



ITGStore
Evaluation d'impact à 360°

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.

Une fondation pour des idées sur le développement

Créée en 2003 et reconnue d'utilité publique, la **Fondation pour les Etudes et Recherches sur le Développement International (Ferdì)** vise à favoriser la compréhension du développement économique international et des facteurs qui l'influencent.

Elle soutient les activités de recherche utilisant les **instruments les plus modernes et les plus pertinents** de la science économique **pour l'étude du développement** et tend à renforcer le potentiel francophone en la matière.

Elle s'efforce de **promouvoir la contribution des travaux français et européens** au débat international sur les grandes questions de développement, notamment la nature des politiques économiques du Sud et du Nord les mieux à même de contribuer au développement, en augmentant la capacité de choix des individus et l'égalité des chances entre les nations.

Elle souhaite ainsi concourir à **l'amélioration de ces politiques** ainsi qu'à **l'information des entreprises** dont l'activité se détermine en fonction des marchés mondiaux et de leurs perspectives.

Les activités de la FERDI sont ainsi motivées et guidées par trois ambitions :

- Promouvoir l'excellence de la recherche
- Rapprocher la réflexion et la décision
- Renforcer les capacités

Investisseurs & Partenaires



Contribuer à une croissance africaine durable et responsable

Investisseurs et Partenaires (I&P) est une famille de véhicules financiers appartenant à l'**Impact Investment**.

Créée en 2001 par Patrice Hoppenot, elle est dirigée depuis 2011 par **Jean-Michel Severino** (précédemment Directeur général de l'Agence Française de Développement, AFD).

Sa vocation consiste à promouvoir le **développement d'un secteur privé pérenne en Afrique**, en finançant et accompagnant une nouvelle génération d'entrepreneurs responsables.

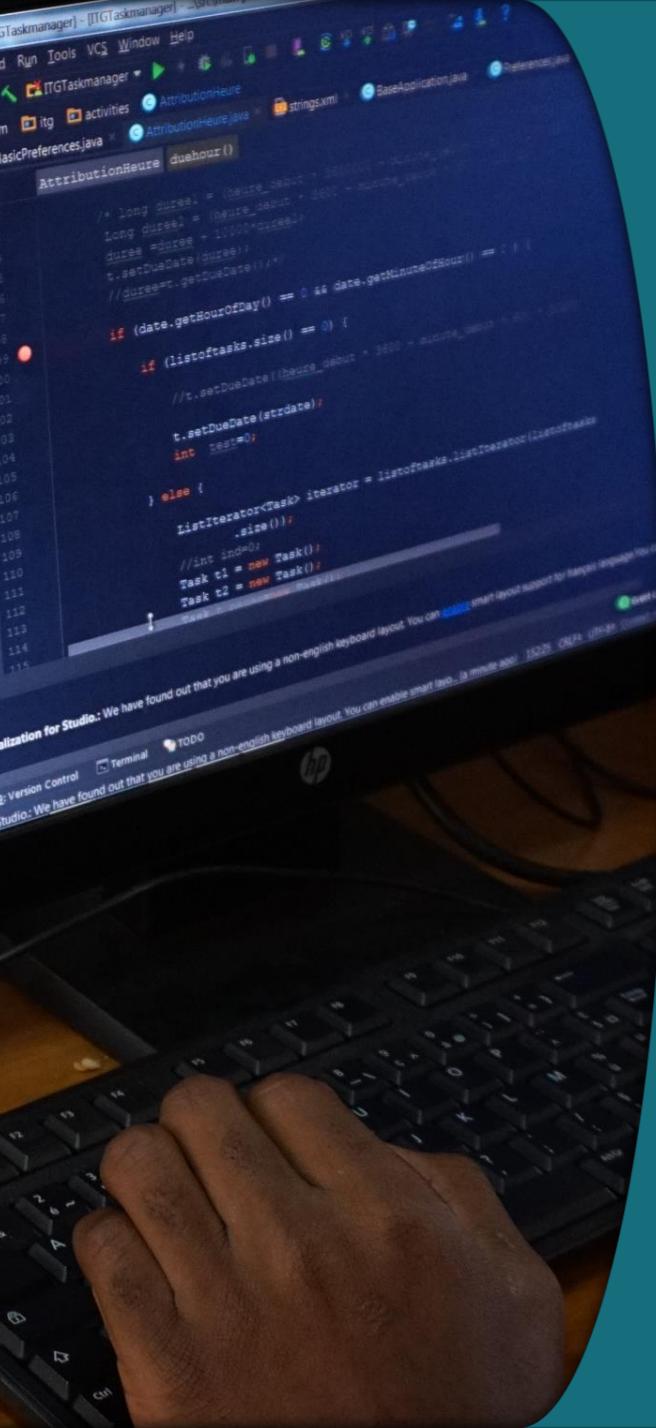
Elle accompagne le développement de **moyennes entreprises africaines**, l'objectif étant de contribuer à une croissance durable et équitable en Afrique, et ainsi de réduire la pauvreté.

Une attention particulière est accordée **aux impacts économiques, sociaux, environnementaux** et de gouvernance des investissements, au-delà de leur rentabilité financière elle-même appréciée avec rigueur.

Le périmètre d'intervention se situe exclusivement en **Afrique subsaharienne et dans l'Océan Indien**.

- **13 pays d'Afrique** : Sénégal, Mauritanie, Mali, Niger, Côte d'Ivoire, Bénin, Burkina Faso, Cameroun, Ouganda, Namibie, Madagascar, Ghana, RDC.
- Opérant dans **des secteurs diversifiés** : agro-industrie, santé, micro-finance, équipement et maintenance, matériaux de construction, transport, etc.

