





Résumé

1

ITGStore est une Société de Services et d'Ingénierie Informatique (SSII), spécialisée dans l'intégration, la supervision et la maintenance des infrastructures réseaux et télécommunications. I&P et la FERDI ont réalisé une étude en juin 2017 afin d'évaluer l'impact d'ITGStore sur l'ensemble de ses parties prenantes.

2

ITGStore participe à la formalisation de l'emploi et offre des revenus permettant de faire vivre tout un foyer. Les employés ont pu se lancer dans de nouveaux projets de vie en augmentant leurs dépenses en éducation et pour le logement. De plus, la cotisation à la retraite et l'assurance maladie offerte par ITGStore génèrent un filet de sécurité essentiel pour les salariés.

3

En investissant en capital humain et en participant à la formation des étudiants de l'école polytechnique, la valorisation des ressources locales est au cœur de la stratégie d'ITGStore. Cette expertise locale, appréciée par ses clients, fait d'ITGStore une entreprise pionnière dans la « tropicalisation » de l'IT.

4

Cependant, les managers pourraient développer leurs capacités en matière de gestion des ressources humaines afin d'améliorer la communication interne entre les managers et les employés. De même, le système de prime gagnerait à être standardisé afin de le rendre plus transparent et compréhensible.





ITGStore



La genèse du projet

- Créée en 2006, ITGStore est une jeune Société de Services et d'Ingénierie Informatique (SSII) camerounaise.
- ITGStore a son siège à Douala et une agence à Yaoundé au Cameroun, ainsi qu'une agence à Niamey au Niger et à Brazzaville au Congo.
- Les services s'articulent autour de deux axes principaux:



Les systèmes de gouvernance des plateformes de production: détection automatique des défaillances et des composants défectueux, animation et cartographie des réseaux, indicateurs de performance, supervision et surveillance en temps réel des outils informatiques de l'entreprise, etc.



La gestion du cycle de vie des données: stockage, protection et archivage des données (factures, etc.)









Développement d'une filière locale

ITGStore permet de créer un écosystème

 Depuis 2014, ITGStore a mis en place un laboratoire sur le campus de l'Ecole Polytechnique de Yaoundé, équipé et connecté aux serveurs d'ITGStore à Douala. Ces futurs diplômés pourront ensuite mettre en œuvre des solutions technologiques innovantes tout au long de leur parcours professionnel. Certains le feront au sein d'ITGStore mais la plupart mettront leurs compétences au service d'autres entreprises du secteur.

Les entreprises clientes bénéficient de séminaires de mise à niveau sur les dernières technologies existantes. Les clients sont formés pour assurer la passation et leur permettre d'être autonomes lorsqu'un projet prend fin. D'anciens employés d'ITGStore sont directement embauchés par les clients qui ont souhaité bénéficié de leur expertise. Ces anciens employés sont ainsi en mesure de mettre en place des projets plus poussés, souvent en partenariat avec ITGStore.

Université

Entreprises

L'ESSENTIEL

ITGStore favorise le développement de la filière en formant les futurs diplômés du secteur, en renforçant les compétences de ses employés et en développant les capacités au sein des entreprises clientes.

ITGStore



Clients d'ITGStore

Une expertise technique reconnue et appréciée

Plus d'une dizaine de clients font désormais confiance à ITGStore, aussi bien des Ministères et des entreprises publiques que des multinationales intervenant dans divers domaines (banque, télécom, énergie, etc.).

Réduction des coûts

Projet d'optimisation du réseau, Alucam

Une réduction du budget réseau d'environ 33%, en passant de 210 millions de FCFA à 140 millions de FCFA par an, soit 33% d'économies.

Rapidité d'exécution

Projet de migration de la base de données, Alucam

Alors qu'ils avaient un an pour créer leurs outils, ITGStore a pu tout mettre en place en seulement 7 mois.

Gains de productivité

Projet de refonte du système de stockage, Orange

Orange peut récupérer les sauvegardes deux fois plus rapidement qu'avant.

