

## SOMMAIRE

Abdelafateh Mohamed <b>ABBES</b> Les déterminants socio-économiques de l'inclusion financière dans les pays de la région MENA .....	7
Abderrahmane <b>EL BEIROUTI</b> Amel <b>MOUTERFI</b> Customer empowerment : managerial practice to involve the customer and exploit his knowledge in order to improve his satisfaction Djezzy Company case .....	31
Serge. V.F. <b>DEDJINO</b> La demande d'énergie électrique des ménages au Bénin .....	61
Mohamed <b>OUALI</b> Fatna <b>BELKHIRI</b> Yamina <b>MEDOUNI</b> Komi Apédo <b>ATCHEMDI</b> The efficiency of struggle against sheep price volatility in Djelfa region in Algeria .....	105
Emmanuel D. <b>YAI</b> Félix C. <b>BIAOU</b> Gauthier <b>BIAOU</b> Optimisation du Warrantage : un cadre d'analyse conceptuel appliqué au Bénin .....	139
Amina <b>BENAKKI</b> Saïd <b>SOUAM</b> Réformes et performances dans les industries de réseau : état des lieux et application au cas des télécommunications .....	163
Ibrahim <b>KHOULED</b> Ahmed <b>SELLAMI</b> Capturing the fluctuations of some Algerian macroeconomic variables using New Keynesian Model for small open economy for the period 2000-2018: a BVAR-DSGE approach.....	205
La zhar <b>LABED</b> The impact of knowledge on the exports diversification a comparative study between rentier countries and non-rentier countries over the period 2008-2018.....	233
Mohammed <b>ELAGUAB</b> Abdelkrim <b>KAKI</b> Mohammed <b>BOUZNIT</b> Trade flows between Algeria and European Union countries .....	273
Abdelhalim <b>BOUHALI</b> Abdel-Madjid <b>DJENANE</b> Réflexion sur les conditions d'appropriation collective d'un signe de qualité agricole comme levier de développement rural Cas de la figue sèche de Beni Maouche .....	293
Mohammed Hassan <b>ALKHATIB</b> Nacira <b>YAHIAOUI</b> Ahmed Rawhy <b>AWAJA</b> Doaa Said <b>AWAJA</b> Service quality by knowledge management capability in higher education Institutions : mediating effect of organizational commitment .....	329
سعدية خاتم أثر قيمة العلاقة مع الزبون على ولائه للمؤسسة من خلال جودة العلاقة كمتغير وسيط -دراسة على عدد من عيادات جراحة الأسنان الخاصة في ولاية البويرة.....	367

### CREAD

Centre de Recherche en Économie  
Appliquée pour le Développement

Rue Djamel Eddine El-Afghani  
El Hammadia BP 197  
Rostomia, Bouzareah, Alger - Algérie

Tel : +213 (0) 23 18 00 86/ 88

Fax : +213 (0) 23 18 00 87

Email : cread@cread.dz

Web : <http://www.cread.dz>

Vol. 38 - N° 01

ISSN : 1012-0009



# Les Cahiers du CREAD

Revue publiée par le Centre de Recherche  
en Économie Appliquée pour le Développement



## Les Cahiers du CREAD

Revue publiée par le Centre de Recherche en Économie Appliquée pour le Développement