Depuis sa création, **I&P a accompagné près de 70 PME et a réalisé une vingtaine de sorties.**



SOMMAIRE

INTRODUCTION

- └ Contexte et rôle des TIC au Cameroun
- └ ITGStore
- └ Méthodologie de la mission

EMPLOYES

VALORISATION DES RESSOURCES HUMAINES LOCALES

CLIENTS

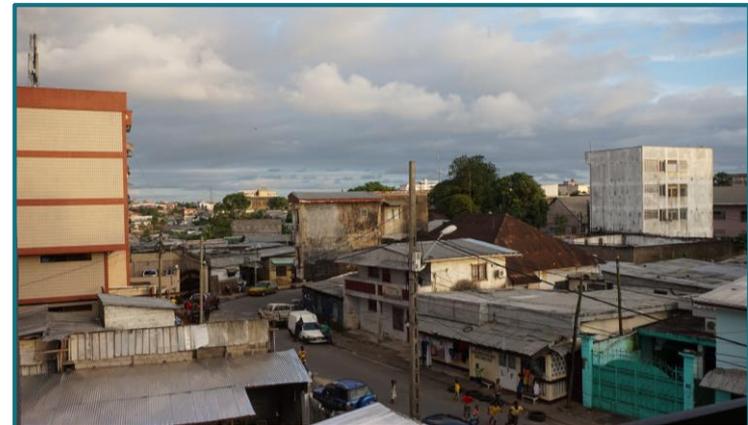
CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

Cameroun: état des lieux

- Le Cameroun est un pays côtier d'Afrique de l'Ouest qui se classe **152^e sur 187 pays** dans le *Rapport sur le développement humain 2016*.
- Près de 60% de la population active travaille dans le secteur primaire qui représente 20% du PIB du pays.
- Le secteur tertiaire, avec près de 50% du PIB connaît une très forte expansion. La moitié des emplois créés en 2016 l'ont été dans le secteur des services.
- Le pays connaît des tensions dans les régions anglophones avec une coupure des réseaux internet pendant 3 mois et une répression policière. Le pays fait aussi face à des menaces terroristes à ses frontières.
- Le Cameroun est l'un des pays moteurs de la Communauté Economique et Monétaire des Etats de l'Afrique Centrale (CEMAC).

Quelques chiffres

- Superficie : 475 000 km²
- Population : 23 millions
- Population urbaine: 54%
- 37% de la population sous le seuil de pauvreté
- Langues officielles : Français, Anglais



Les TIC au Cameroun

Un secteur sous-développé mais en pleine croissance

Indice de Développement des TIC (IDI)

Selon l'Union Internationale des télécommunications (UIT), **le Cameroun se classe au 23^e rang en Afrique Sub-saharienne et au 148^e rang à l'échelle mondiale**. Malgré les progrès réalisés ces dernières années, le pays ne parvient pas encore à rattraper son retard, ne gagnant que 2 places au classement mondial.

3%
du PIB

L'apport des Technologies de l'information et la communication (TIC) dans le PIB du Cameroun est **l'un des plus faible de la sous-région (3,5%)**. Cette contribution est d'environ 5% au Burkina Faso, Gabon ou Bénin, de près de 6% en Côte d'Ivoire et Mali, et même de 10% au Sénégal.

553 milliards
de FCFA de CA

Le secteur des TIC au Cameroun pèse 553 milliards de FCFA de chiffre d'affaires (844 millions d'euros). La contribution fiscale des deux principaux opérateurs mobiles (MTN et Orange) est évaluée à 55 milliards de FCFA, contre 20 milliards de FCFA pour le secteur pétrolier.

Plus de 400 000
emplois créés

6 400 emplois directs ont déjà été créés par les TIC au cours de ces quinze dernières années, auquel on peut ajouter près de 400 000 emplois indirects.

TIC et Objectifs de Développement Durable (ODD)

Un secteur innovant, créateur d'emplois et de gains de productivité

Quels sont les dividendes du numérique?

« **Croissance, emplois et services** sont les avantages les plus importants qu'apportent les investissements dans le numérique. Les technologies numériques aident les entreprises à devenir plus productives; les populations à trouver des emplois et élargir leurs possibilités, et les pouvoirs publics à fournir des services de meilleure qualité à tous » (Banque Mondiale)

- Les TIC sont mentionnées directement dans quatre objectifs – comme **catalyseurs de l'éducation (ODD 4) et de la parité hommes/femmes (ODD 5)**, comme **moteur de la création de nouvelles infrastructures "intelligentes" (ODD 9)** et comme outils essentiels à la mise en œuvre des ODD et du Partenariat mondial pour le développement durable (ODD 17).
- Les TIC jouent aussi un rôle direct ou indirect dans les autres objectifs – **l'efficacité énergétique (ODD 7)**, la mise en place de réseaux électriques plus résilients et durables, ainsi que la création de systèmes de transport et d'approvisionnement en eau intelligents (ODD 11), la santé sur mobile et l'accès aux informations de soins (ODD 3), le financement participatif au profit d'exploitations agricoles (ODD 2), la protection de l'environnement (ODD 13, 14, 15), etc.

» « *L'expansion de l'informatique et des communications et l'interdépendance mondiale des activités ont le potentiel d'accélérer les progrès de l'humanité, de réduire la fracture numérique et de donner naissance à des sociétés du savoir* »

Déclaration des Nations Unies

Le rôle des TIC dans la gestion des entreprises

Communication interne facilitée,
partage et capitalisation du
savoir renforcés

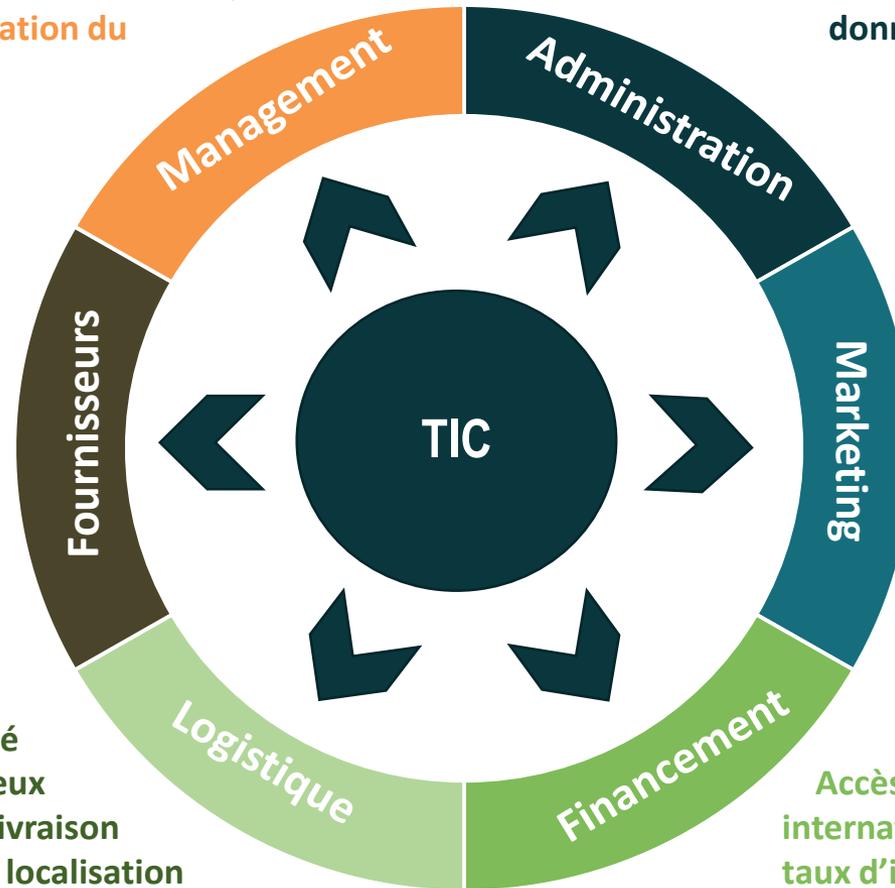
Automatisation de la gestion des
données, accès facilitée aux
services publics

