectués le paiement de la G50 ou des acomptes des IRG) doivent d'abord formuler une demande d'accès. Si les contribuables ne possèdent pas le formulaire de demande, l'administration va lui fournir un formulaire spécial vu que tout contribuable de CDI doit obligatoirement avoir son propre mot de passe qui lui permet l'accès au système DJIBAYA TIC.

Tableau 05 : Avez-vous formulé la demande d'accès ?

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage va	Pourcentage cumulé
Valide Oui	37	80,4	82,2	82,2
Valide Non	8	17,4	17,8	100,0
Total	45	97,8	100,0	
Manquante Système manquant	1	2,2		
Total	46	100,0		

Source : établi par nos soins à partir du logiciel SPSS IBM 20.

La réponse « accès facile » se rapporte à celle formulée par les professionnels du domaine c'est à dire les experts comptables. En plus, il faut métriser certains outils informatiques. 53,3% des contribuables suivis au régime du réel sont suivis par les commissaires aux comptes par contre les 46,7 % des contribuables eux mêmes font leurs déclarations mais avec l'implication de l'administration fiscale par le système de la télé-déclaration. Donc cette catégorie montre des difficultés pour l'accès à ce système (il faut avoir un minimum de savoir pour accéder à ce système en plus d'un manque du civisme aux numériques).

Tableau 06 : Si Oui, avez-vous accède facilement ?

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage va	Pourcentage cumulé
Valide oui	24	52,2	53,3	53,3
Valide Non	21	45,7	46,7	100,0
Total	45	97,8	100,0	
Manquante Système manquant	1	2,2		
Total	46	100,0		

Source : établi par nos soins à partir du logiciel SPSS IBM 20.

L'accès au système DJIBAYA TIC est gratuit. Cette offre de service gratuite permet d'encourager les contribuables à adhérer au système. C'est la réponse de 88,9% des répondants par rapport au 11,1% qui ignorent cette gratuité.

Chapitre 3 : La modernisation des offres de service de déclaration et de paiement d'impôts et taxes : analyse de la contribution des TIC par l'usage du système JIBAYATIC

Tableau 07 : Est ce que le système télé-déclaration et télépaiement est gratuit ?

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage v	Pourcentage cumulé
oui	40	87,0	88,9	88,9
Valide Non	5	10,9	11,1	100,0
Total	45	97,8	100,0	
Manquante Système manquant	1	2,2		
Total	46	100,0		

Source : établi par nos soins à partir du logiciel SPSS IBM 20.

Le dossier de souscription à la plateforme est simple pour 73,3% des contribuables qui ont leur forme juridique « personnes morales » car ces dernières possèdent tous les renseignements sur leur statut juridique par contre pour le taux de 26,7% présentent (personnes physiques) qui trouvent un accès peu difficile.

Tableau 08 : Est-ce que le dossier de souscription à la plateforme est simple ?

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage v	Pourcentage cumulé
Oui	33	71,7	73,3	73,3
Valide Non	12	26,1	26,7	100,0
Total	45	97,8	100,0	
Manquante Système manquant	1	2,2		
Total	46	100,0		

Source : établi par nos soins à partir du logiciel SPSS IBM 20.

La majorité des contribuables 97.8% ont le problème d'accès à la plateforme DJIBAYA TIC comme nous l'avons déjà signalé au paravent car c'est un système qui demande un minimum de compétence comptable et informatique, en plus de ça la majorité des contribuables qui font leur télé-déclaration dans les derniers délais trouvent l'accès à la plateforme plus difficile.

Tableau 09 : Avez-vous des difficultés d'accès à la plateforme DJIBAYA'TIC ?

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Oui	44	95,5	97,8	44,4
Valide Non	1	1,3	2,2	100,0
Total	45	96,8	100,0	
Manquante Système manquant	1	2,2		
Total	46	100,0		

Source : établi par nos soins à partir du logiciel SPSS IBM 20.