Projet de migration de la base de données, SONARA

Réduction des heures de travail perdues grâce à

- un réseau internet plus fiable qui réduit les latences
- une plus grande stabilité du système d'exploitation

Compréhension des besoins



 $\star\star\star\star$

Standards de performance élevés



Réactivité en cas de problèmes





« Un ingénieur à Paris qui construit un projet pour Douala n'a pas les connaissances du contexte, des réactions possibles des Africains, de leur façon d'interagir avec les technologies. Par exemple la relation avec le temps et les délais est différente ».

Pascal Chendjou, IT Manager , Alucam





Partenariat pour la formation

Un laboratoire connecté au profit des étudiants de Polytechnique Yaoundé



PARTENARIAT

- Création en 2014 d'un laboratoire sur le campus de l'Ecole Polytechnique de Yaoundé, équipé et connecté aux serveurs d'ITGStore à Douala.
- Travaux pratiques dans le programme d'enseignement assurés par des employés d'ITGStore au profit des étudiants de la filière Génie Informatique.
 - 5 Étudiants en stage chez ITGStore chaque année. Certains sont reconduits pour un poste permanent.



ENSEIGNEMENT

- 10 séances de 6h à 7h dans l'année scolaire au profit des étudiants de 3^e année et 4^e année universitaire proposées le samedi.
- Travaux pratiques sur les systèmes d'exploitation, les systèmes réseaux et la résolution de problèmes virtuels.

80 Etudiants environ suivent les travaux pratiques assurés par les intervenants d'ITGStore chaque année.

L'ESSENTIEL

La mise à disposition d'un laboratoire totalement équipé et connecté permet aux élèves de s'entraîner sur de véritables serveurs et ainsi de gagner en expérience. Ces travaux pratiques permettent d'améliorer l'employabilité des étudiants. A travers les stages, ce partenariat facilite aussi le contact des étudiants avec le milieu professionnel et représente un vivier de recrutement pour ITGStore.





Le rayonnement des talents locaux

ITGStore, une voie vers l'emploi des jeunes qualifiés

	Contexte local		Rôle d'ITGStore		
JEUNES	17% de chômage chez les jeunes à Douala (< 24 ans)		30% des employés étaient étudiants avant leur arrivée		
QUALIFIÉS	16% de chômage chez les diplômés du supérieur à Douala		95% des salariés sont diplômés du supérieur		
FUITE DES CERVEAUX	Plus de 20 000 professionnels africains s'exilent chaque année		100% des employés sont camerounais		

73% des employés ont vu leurs missions et tâches quotidiennes évoluer depuis leur arrivée.

63% des employés ont bénéficié d'une formation organisée par ITGStore depuis leur arrivée.



ITGStore permet à de jeunes Camerounais nouvellement diplômés du supérieur d'avoir accès pour la première fois au marché du travail. Les employés peuvent ensuite renforcer leurs compétences puisqu'ils ont chacun reçu 3 formations en moyenne depuis leur arrivée. ITGStore permet une valorisation économique des talents locaux, limitant ainsi la fuite des cerveaux.





Accès à l'emploi

Un premier emploi pour 35% des salariés

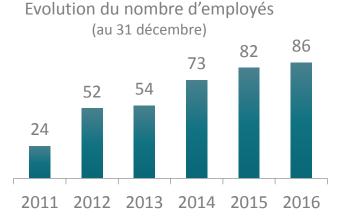
- Une croissance exponentielle de l'emploi Depuis 2011, ITGStore a multiplié par 3,6 son effectif. Le projet n'a été initié qu'avec une poignée de collaborateurs en 2006.
- Une réponse au chômage
 48% des employés ont déjà connu des périodes de chômage dans leur vie, pouvant atteindre en moyenne jusqu'à 11 mois.
- Un emploi pour les jeunes
 Un quart des employés ont été embauchés avant leur 25 ans, et la moitié l'ont été avant 27 ans.
- La démocratisation d'un emploi formel

35%

des employés ont obtenu leur **premier emploi** chez ITGStore.