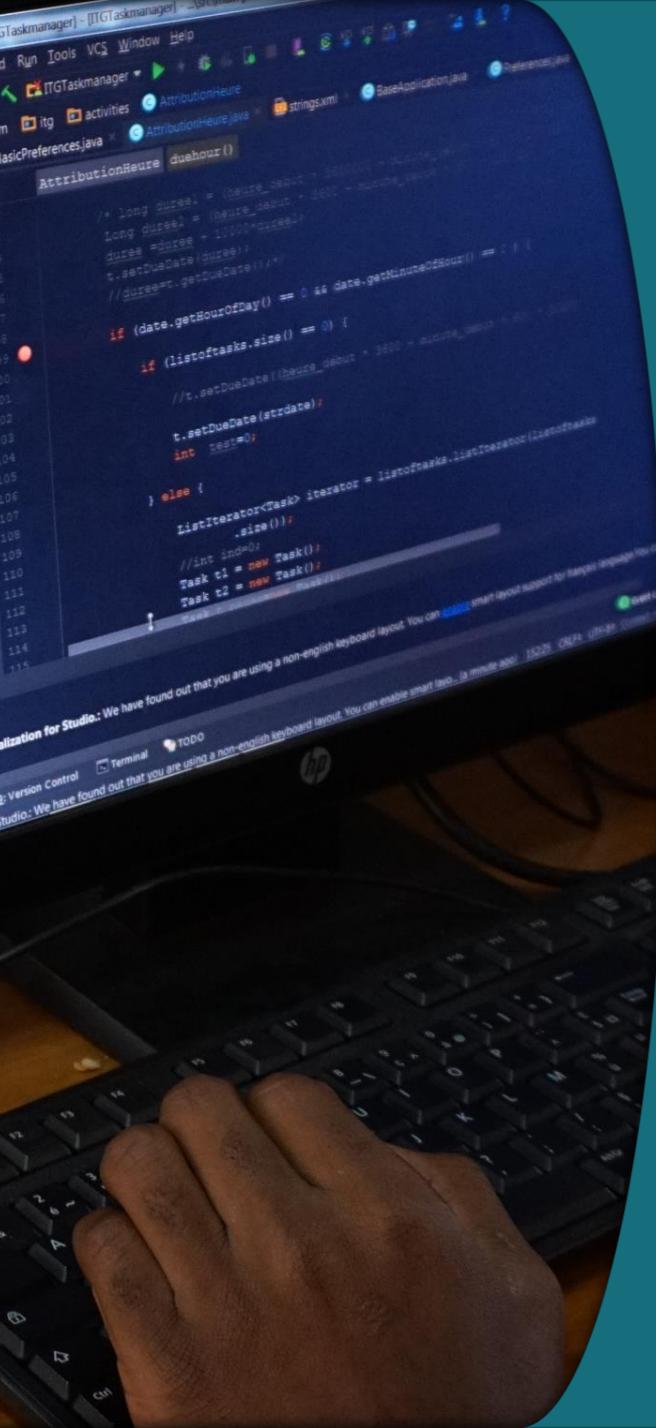
Réduction
des coûts de
l'information,
comptabilité et
numérisation
des stocks
facilitées

Meilleure réactivité
pour répondre aux
besoins de la
demande et
identification des
tendances

Meilleure traçabilité
et suivi plus rigoureux
des opérations de livraison
via les systèmes de localisation

Accès aux marchés financiers
internationaux et emprunt à des
taux d'intérêts plus compétitifs





SOMMAIRE

INTRODUCTION

- └ Contexte et rôle des TIC au Cameroun
- └ ITGStore
- └ Méthodologie de la mission

EMPLOYES

VALORISATION DES RESSOURCES HUMAINES LOCALES

CLIENTS

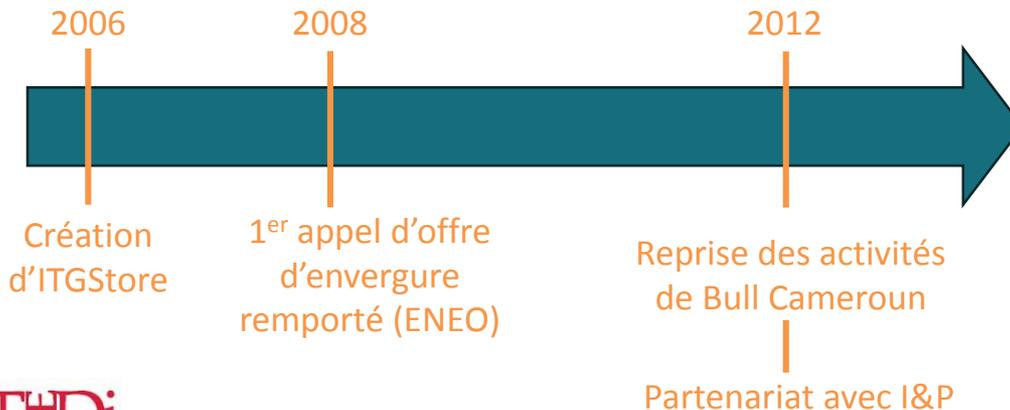
CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

ITGStore (1/2)



La genèse du projet

- ITGStore est une jeune **Société de Services et d'Ingénierie Informatique (SSII) camerounaise**.
- Les fondateurs, Gabriel FOPA et Eric HESLOT ont étudié ensemble le projet lorsqu'ils effectuaient une mission de sous-traitance informatique pour SFR. Devant la rentabilité critique du projet et la menace de SFR de le stopper, les promoteurs proposent de créer une plateforme de production informatique sous-traitée au Cameroun afin de réduire les coûts.
- En 2006, ils créent alors ITGStore sur leurs fonds propres, achètent les équipements et logiciels et vont installer leurs bureaux à Douala. Après avoir recruté et formé des techniciens locaux, ils mènent à bien le projet SFR.



SERVICES PROPOSÉS



Système 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.