Chapitre 3 : La modernisation des offres de service de déclaration et de paiement d'impôts et taxes : analyse de la contribution des TIC par l'usage du système JIBAYATIC

Par rapport aux difficultés d'accès à la plateforme 57,8% de ces difficultés sont dues à la mauvaise connexion d'internet surtout à la proche des délais de la télé-déclaration mensuelle telle que la G50 avec l'accès de la majorité des contribuables à la plateforme DJIBAYATIC pour effectuer leur paiement avant le 20 du mois si non ils seront pénalisés automatiquement par le système. Donc, il reste encore des efforts pour l'amélioration du système. Par contre les 22,2 % trouve que ce système est difficile due à la mauvaise manipulation, comme c'est un nouveau système qui est récent et manque de culture d'effectuer des déclarations en ligne et surtout lorsqu'il s'agit du télépaiement.

Tableau 10 : Si oui, elles sont dues à quoi ?

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage v	Pourcentage cumulé
Valide	mauvaise connexion	26	56,5	57,8
	mauvaise manipulation	10	21,7	80,0
	autre: citer les	9	19,6	100,0
	Total	45	97,8	100,0
Manquante	Système manquant	1	2,2	
Total		46	100,0	

Source : établi par nos soins à partir du logiciel SPSS IBM 20.

Pour la disponibilité de la documentation, elle dépend de la question de la volonté et même de la recherche. 22 % disent que la documentation est disponible. Ce type de contribuables font eux-mêmes la recherche sur le cite DGI direction générale des impôts où on trouve aussi quelques dépliants au niveau de service accueil de CDI. Pour les 23 % reste toujours une question de culture.

Tableau 11 : Est-ce que la documentation est disponible sur la télé paiement et télé déclaration ?

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage v	Pourcentage cumulé
Valide	Oui	22	47,8	48,9
	Non	23	50,0	100,0
	Total	45	97,8	100,0
Manquante	Système manquant	1	2,2	
Total		46	100,0	

Source : établi par nos soins à partir du logiciel SPSS IBM 20.

Chapitre 3 : La modernisation des offres de service de déclaration et de paiement d'impôts et taxes : analyse de la contribution des TIC par l'usage du système JIBAYATIC

On constate que 46,7 % de la durée d'attente dure plus de 1 min, qui veulent dire toujours le problème de faible débit internet. Par contre 40 % dure 1min.

Tableau 12 : Est-ce que la durée de votre attente pour l'accès à la plateforme est de ?

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage va	Pourcentage cumulé
30 sec	6	13,0	13,3	13,3
1 min	18	39,1	40,0	53,3
plus de 1 min	21	45,7	46,7	100,0
Total	45	97,8	100,0	
Manquante Système manquant	1	2,2		
Total	46	100,0		

Source : établi par nos soins à partir du logiciel SPSS IBM 20.

II.2 Deuxième axe : la fluidité informationnelle et efficience

Soit 78,3 % des contribuables disent que ce système offre une traçabilité des échanges avec l'administration fiscale, ce qui permet au contribuable d'avoir un suivi sur sa plateforme DJIBAYATIC et de remplir ces obligations fiscales (déclaration mensuelle telle que la G5 ou annuel, le bilan, etc.). Donc ce système permet un meilleure discipline fiscale car le système de la télé-déclaration oblige le contribuable d'effectuer sa déclaration annuelle sous forme de ERA Etat récapitulatif annuelle (bilan annuelle abrégé). Ce qui lui permet aussi d'avoir un suivi de tous les mouvements fiscaux que ce soit en termes de télé-déclaration ou de télépaiement c'est-à-dire tous ce qui concernent le recouvrement.

Tableau 13 : Est ce que le système offre une traçabilité des échanges avec l'administration ?

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Oui	36	78,3	80,0	80,0
Non	9	19,6	20,0	100,0
Total	45	97,8	100,0	
Manquante Système manquant	1	2,2		
Total	46	100,0		

Source : établi par nos soins à partir du logiciel SPSS IBM 20.

En termes d'avantages, 73,3 % soit plus que la majorité des contribuables trouve que le système DJIBAYA TIC est plus avantageux par rapport à l'ancienne système que ca soit en terme de temps, de transparente et traçabilité. 26,7 % préfère toujours l'ancien système. Ces réponses montrent plus de convivialité et de quiétude entre contribuable et son administration fiscale par rapport à l'ancien système.