50%

des employés ont signé leur **premier contrat de travail formel** chez ITGStore.



38%

des autres membres du foyer ayant une activité rémunérée n'ont pas de contrat de travail formel.

L'ESSENTIEL

ITGStore participe à la **formalisation de l'économie** puisque tous les employés disposent d'un contrat de travail déclaré, alors même que 90% des actifs travaillent dans le secteur informel au Cameroun*. ITGStore offre **des débouchés pour de nombreux jeunes** qui auraient pu être sans activité faute d'opportunités suffisantes dans le secteur.



Gains de rémunération

Un foyer dont les revenus reposent à 85% sur ITGStore

Une augmentation globale des salaires

66%	des employés gagnent plus que dans	
	leur précédent emploi.	

- des employés ont connu une augmentation de salaire depuis leur arrivée chez ITGStore.
- **75%**de salaire en plus en moyenne pour les employés ayant reçu des augmentations depuis leur arrivée chez ITGStore.

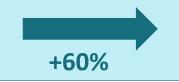
Des revenus permettant de sécuriser les proches

1,6	personnes	ayant	une	activité
	rémunérée dans le foyer.			

- des revenus du ménages sont générés par l'emploi d'ITGStore.
- des employés d'ITGStore sont ceux qui **rapportent le plus** dans leur fover.

Salaire médian avant ITGStore

172 500 FCFA (263 EUR)



Salaire médian chez ITGStore

275 000 FCFA (420 EUR)

L'ESSENTIEL

Bien que le salaire chez ITGStore soit relativement élevé pour un pays comme le Cameroun, une certaine frustration persiste puisque 48% des enquêtés estiment être insuffisamment payés. En effet, les aspirations salariales des employés sont plus élevées compte tenu du coût élevé de la scolarisation, de leur statut de cadre et de leur niveau de compétences.

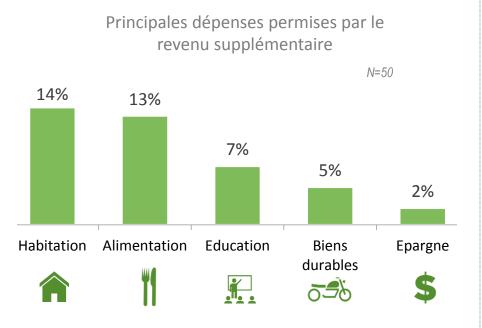




Amélioration du niveau de vie

Une hausse des dépenses dans l'habitation, l'alimentation et l'éducation

 De nombreux employés ont profité de la stabilité financière que leur offre ITGStore pour se lancer dans de nouveaux projets de vie (naissance, construction, mariage...)





LOGEMENT

ont **déménagé** ou **amélioré leur logement** grâce à leur emploi chez ITGStore.



EDUCATION

des employés ont **changé l'école** où sont scolarisés les enfants à charge pour une école de meilleure qualité ou dans un meilleur quartier.



ALIMENTATION

ont **amélioré leur alimentation** et celle de leur foyer depuis leur emploi chez ITGStore.