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

ITGStore (2/2)

Des services de qualité pour toute la sous-région

86

Employés

70%

D'ingénieurs

- 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.
- L'entreprise opère sur 2 segments de marché :



Le marché camerounais et de la sous-région: opérateurs téléphoniques, opérateurs d'énergie, opérateurs d'eaux, banques, assurances, Ministères et institutions, etc.



Le segment du marché de l'Out Sourcing et du Near Sourcing :

- Les clients de leur partenaire Axel IT Groupe localisés en France et en Belgique.
- Rio Tinto en Guinée Conakry ; La Société Générale (Malabo), Bolloré Africa Logistics (44 pays), etc.

Un rayonnement Panafricain



■ Pays d'intervention

★ Bureaux locaux

Maîtrise technologique

Les employés disposent des principales certifications reconnues dans leurs domaines

Certifications obtenues par les employés

- Dell EMC
- Oracle (Gold Partner)
- Microsoft (Silver)
- Veam Backup (Silver)
- Veritas (Silver)
- Symantec (Silver)
- Cisco (Premier Certified Partner)
- HPE (Silver)
- NetApp (Silver)
- Fortinet (Authorized FortiPartner)
- Archimed (Silver)
- VMWare (Enterprise Solution Provider)



« Ils nous invitent à des séminaires de mise à niveau pour suivre les évolutions technologiques ».

Éric GHOGOMU,
Chef de Département Système d'Information,
SONARA

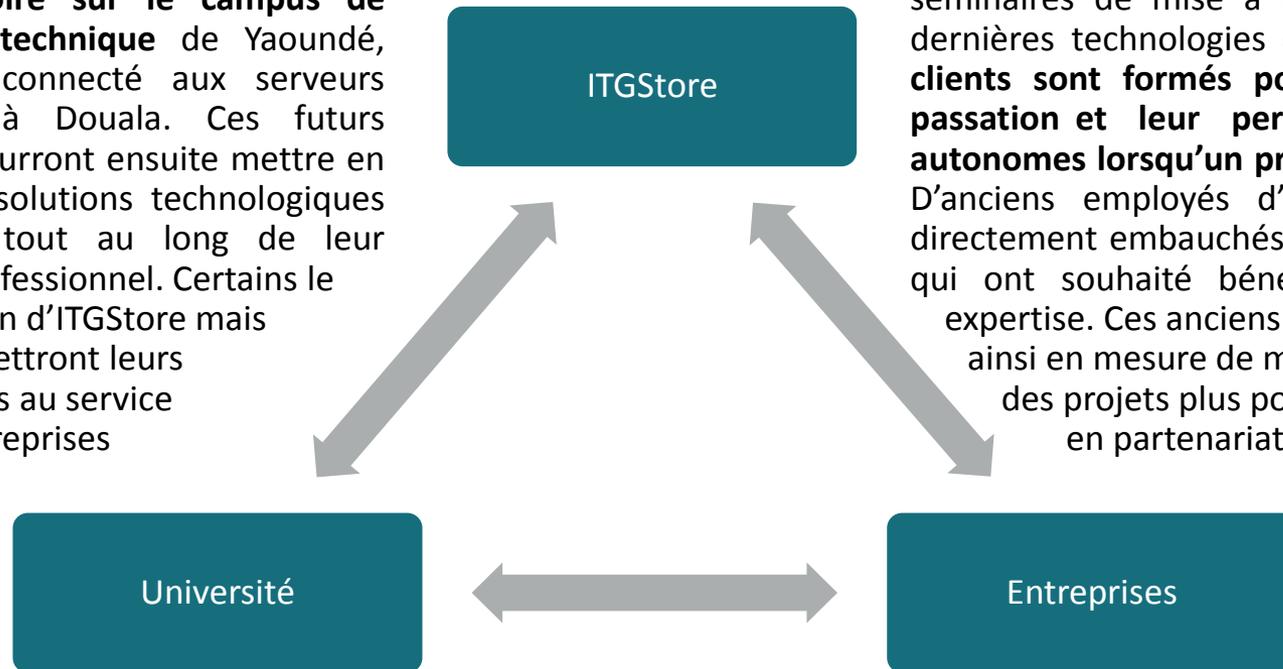
Une expertise reconnue par des clients
de référence



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 bénéficier de leur expertise. Ces anciens employés sont ainsi en mesure de mettre en place des projets plus poussés, souvent en partenariat avec ITGStore.

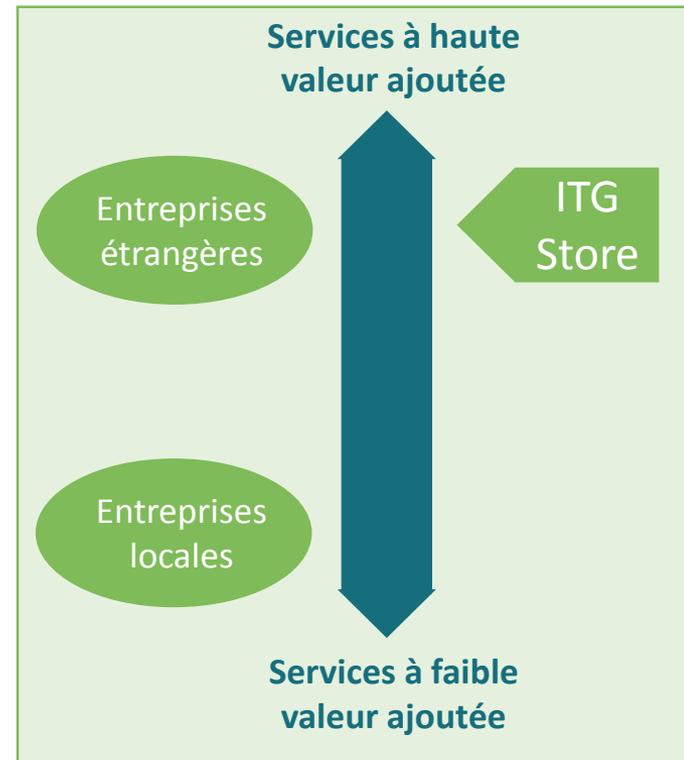
L'ESSENTIEL

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.

Organisation du secteur

ITGStore, une offre locale à haute valeur ajoutée

- Le marché des SSII (Sociétés de Services et d'Ingénierie Informatique) est marqué par sa très **forte polarisation** avec:
 - d'un côté de grandes sociétés étrangères,
 - de l'autre côté, des entreprises locales développant des activités connexes à faible valeur ajoutée.
- Avant l'arrivée d'ITGStore, les acteurs internationaux remportaient la majeure partie des grands contrats, en raison de la faiblesse des offres des entreprises africaines et du manque de confiance des clients envers les compétences locales.
- En remportant plusieurs appels d'offres auprès de clients de référence (MTN par exemple), ITGStore a pu redistribuer les cartes et s'implanter sur le marché.