Chapitre 3 : La modernisation des offres de service de déclaration et de paiement d'impôts et taxes : analyse de la contribution des TIC par l'usage du système JIBAYATIC

Tableau 14 : Est-ce que le système DJIBAYA'TIC avantage par rapport à l'ancienne système ?

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Oui	33	71,7	73,3	73,3
Valide Non	12	26,1	26,7	100,0
Total	45	97,8	100,0	
Manquante Système manquant	1	2,2		
Total	46	100,0		

Source : établi par nos soins à partir du logiciel SPSS IBM 20.

Pour le télépaiement c'est un service qui n'a été mis en application que dans quelques mois donc ce pourcentage est significatif car le télépaiement reste une question de confiance.

Tableau 15 : Avez-vous déjà effectuée une opération de la télé paiement ?

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Oui	7	15,5	15,4	48,9
Valide Non	38	83,3	84,6	100,0
Total	45	98,8	100,0	
Manquante Système manquant	1	1,2		
Total	46	100,0		

Source : établi par nos soins à partir du logiciel SPSS IBM 20.

Chapitre 3 : La modernisation des offres de service de déclaration et de paiement d'impôts et taxes : analyse de la contribution des TIC par l'usage du système JIBAYATIC

48% trouve que le service EL banking est difficile car les contribuables ont l'habitude de travailler directement avec l'agent de recouvrement. Il s'agit d'un bon système de virement de compte à compte mais juste qui nécessite un peu temps.

Tableau 16 : Si oui, comment trouvez-vous ce mode de paiement El banking ?

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Facile	6	13,0	13,3
	assez facile	17	37,0	51,1
	Difficile	22	47,8	100,0
	Total	45	97,8	100,0
Manquante	Système manquant	1	2,2	
Total		46	100,0	

Source : établi par nos soins à partir du logiciel SPSS IBM 20.

51% des contribuables préfère effectuer leur paiement par internet. Il reste toujours un taux inférieur à la modernisation de la technologie et de la communication, par contre les autres soient 49% préfèrent toujours l'ancienne méthode de paiement au guichet malgré qu'elle prend plus de temps et d'encombrement.

Tableau 17 : Est-ce que tu préfère de s'acquitter tes obligations par internet ou ta présence au guiche?

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage va	Pourcentage cumulé
Valide	par internet	23	50,0	51,1
	la présence au guiche	22	47,8	100,0
	Total	45	97,8	100,0
Manquante	Système manquant	1	2,2	
Total		46	100,0	

Source : établi par nos soins à partir du logiciel SPSS IBM 20.

Chapitre 3 : La modernisation des offres de service de déclaration et de paiement d'impôts et taxes : analyse de la contribution des TIC par l'usage du système JIBAYATIC

64% des contribuables disent avoir l'accès pour modifier les données, car il existe une possibilité de modifier des données sur système DJIBATA TIC mais juste l'agent de recouvrement qui a l'accès de modification sous une présentation d'une demande gâchette et la signature de l'intéressé par contre lui même n'a pas la possibilité de rectifier.

Tableau 18: Avez-vous l'accès pour modifier des données que vous voulez rectifié ?

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage va	Pourcentage cumulé
Oui	29	63,0	64,4	64,4
Valide Non	16	34,8	35,6	100,0
Total	45	97,8	100,0	
Manquante Système manquant	1	2,2		
Total	46	100,0		

Source : établi par nos soins à partir du logiciel SPSS IBM 20.

62 % des contribuables trouve que le service d'accueil au niveau de CDI est très important pour obtenir des informations sur la manière dont un tel service pourrait faciliter certains tâches, que ca soit pour orientation, expliquer comment avoir l'accès au système de la télé déclaration ou télé paiement et même en cas de rectification de leur données, etc.

Tableau 19 : Est-ce que le service d'accueil au niveau de CDI vous facilite la tache au système ?