CRÉDIT

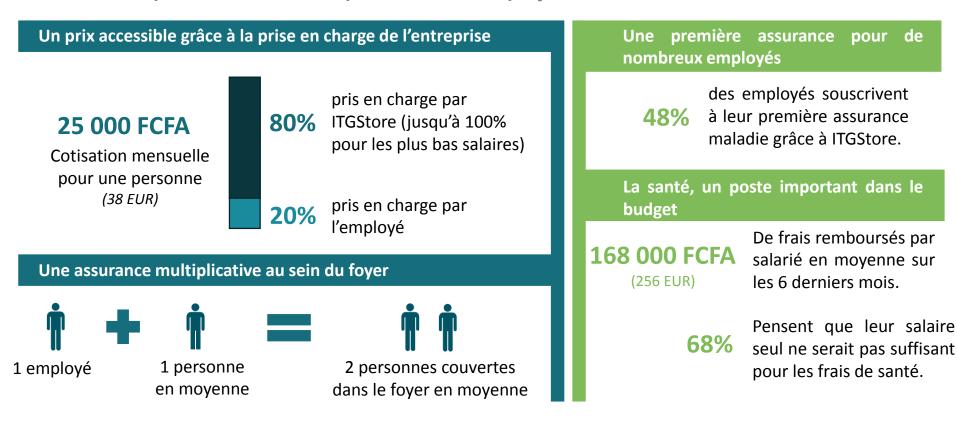
des employés ont **obtenu leur premier crédit** bancaire depuis leur arrivée chez ITGStore.





Protection sociale

Une première assurance pour 48% des employés



L'ESSENTIEL

ITGStore propose une assurance maladie privée à ses employés, qui couvre deux personnes en moyenne, l'employé et un membre de sa famille. Notons que seulement 5% des actifs sont couverts par une assurance maladie dans le cadre de leur emploi au Cameroun*. Si la prise en charge est considérée comme très satisfaisante, la distribution d'une carte d'assuré est souhaitée par les employés.





Conditions de travail

Une situation plus favorable comparée au précédent emploi

Satisfaction moyenne sur une échelle de 1 à 5		Part des employés déclarant avoir une meilleure situation qu'avant
Rémunération	$\star\star \star \Leftrightarrow \Leftrightarrow \Leftrightarrow$	56%
Volume horaire	$\star\star\star$	16%
Sécurité de l'emploi	****	36%
Perspectives d'évolution	$\star\star\star$	45%

72%

déclarent que leur situation chez ITGStore est **globalement meilleure** que leur situation précédente

73%

des employés sont **insatisfaits du volume horaire**. Ils déclarent effectuer 52h par semaine en moyenne, soit 30% de plus que les 40h hebdomadaire prévus au contrat.



Dans l'ensemble, la situation des employés est meilleure chez ITGStore que dans leur précédent emploi. Cependant, le rapport entre la rémunération et le nombre d'heures travaillées ne satisfait pas les employés. La surcharge de travail explique le nombre élevé d'heures supplémentaires. Ces heures n'étant ni récupérées ni rémunérées, certains réclament l'instauration d'un 13ème mois en compensation.





Les relations internes à l'entreprise

Un manque de communication et de reconnaissance

Des managers qui n'écoutent pas assez leurs employés : 65 % des salariés estiment que leurs supérieurs hiérarchiques ne prennent pas en compte leurs demandes et 57% sont insatisfaits de la communication entre les employés et leurs managers.

Revendications prises en compte par la direction





Une bonne cohésion sociale entre les salariés : 65% des salariés sont globalement satisfaits de l'ambiance entre les collaborateurs au sein du lieu de travail.

Ambiance de travail



Primes et reconnaissance

34% des employés pensent que l'équipe de direction ne les félicite pas assez lorsque le travail mérite une reconnaissance.

Reconnaissance de la direction lorsque le travail est bien effectué



des employés déclarent être insatisfaits du système de prime actuellement en place.

L'ESSENTIEL

Les rapports sociaux entre les employés du même poste sont propices à une bonne ambiance de travail. Cependant, les relations entre la direction et les employés gagneraient à être plus collaboratives afin de motiver davantage les employés qui souffrent parfois d'un manque de reconnaissance. À cause de l'inexistence de règles objectives et connues de tous, les employés ne comprennent pas certaines différences de traitement parfois considérées comme injustes. Le système de prime pourrait être repensé pour le rendre plus transparent.





Les risques potentiels pour l'avenir d'ITG

L'éventuelle rotation des effectifs représente une menace sérieuse

ROTATION DU PERSONNEL

40% des employés ne se voient pas travailler chez ITGStore dans 5 ans. il y a un risque de voir une partie des travailleurs démissionner au profit des concurrents.