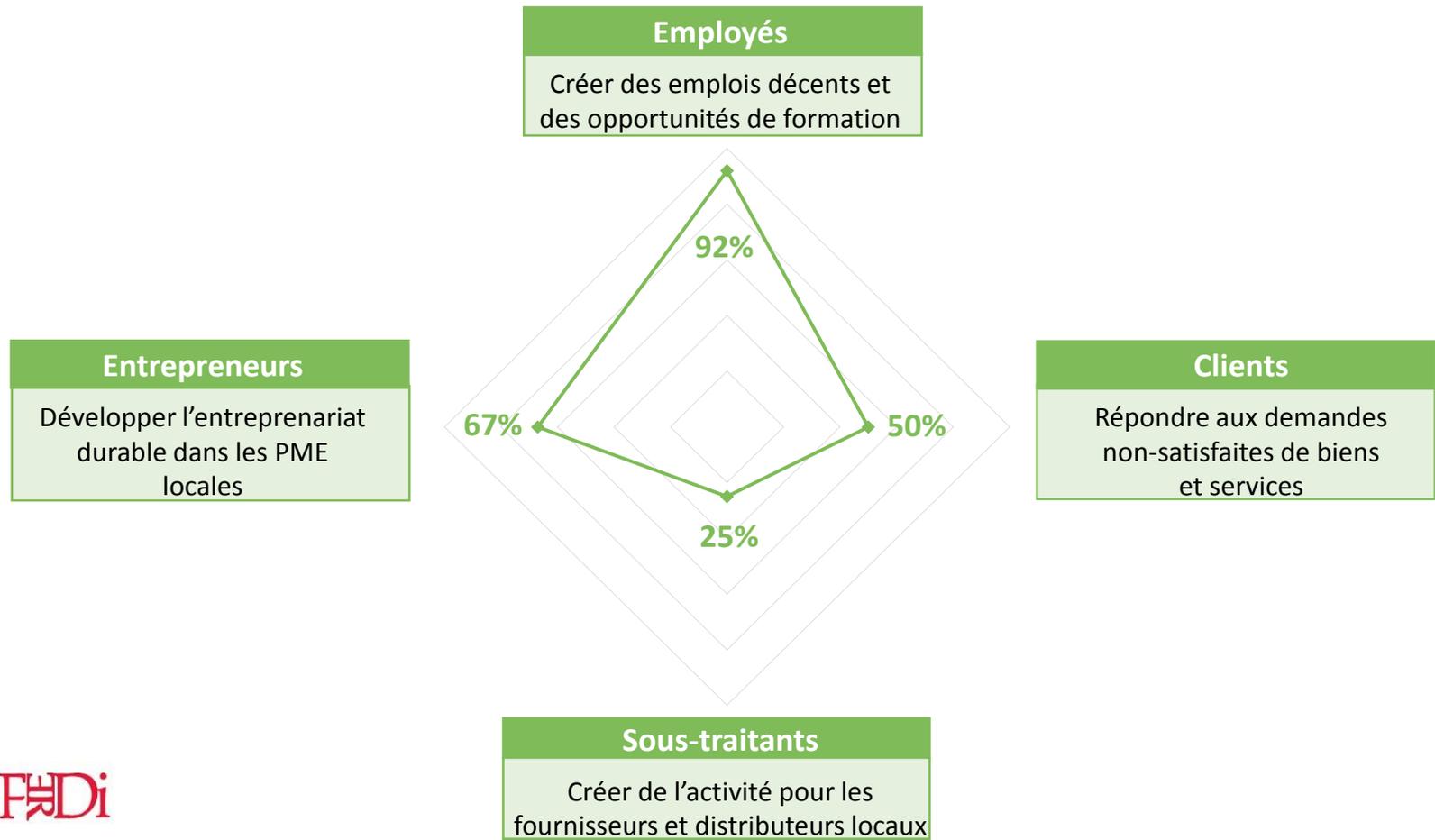
L'ESSENTIEL

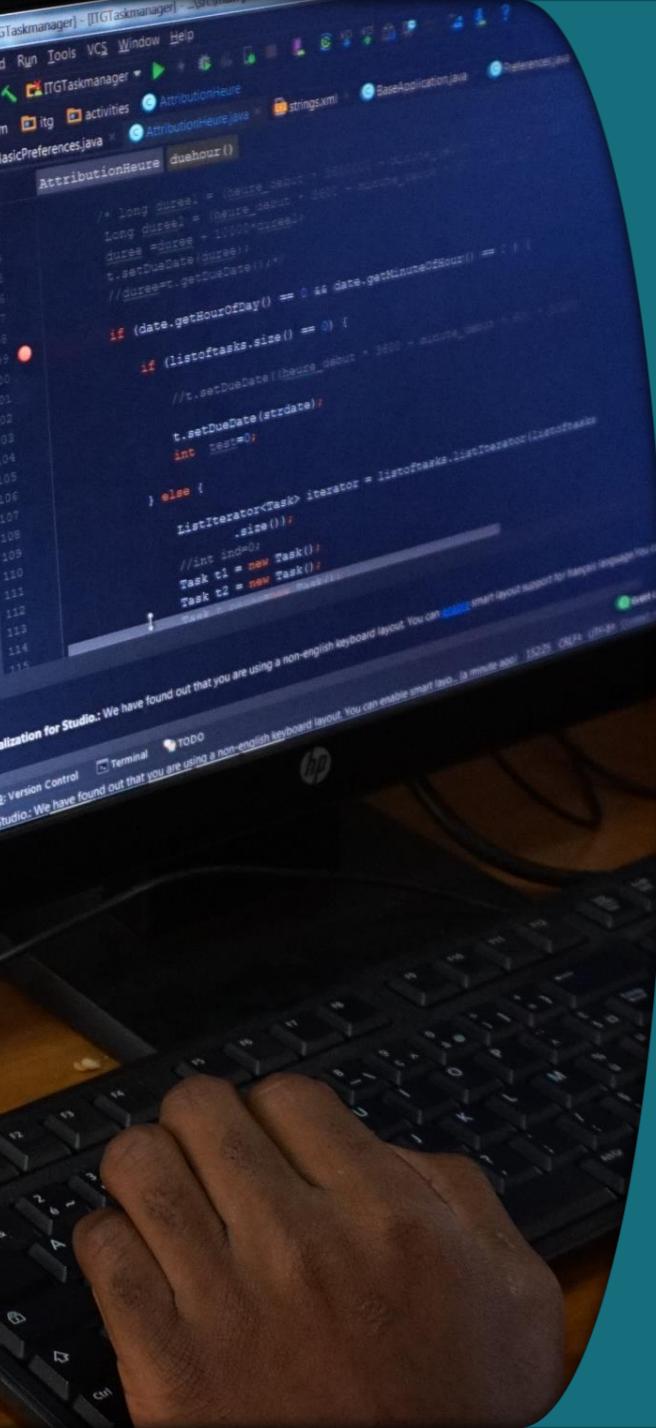
ITGStore a pour objectif de **proposer localement une offre de services à forte valeur ajoutée, à moindre coût et aux standards internationaux**. Elle apparaît comme la seule entreprise en mesure de fournir des standards de performance élevés tout en s'appuyant sur des compétences locales. Cette proximité lui offre aussi une plus grande flexibilité et réactivité envers ses clients.