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage va	Pourcentage cumulé
Oui	28	60,9	62,2	62,2
Valide Non	17	37,0	37,8	100,0
Total	45	97,8	100,0	
Manquante Système manquant	1	2,2		
Total	46	100,0		

Source : établi par nos soins à partir du logiciel SPSS IBM 20.

Chapitre 3 : La modernisation des offres de service de déclaration et de paiement d'impôts et taxes : analyse de la contribution des TIC par l'usage du système JIBAYATIC

Ce système est favorisé par le recouvrement des impôts. 80% disent oui car il est avantageux dans plusieurs cas.

- Le contribuable peut faire lui même son suivi des différents mouvements.
- Il peut faire de la régularisation ou de paiement sur sa plateforme.

Tableau 20 : Pensez-vous que ce système favorisera le recouvrement des impôts?

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Oui	36	78,3	80,0	80,0
Valide Non	9	19,6	20,0	100,0
Total	45	97,8	100,0	
Manquante Système manquant	1	2,2		
Total	46	100,0		

Source : établi par nos soins à partir du logiciel SPSS IBM 20.

Le système DJIBAYA TIC offre la possibilité d'imprimer un avis de paiement sur place. une fois la déclaration est terminée. Il permet aux contribuables de bien vérifier tous les détails, même ces obligations c'est à dire les types d'impôts TAP, TVA, IRG et IBS.

Tableau 21 : Avez-vous la possibilité d'imprimer un avis de paiement avec le détail ?

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage v	Pourcentage cumulé
Valide Transparence	24	52,2	53,3	53,3
Valide manque d'information	21	45,7	46,7	100,0
Total	45	97,8	100,0	
Manquante Système manquant	1	2,2		
Total	46	100,0		

Source : établi par nos soins à partir du logiciel SPSS IBM 20.

84% des contribuables disent que la télé-déclaration annuelle peut être avantageuse pour l'administration fiscale. La télé-déclaration permet aux contribuables de soumettre leurs déclarations de revenus en ligne, ce qui facilite le processus de collecte et de traitement des informations par l'administration fiscale. Les données sont transmises électroniquement, ce qui réduit les erreurs de saisie et accélère le traitement des déclarations et c'est ainsi que nous l'appelons l'efficacité et l'efficience du système fiscal. Cependant, il est important de noter que l'avantage pour l'administration fiscale peut varier en fonction de plusieurs facteurs, tels que le niveau d'adoption de la télé-déclaration par les contribuables, la qualité des systèmes

Chapitre 3 : La modernisation des offres de service de déclaration et de paiement d'impôts et taxes : analyse de la contribution des TIC par l'usage du système JIBAYATIC

informatiques utilisés et les mesures de sécurité mises en place pour protéger les données fiscales

Tableau 22 : Est ce que la télé déclaration annuel avantageuses pour l'administration fiscale?

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage va	Pourcentage cumulé
Oui	39	84,8	86,7	86,7
Valide Non	6	13,0	13,3	100,0
Total	45	97,8	100,0	
Manquante Système manquant	1	2,2		
Total	46	100,0		

Source : établi par nos soins à partir du logiciel SPSS IBM 20.

Conclusion du troisième chapitre

En conclusion, nous pouvons dire q'après tout ce que nous avons présenté afin de pouvoir bénéficier des services de la plate-forme de publicité électronique JIBAYA TIC pour les technologies de l'information et de la communication, il sera utile de souligner les avantages utiliser et de mettre en œuvre le plate-forme, qui est un programme nouveau et incitatif pour les contribuables grâce aux différents avantages et facilités qu'il offre. . Après avoir accédé à leurs données identification (raison sociale, adresse, numéro d'identification fiscale, etc.), il peut aider à saisir une déclaration de revenus avec le compte et permet le paiement automatique du montant payé avec un choix de l'option de paiement en espace, par chèque ou via Internet. Il est également possible de mettre à jour une annonce qui a été saisie et qui n'a pas encore été soumis.