---

**Directeur de la Publication :**

Moundir LASSASSI, Directeur de recherche, Directeur du CREAD

**Éditrice en chef**

Karima BOUDEDJA, Maître de recherche A, CREAD

**Éditeurs associés :**

Hadj NEKKA, Maître de conférences, Université d'Angers

Said SOUAM, Professeur, Université Paris Ouest Nanterre La Défense

Abdelhakim HAMMOUDI, Professeur, INRA Paris

David COBHAM, Professeur, Heriot-Watt University

Abdallah ZOUACHE, Professeur, Sciences Po Lille

Kamal Malik BENSAPTA, Maître de conférences (HDR), Université de Chlef

Fatiha TALAHITE, Chargée de recherche CNRS, CRESSPA, Paris

Nour MEDDAHI, Professeur, Université de Toulouse 1 Capitole

Abdessemed Raouf BOUCEKKINE, Professeur, Université d'Aix-Marseille

Kouider BOUTALEB, Professeur, Université de Tlemcen

Ali DAOUDI, Professeur, ENSA Alger

Jean-Baptiste MEYER, Directeur de recherche, IRD

Kamel OUKACI, Professeur, Université de Bédjaia

Hicham BENAMIROUCHE, Maître de recherche A, CREAD

Mohamed KADI, Maître de recherche A, CREAD

Razika MEDJOUR, Maître de recherche A, CREAD

**Secrétariat et Coordination :**

Fatma HERNOUN

Fadila SALAH

**Composition et mise en forme de la revue:**

Fatma HERNOUN

**Infographie:**

Lynda DRICI

*Revue indexée sur ASJP, Maghreb Index, ERIH et AJOL*

CREAD, BP.197 - Rostomia, Bouzaréah, Alger.

---

**Abonnement (4 numéros par an) :**

Algérie..... 2000,00 DA

Abonnement enseignants et étudiants..... 1000,00 DA

Etranger..... 62,00 €

Les auteurs désirant publier dans les *Cahiers du CREAD* sont priés d'adresser leurs articles par le biais de la plateforme de l'ASJP (<https://www.asjp.cerist.dz/>) au format et normes de la revue. Les normes de présentation d'un article sont à consulter sur le site du CREAD (<http://revue.cread.dz/>).

Les articles publiés expriment l'opinion de leurs auteurs et ne sauraient engager la responsabilité de la revue.

## SOMMAIRE

Abdelafateh Mohamed <b>ABBES</b> Les déterminants socio-économiques de l'inclusion financière dans les pays de la région MENA .....	7
Abderrahmane <b>EL BEIROUTI</b> Amel <b>MOUTERFI</b> Customer empowerment : managerial practice to involve the customer and exploit his knowledge in order to improve his satisfaction – Djezzy Company case - .....	31
Serge. V.F. <b>DEDJINOU</b> La demande d'énergie électrique des ménages au Benin .....	61
Mohamed <b>OUALI</b> Fatna <b>BELKHIRI</b> Yamina <b>MEDOUNI</b> Komi Apédo <b>ATCHEMDI</b> The efficiency of struggle against sheep price volatility in Djelfa region in Algeria .....	105
Emmanuel D. <b>YAI</b> Félix C. <b>BIAOU</b> <b>Gauthier BIAOU</b> Optimisation du Warrantage : un cadre d'analyse conceptuel appliqué au Benin .....	139
Amina <b>BENAKKI</b> Saïd <b>SOUAM</b> Réformes et performances dans les industries de réseau : état des lieux et application au cas des télécommunications .....	163
Ibrahim <b>KHOULED</b> Ahmed <b>SELLAMI</b> Capturing the fluctuations of some Algerian macroeconomic variables using New Keynesian Model for small open economy for the period 2000-2018: a BVAR-DSGE approach .....	205
Lazhar <b>LABED</b> The impact of knowledge on the exports diversification a comparative study between rentier countries and non-rentier countries over the period 2008-2018 .....	233
Mohammed <b>ELAGUAB</b> Abdelkrim <b>KAKI</b> Mohammed <b>BOUZNIT</b> Trade flows between Algeria and European Union countries .....	273
Abdelhalim <b>BOUHALI</b> Abdel-Madjid <b>DJENANE</b> Réflexion sur les conditions d'appropriation collective d'un signe de qualité agricole comme levier de développement rural Cas de la figue sèche de Beni Maouche .....	293
Mohammed Hassan <b>ALKHATIB</b> Nacira <b>YAHIAOUI</b> Ahmed Rawhy <b>AWAJA</b> Doaa Said <b>AWAJA</b> Service quality by knowledge management capability in higher education Institutions : mediating effect of organizational commitment .....	329

سعدية خامت

أثر قيمة العلاقة مع الزبون على ولائهم للمؤسسة من خلال جودة العلاقة كمتغير وسيط –دراسة على عدد من عيادات جراحة الأسنان الخاصة في ولاية البويرة.....	367
---	-----