Partenariat I&P et ITGStore

ITGStore, une entreprise dans la thèse d'investissement d'I&P

- I&P s'est fixé quatre objectifs d'impact clés auquel participe pleinement ITGStore. **Avec une note générale de 75%**, ITGStore offre de nombreuses opportunités d'impact en soutenant l'entrepreneuriat africain, en favorisant la création d'emplois décents et en répondant à des besoins locaux non satisfaits, comme le montre la suite de ce rapport. Etant donné ses activités de service, l'impact sur les sous-traitants est assez logiquement limité.





SOMMAIRE

INTRODUCTION

- └ Contexte et rôle des TIC au Cameroun
- └ ITGStore
- └ Méthodologie de la mission

EMPLOYES

VALORISATION DES RESSOURCES HUMAINES LOCALES

CLIENTS

CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

Précisions méthodologiques

Notes sur les dessous de l'étude

- L'étude a eu lieu entre le 19 juin 2017 et le 7 juillet. Elle s'est déroulée à Douala où se trouvent les bureaux d'ITGStore et ses alentours.
- Les informations sur ITGStore communiquées dans ce rapport ont été recueillies auprès du **personnel d'ITGStore** et de son **actionnariat**.
- Les informations relatives aux impacts économiques et sociaux présentées dans ce rapport ont été recueillies à partir de questionnaires administrés à **74 employés, 3 étudiants de l'École Polytechnique de Yaoundé et 4 clients d'ITGStore**. Les employés non enquêtés n'ont pu être rencontrés en raison de contraintes logistiques puisque certains employés ne sont pas localisés à Douala.
- A la fin de l'entretien, nous avons noté la **fiabilité des informations recueillies** sur la base des conditions de l'entretien et la disposition de l'enquêté à nous répondre (1 = élevée ; 2 = moyenne ; 3 = faible).
- Les entretiens se sont déroulés en face à face entre la personne interrogée et l'un des consultants. Aucun membre de la direction d'ITGStore n'était autorisée à assister aux enquêtes pour garantir la sincérité des réponses.
- Les questionnaires étaient **anonymes** pour permettre aux employés de répondre en toute franchise. La direction d'ITGStore ne pourra accéder aux réponses individuelles des employés et ne dispose pas de la base de données agrégée.
- Les chiffres du rapport sont communiqués en Franc CFA (XAF) au taux de change suivant : **1 EUR = 656 FCFA**

Méthodologie et objectifs de l'étude (1/2)

Une étude d'impact à 360°, sur l'ensemble des parties prenantes locales

Pour comprendre l'impact d'ITGStore, nous avons rencontrés les parties prenantes suivantes :

- 74 employés
- 4 clients d'ITGStore
 - Alucam
 - SONARA
 - ENEO
 - Orange
- 3 étudiants de l'Ecole Polytechnique de Yaoundé
- Sandra HAPPI-TASHA, consultante ayant menée une mission RH chez ITGStore



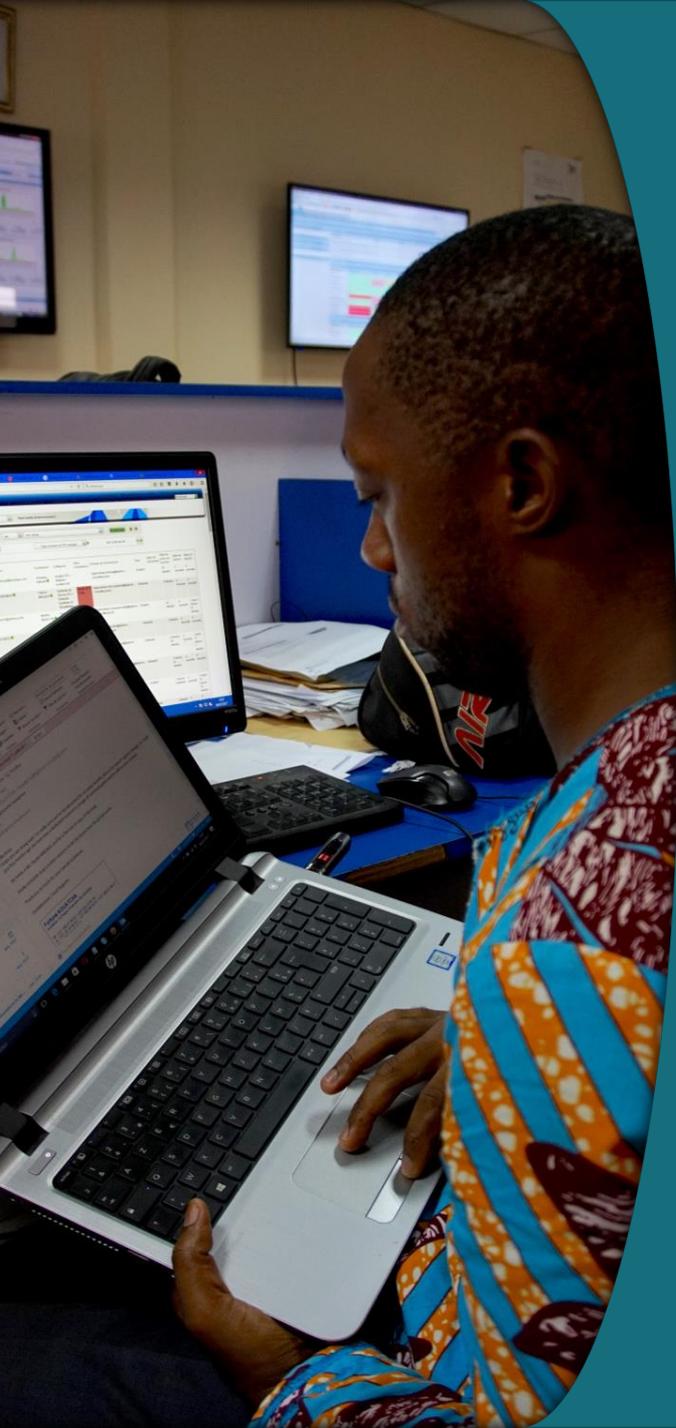
Méthodologie et objectifs de l'étude (2/2)