Conclusion générale

Conclusion générale

Au terme de cette étude approfondie sur l'impact des technologies de l'information et de la communication (TIC) sur le changement organisationnel, il est clair que les TIC jouent un rôle crucial dans la transformation des entreprises modernes. Notre recherche a permis de confirmer l'hypothèse selon laquelle les TIC sont des leviers importants pour la réussite du changement organisationnel.

Dans un premier temps, nous avons exploré les fondements des TIC et des systèmes d'information, mettant en évidence leur influence grandissante dans les entreprises. Les systèmes d'information sont devenus une composante essentielle de la gestion organisationnelle, soutenant les processus de collecte, de stockage, de traitement et de diffusion des informations au sein des entreprises. Les TIC, quant à elles, sont les outils technologiques qui permettent de collecter, de stocker, de traiter et de communiquer ces informations de manière rapide et efficace. L'intégration des TIC dans les systèmes d'information a radicalement transformé la façon dont le travail est effectué. Les entreprises bénéficient désormais d'une plus grande flexibilité, d'une meilleure coordination et d'une prise de décision plus éclairée grâce à l'utilisation des TIC.

De plus, les TIC favorisent l'autonomie et l'initiative des employés. Les plateformes collaboratives et les outils de communication en ligne permettent un partage instantané des connaissances et une collaboration plus étroite entre les équipes, qu'elles soient géographiquement dispersées ou non. Les employés ont ainsi la possibilité de prendre des décisions plus rapidement et de manière plus informée, ce qui contribue à une meilleure agilité et réactivité organisationnelle. Les TIC ont également facilité le développement des compétences, offrant aux employés des opportunités d'apprentissage en ligne et d'accès à des ressources éducatives diverses. Cette capacité à améliorer les compétences individuelles favorise l'innovation et la créativité au sein des entreprises.

Le deuxième volet de notre étude s'est concentré sur le processus de changement organisationnel. Nous avons identifié les étapes clés de ce processus, allant de la reconnaissance du besoin de changement à la consolidation des nouvelles pratiques. Cependant, nous avons également mis en évidence les résistances qui peuvent survenir lors de la mise en œuvre du changement. Ces résistances peuvent provenir de divers facteurs tels que la peur de l'inconnu, les habitudes établies et la crainte de perdre le contrôle. Une communication transparente et efficace est donc primordiale pour surmonter ces résistances. Les dirigeants doivent communiquer de manière claire et régulière sur les objectifs du changement, les étapes prévues et les avantages qui en découleront. De plus, une formation adéquate et un accompagnement continu sont nécessaires pour soutenir les employés dans l'acquisition des nouvelles compétences et la familiarisation avec les nouvelles pratiques.

Enfin, notre analyse s'est concentrée sur l'impact spécifique des TIC sur le changement organisationnel. Les TIC ont transformé la prise de décision en fournissant aux dirigeants des informations en temps réel, des outils d'analyse avancée et des simulations pour évaluer les

Conclusion générale

différentes options stratégiques. Elles ont également facilité le processus de contrôle organisationnel en permettant un suivi précis des performances, une évaluation continue et une rétroaction rapide. De plus, les TIC ont ouvert de nouvelles possibilités pour les opérations de l'entreprise, en automatisant les processus, en améliorant l'efficacité et en réduisant les coûts. Les médias sociaux et les plateformes collaboratives ont permis une communication plus fluide, une mobilisation de l'intelligence collective et une gestion plus efficace du changement.

En conclusion, il est indéniable que les TIC ont un impact significatif sur le changement organisationnel. Elles offrent de nouvelles opportunités aux entreprises pour améliorer leur compétitivité, leur agilité et leur capacité d'innovation. Cependant, il est important de souligner que l'intégration réussie des TIC dans le processus de changement nécessite une approche holistique. Les entreprises doivent considérer les aspects techniques, organisationnels et humains du changement, en veillant à ce que les employés soient formés, accompagnés et impliqués tout au long du processus. En adoptant une approche proactive en matière de TIC et de changement organisationnel, les entreprises peuvent véritablement exploiter leur plein potentiel et atteindre de nouveaux niveaux de réussite.