FIBRE ENTREPRENEURIALE

L'esprit entrepreneurial est très fortement développé chez ITG puisque 85 % des employés souhaiteraient monter leur propre entreprise à l'avenir.

RÉMUNÉRATION PEU INCITATIVE

85% des employés disent avoir un salaire inférieur à un poste équivalent dans une entreprise similaire. En raison du volume horaire élevé, cela génère une perte de motivation chez certains.

PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION

50% des employés sont insatisfaits des perspectives d'évolution au sein de l'entreprise. Certains employés voient leur passage chez ITGStore comme un tremplin vers leur futur emploi.

L'ESSENTIEL

Étant donné l'investissement conséquent en capital humain, notamment à travers les multiples formations organisées, il est essentiel pour ITGStore de conserver cette expertise. L'entreprise pourrait répondre aux aspirations des salariés en proposant un réel plan de carrière par exemple.





Conclusion

EMPLOYÉS

- **Formalisation de l'économie** −50% des employés ont signé leur premier contrat de travail déclaré, ouvrant la voie a plusieurs avantages sociaux (congés payés, congés maternité, retraite, etc.)
- Un salaire élevé qui fait vivre tout un foyer En proposant un emploi mieux rémunéré que le précédent pour 66% de ses employés, ITGStore génère 85% des revenus du ménage.
- Des avantages sociaux essentiels ITGStore offre une première assurance maladie à 50% des employés, qui s'étend à une personne supplémentaire dans le foyer en moyenne. Il s'agit aussi de la première adhésion au système de retraite pour 68% des employés. Enfin, il est possible de souscrire un emprunt à taux zéro auprès de l'entreprise.
- Un communication interne à construire La communication entre les managers et les salariés gagnerait à être améliorée. En raison de leur niveau d'étude, les salariés aspirent à davantage de reconnaissance et de responsabilités. La standardisation du système de prime pourrait garantir une plus grande transparence.

TALENTS LOCAUX

- Un employeur de jeunes qualifiés 30% des employés étaient étudiants avant de travailler chez ITGStore.
- Un investissement en capital humain 3 formations reçues par employé en moyenne.
- Un partenariat gagnant-gagnant 80 étudiants suivent les travaux pratiques d'ITGStore à l'école polytechnique de Yaoundé chaque année. Cela améliore leur employabilité et offre un bassin de recrutement pour l'entreprise.

CLIENTS

La reconnaissance d'une expertise locale – ITGStore garantit une réactivité et une parfaite connaissance du marché local grâce à une main d'œuvre compétente 100% camerounaise.

Recommandations

Communication interne

- L'amélioration nécessaire de la communication entre les collaborateurs pourrait passer par la formation des managers à la gestion des ressources humaines.
- Les décisions prises, comme le licenciement de collaborateurs, gagneraient à être mieux expliquées pour éviter les rumeurs et comprendre les fondements de ces décisions.
- La mise en place d'un système ou d'un outil permettant aux salariés d'exprimer leurs revendications, comme un délégué du personnel par exemple, pourrait être envisagée.

Reconnaissance du travail

Les salariés s'attendent à davantage de reconnaissance lorsque le travail est correctement effectué, aussi bien sous la forme de primes que de félicitations orales. Un système de primes **standardisé** permettrait d'établir des **règles objectives, clairement définies et connues de tous** afin de palier aux différences de traitement dans l'attribution des récompenses.

Plan de carrière

L'entreprise peut progresser dans la fidélisation de ses employés en leur offrant plus d'opportunités d'évolution, ce qui permettrait aux plus ambitieux de faire carrière chez ITGStore.

Heures supplémentaires

Des mesures sont attendues afin de compenser les nombreuses heures supplémentaires non rémunérées ni récupérées. L'offre de **nouveaux avantages sociaux** comme l'instauration d'un 13^{ème} mois peut être une solution.