De « l'improve » et non du « prove »

- **Cette étude n'est pas une évaluation d'impact** au sens scientifique du terme car la méthodologie employée ne permet pas de reconstruire la situation contrefactuelle, qui correspond à une situation sans l'action d'ITGStore.
- Cette évaluation adopte une **démarche "contributive"**. Elle vise à comprendre de quelle manière, et non dans quelle ampleur, ITGStore contribue aux objectifs d'impacts qu'elle s'est donnée.
- Nous avons construit un **cadre théorique** illustrant les différentes formes d'impact qu'ITGStore est supposée avoir sur son environnement local.
- Cette étape nous a permis d'identifier les **questions d'évaluation** les plus pertinentes au regard du contexte local et de l'activité d'ITGStore.
- Les informations obtenues durant l'enquête nous ont alors permis de **vérifier la validité des hypothèses** sous-jacentes aux liens de causalité.
- Ce constat clair et objectif nous permet de proposer à ITGStore des **pistes d'amélioration** visant à renforcer son impact social.

L'ESSENTIEL

Cette étude ne permet pas d'attribuer directement à ITGStore les effets observés. Elle permet néanmoins d'illustrer comment, et non dans quelle ampleur, l'activité d'ITGStore a des impacts économiques et sociaux sur les différentes parties prenantes locales.

A man in a colorful patterned shirt is working on a laptop in an office setting. He is looking at the screen, which displays a data visualization. In the background, there are other computer monitors and office equipment.

SOMMAIRE

INTRODUCTION

EMPLOYES

- └ Profil des employés
- └ Un revenu aux conséquences multiples
- └ Des conditions de travail favorables
- └ Une communication à construire
- └ Bilan de la mission d'Assistance Technique

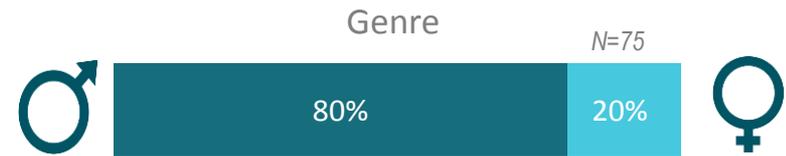
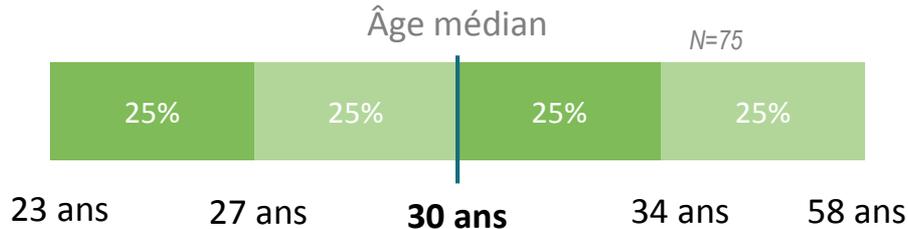
VALORISATION DES RESSOURCES HUMAINES LOCALES

CLIENTS

CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

Profil des employés enquêtés

Présentation générale



-  **62%** des employés sont célibataires
-  **3,7** personnes par foyer en moyenne
-  **2** enfants de moins de 14 ans par foyer en moyenne
-  **84%** des employés sont locataires de leur logement.

-  **37%** des employés sont à l'aise avec l'anglais
-  **95%** des employés sont diplômés du supérieur.
-  **46%** des employés ont une connexion internet chez eux.
-  **28%** des employés ont un véhicule.

L'ESSENTIEL

L'employé type est un **homme de 30 ans, célibataire, diplômé du supérieur**. Les employés sont relativement jeunes puisque la moitié ont moins de 30 ans et les trois quart ont moins de 34 ans. Bien qu'ils soient en majorité célibataires, chaque employé a deux enfants à charge en moyenne car la plupart ont soit des enfants soit des membres de leur famille qu'ils prennent en charge.