Bibliographie

Bibliographie

• 1. Ouvrages

- AUBERT B. et all., L'innovation et les technologies de l'information et des communications, HEC Montréal, Octobre 2010, P.08.
- Ecole supérieure de technologie 2015/2016. P 8
- E. LENTZEN, J.P STROOBAMB,"L'information en question", Ed couleur livres, 2005, P 07
- Finances publiques, l'essentiel du cours, Dynasup, 3eme édition p 103
- KANDIL.O, « théorie fiscale et développement ». Ed SNED 1970. P9.
- Kenneth J.ARROW, « Théorie de l'information et des organisations », DUNOD, Paris, 2000.
- KRUGER H., « les principes généraux de la fiscalité », édition ellipses, paris 2000. P25
- Larousse, Version mai 2002.
- Milissa Saadoun, « technologie de l'information et manager », p 47.
- Pascal Salin, « arbitraire fiscal, comment sortir de la crise ? », édition slatkine, Paris-Genève, 1996, p 82.
- P.A. Leveau et G.sauvage, « Repères pratiques.la fiscalité », édition 2007-2008, NATHAN, p 8

2. Sites internet :

- Se référer au site <https://www.journaldunet.fr/business/dictionnaire-comptable-et-fiscal>.
- dictionnaire juridique de serge braud consulter , site [:https://www.dictionnaire-juridique.com/consulté le 23/05/2023](https://www.dictionnaire-juridique.com/consulté%20le%2023/05/2023)
- <http://e-biblio.univ-mosta.dz/bitstream/handle/123456789/18701/625.pdf>
- <https://www.memoireonline.com/01/10/3125/Limpact-des-TIC-sur-lentreprise.htm>
- <https://web.maths.unsw.edu.au/~lafaye/CCM/entreprise/intranet.htm>.
- https://www.congovirtuel.com/page_rapport_travaux/tfc_ifasic/tfc_rita.pdf

Bibliographie

3. Mémoire et thèses

- Mohamed Zaza, « mémoire online-informatique et télécommunications ». Ecole supérieure technologie de Laayoune-diplôme universitaire de technologie. 2016

4. Articles et revenus

- Article 135 du code des impôts directs et Taxes assimilées 2018
- BOBE. B et LLAU.P, fiscalité et choix économiques, Revue économique, volume30, n° 4, 1979.
- Code des impôts directs et Taxes assimilées (CIDTA) Article. 136.Algérie 2018.P44
- Documents fournis par le centre des impôts CDI de Bejaia.
- Instruction générales des finances citée par R.STOURM , in système généraux d'imposition , GUILLAUMIN , 1905.
- Louis T. et Jean Marie C, 1997: « droit fiscal », 8 édition, Dalloz.
- Nouvelle de l'UIT. « Les technologies face au covid-19 : Gérer la crise », ITU News Magazine, No.3, 2020.P.04-07.

Liste des figures et tableaux

Liste des figures et tableaux

Liste des figures

figures		page
Figure n°01	relation données- information-connaissance	23
Figure n°02	Organisationnel du CDI	40

Liste des tableaux

Tableaux		Page
Tableau n°1	Evolution des TIC (jusqu'aux années 2000)	20
Tableau n°2	Etes-vous contribuable de CDI	43
Tableau n°3	Connaissez vous le système DJIBAYA' TIC	43
Tableau n°4	Si oui, comment trouvez-vous ce système DJIBAYA TIC ?	43
Tableau n°5	Avez-vous formulé la demande d'accès ?	44
Tableau n°6	Si Oui, avez-vous accède facilement ?	44
Tableau n°7	A ce que le système télé-déclaration et télépaiement est gratuit	45
Tableau n°8	Est-ce que le dossier de souscription à la plateforme est simple ?	45
Tableau n°9	Avez-vous des difficultés d'accès à la plateforme DJIBAYA'TIC ?	45
Tableau n°10	Si oui, elles sont dues à quoi ?	46
Tableau n°11	Est-ce que la documentation est disponible sur la télé paiement et télé déclaration ?	46
Tableau n°12	Est-ce que la durée de votre attente pour l'accès à la plateforme est de ?	47
Tableau n°13	Est ce que le système offre une traçabilité des échanges avec l'administration ?	47
Tableau n°14	Est-ce que le système DJIBAYA'TIC avantage par rapport à l'ancienne système ?	48
Tableau n°15	Avez-vous déjà effectue une opération de la télé paiement ?	48
Tableau n°16	Si oui, comment trouvez-vous ce mode de paiement El banking ?	49
Tableau n°17	Est-ce que vous préférez de vous 'acquitter des obligations par internet ou par présence au guiche?	49
Tableau n°18	Avez-vous l'accès pour modifier des données que vous voulez rectifier ?	50
Tableau n°19	Est-ce que le service d'accueil au niveau de CDI vous facilite la tache au système ?	50
Tableau n°20	Pensez-vous que ce système favorisera le recouvrement des impôts?	51
Tableau n°21	Avez-vous la possibilité d'imprimer un avis de paiement avec le détail ?	51
Tableau n°22	Est ce que la télé déclaration annuel avantageuses pour l'administration fiscale?	52

Table des matières

Remerciements

Dédicaces

La liste des abréviations

Sommaire

Introduction générale 1

Chapitre 01 : Présentation du système fiscale Algérien 5

Section 01 : Aperçu sur le système fiscal Algérien 5

I. Notions générales sur la fiscalité 5

I.1 Définition de la fiscalité 5

I.2 Définition de l'impôt 6

II. La classification des impôts 7

II.1 La classification administrative 7

II.2 La classification économique 7

II.2.1 L'imposition des revenus 8

II.2.2 L'imposition de la dépense 8

II.2.3 Imposition du capital 8

II.3 La classification technique et analytique 9

II.3.1 Les impôts directs 9

II.3.2. Les impôts indirects 9

Section 2 : Les fonctions de l'impôt et les principaux régimes d'imposition en Algérie.. 11

I. Les fonctions de l'impôt 11

I.1 La répartition des charges publiques 11

I.2 L'interventionnisme étatique 11

I.3 La redistribution des revenus et des richesses 11

II. les régimes d'imposition en Algérie 12

Table des matières

II.1 Impôt sur le bénéfice des sociétés (IBS)	12
II.1.1 Les caractéristiques d'IBS	12
II.1.2 Les sociétés soumises à l'IBS en Algérie	12
II.1.3 La détermination de la base de calcul de l'impôt sur L'IBS en Algérie	13
II.2 La valeur ajoutée TVA.....	14
II.3 L'impôt sur le revenu global IRG	15
Chapitre 02 : Généralité sur les TIC	18
Section 01 : Histoire et définitions des TIC	18
I. Histoire et évolution des TIC.....	18
I.1 Définition des TIC (technologie d'information et de communication)	21
I.1.1 L'information	21
I.1.2 La communication	23
II. Les technologies de l'information et de la communication (TIC)	24
II.1 Les outils des TIC	25
II.2 Rôles des TIC	26
II.2.1 Au niveau du système d'information	26
II.2.2 Au niveau organisationnel, fonctionnel (Organisation Administration des affaires et ressources humaines) et commercial	26
II.2.3 Limite des TIC.....	27
Section 02 : Caractéristiques et types de TIC.....	27
I. Avantages et types de TIC	27
I.1.1 Les TIC et la mondialisation ou la globalisation	27
I.1.2 Les type des TIC.....	28
II. Les applications des TIC	28
II.1 Les espace de communication	29

Table des matières

II.2 Commerce électronique	29
Conclusion du deuxième chapitre.....	30
Chapitre 03 : La modernisation des offres de service de déclaration et de paiement d'impôts et taxes : analyse de la contribution des TIC par l'usage du système JIBAYATIC.....	31
Section 01 : Présentation du centre des impôts (CDI) et du système JIBAYATIC	33
I. Présentation du centre des impôts (CDI)	33
I.1 Les fonctions du centre des impôts (CDI)	33
I.2 L'organigramme du centre des impôts	33
I.2.1 Le service principal de gestion	33
I.2.2 Le service principal du control et de la recherche	34
I.2.3 Le service principal du contentieux.....	34
I.2.4 La recette	34
I.2.5 Le service d'accueil et d'information	35
I.2.6 Le service de l'information et des moyens	35
II. Généralité sur le système JIBAYATIC	35
II.1 Les avantages et le domaine d'application du système JIBAYATIC	35
II.1.1 Domaine d'application.....	36
II.1.2 Services proposés et dossier de souscription et de mise à jour	36
II.1.3 La résiliation	36
II.2 Le cadre juridique, le flux et description	37
II.2.1 Déclaration et paiement par voie électronique.....	38
II.2.2 Flux et description	38
II.2.3 Traçabilité des échanges	38
Section 02 : Analyse de la contribution des TIC (par usage du système JIBAYATIC) à la modernisation du CDI (administration fiscale)	38
I. Conception et présentation questionnaire	41

Table des matières

I.1. Objectif du questionnaire	41
I.2 La composition du questionnaire	41
I.2.1 Premier axe : la qualité de l'offre du service JIBAYATIC	42
I.2.2 Deuxième axe : la fluidité informationnelle et efficience	42
II. Analyse et traitement des résultats de l'enquête	42
II.1 Premier axe : Analyse de la qualité de l'offre du service JIBAYATIC	42
Conclusion du troisième chapitre	52
Conclusion générale	53
Bibliographie.....	56
Liste des tableaux et figures	59
Table de matières	60
Questionnaire	

Résumé

Les technologies de l'information et de la communication sont un outil de traitement et de circulation des informations officielles, Co-création des meilleures Coordination entre les différentes unités de l'organisation, contribuant ainsi à faciliter le changement organisationnel. De nombreuses études montrent que l'utilisation des TIC facilite le transfert et la circulation Information et mise à jour des déclarations fiscales et des services de paiement grâce à ses outils, c'est à tout moment et partout où l'entreprise peut accéder à l'information et faire face aux changements. La technologie moderne permet aux entreprises plus de flexibilité, d'organisation et faciliter la mise en œuvre des tâches pour les différents utilisateurs. Il est important que les centres adoptent les technologies de l'information et les technologies assurer une bonne marche de son activité et une meilleure gestion des nouveaux projets tout en réduisant les résistances Nouveaux changements d'affaires. La compréhension de ces technologies de l'information et de la communication facilite et Influencer le changement organisationnel

Sommary

Information and communication technologies are a tool for processing and circulating official information, Co-creation of the best Coordination between the different units of the organization, thus helping to facilitate organizational change. Many studies show that the use of ICT facilitates the transfer and circulation Information and updating of tax declarations and payment services thanks to its tools, it is at any time and anywhere that the company can access information. information and coping with change. Modern technology allows companies more flexibility, organization and easier implementation of tasks for different users. It is important that the centers adopt information technologies and technologies to ensure a smooth running of its activity and better management of new projects while reducing resistance New business changes. Understanding these information and communication technologies facilitates and Influences organizational change

تعد تقنيات المعلومات والاتصالات أداة لمعالجة المعلومات الرسمية وتعميمها، والمشاركة في إنشاء أفضل تنسيق بين الوحدات المختلفة في المنظمة، مما يساعد على تسهيل التغيير التنظيمي. تظهر العديد من الدراسات أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يسهل نقل المعلومات وتداولها وتحديث القرارات الضريبية وخدمات الدفع بفضل أدواتها، حيث يمكن للشركة في أي وقت وفي أي مكان الوصول إلى المعلومات. المعلومات والتعامل مع التغيير. تتيح التكنولوجيا الحديثة للشركات مزيداً من المرونة والتنظيم وتسهيل تنفيذ المهام لمختلف المستخدمين. من المهم أن تعتمد المراكز تقنيات وتقنيات المعلومات لضمان التشغيل السلس لنشاطها وإدارة أفضل للمشاريع الجديدة مع تقليل مقاومة التغييرات التجارية الجديدة. فهم تقنيات المعلومات والاتصالات هذه يسهل ويؤثر على التغيير التنظيم