SOMMAIRE

INTRODUCTION

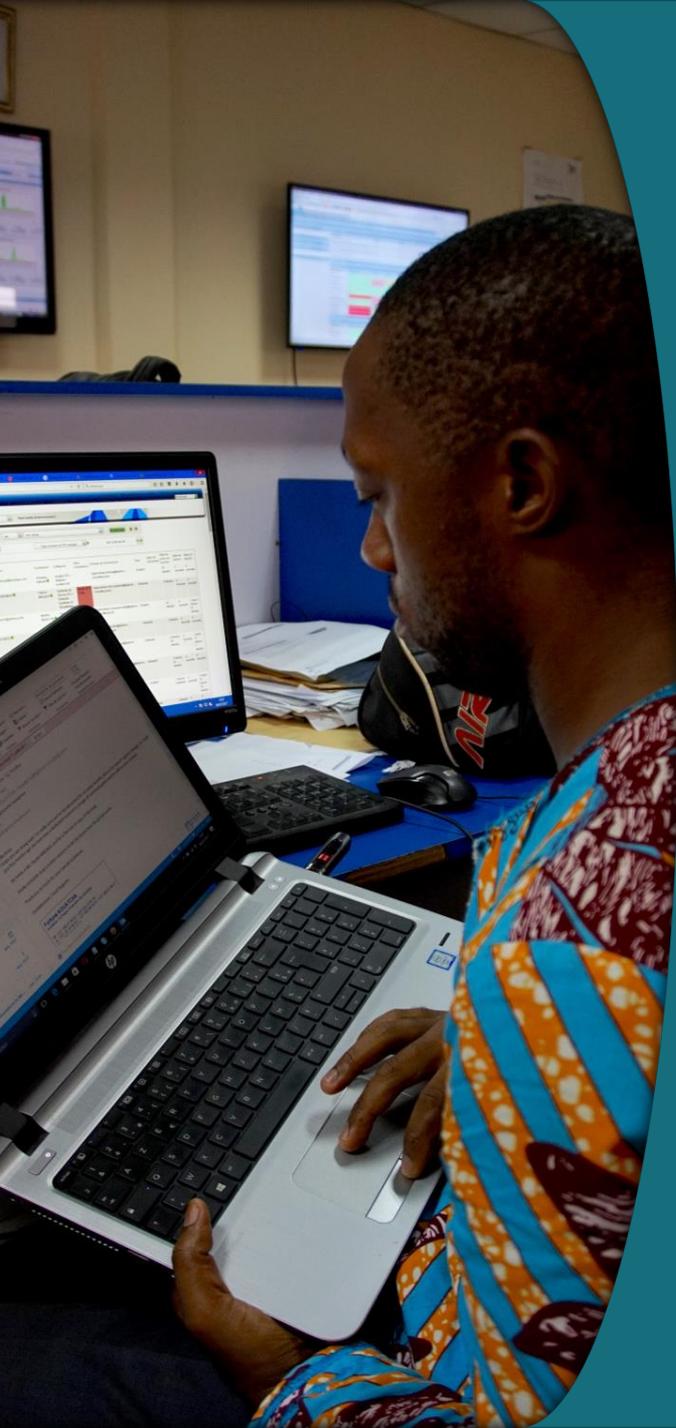
EMPLOYES

- └ Profil des employés
- └ Un revenu aux conséquences multiples
- └ Des conditions de travail favorables
- └ Une communication à construire
- └ Bilan de la mission d'Assistance Technique

VALORISATION DES RESSOURCES HUMAINES LOCALES

CLIENTS

CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS



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.

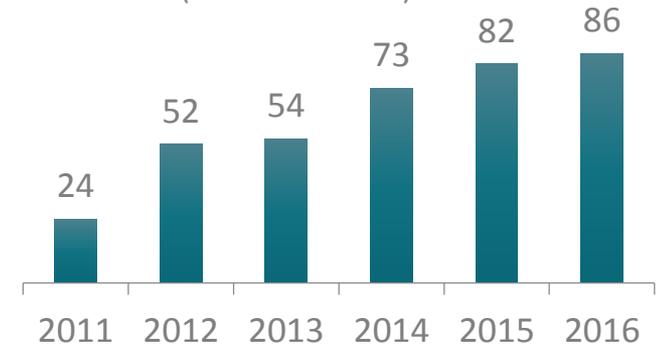
50%

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.

Evolution du nombre d'employés
(au 31 décembre)



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 (1/2)

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.
- 55%** 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.

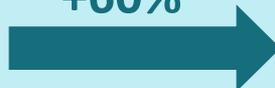
Des revenus permettant de sécuriser les proches

- 1,6** personnes ayant une activité rémunérée dans le foyer.
- 85%** des revenus du ménages **sont générés par l'emploi d'ITGStore.**
- 84%** des employés d'ITGStore sont ceux qui **rapportent le plus** dans leur foyer.

Salaire médian avant ITGStore

172 500 FCFA
(263 EUR)

+60%

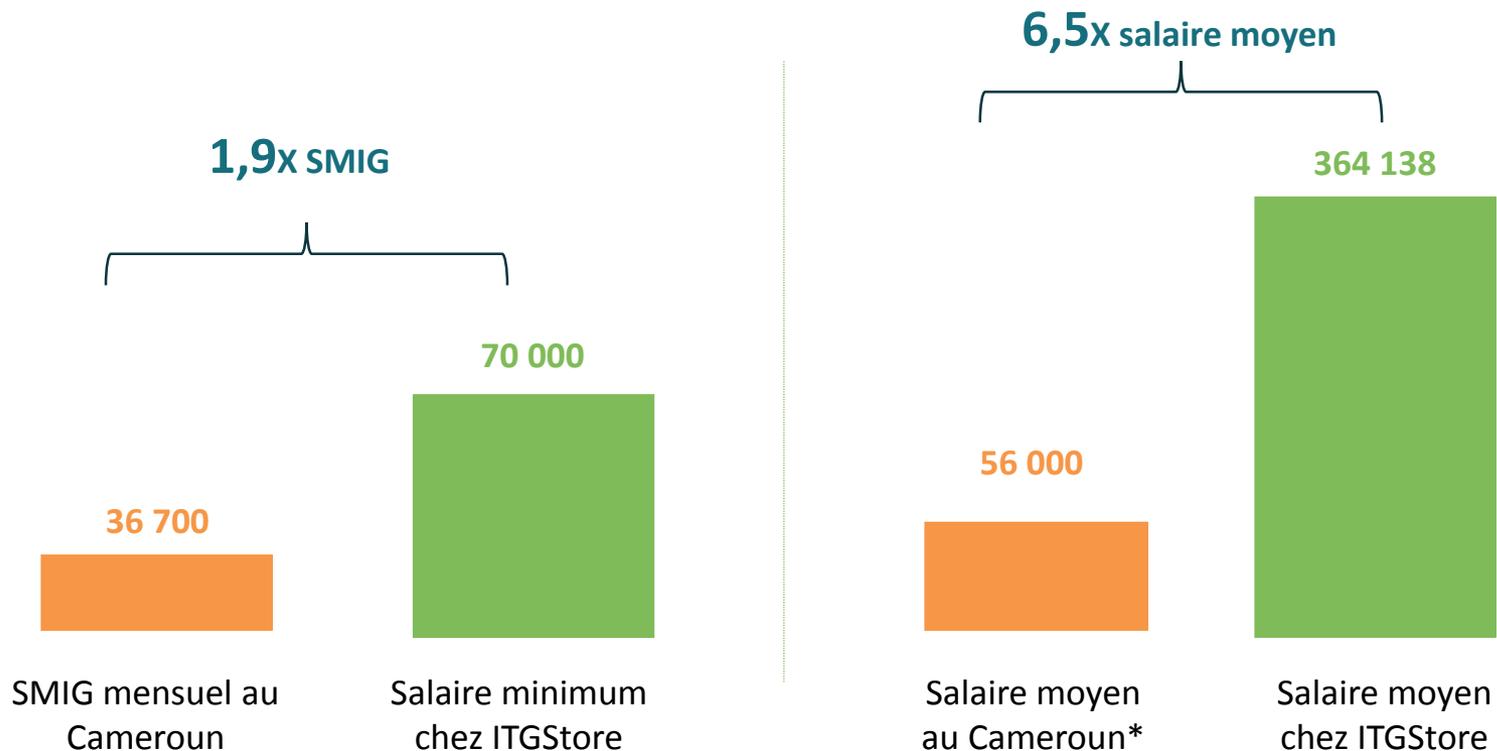


Salaire médian chez ITGStore

275 000 FCFA
(420 EUR)

Gains de rémunération (2/2)

Un salaire moyen 6,5 fois plus élevé que la moyenne du pays



L'ESSENTIEL

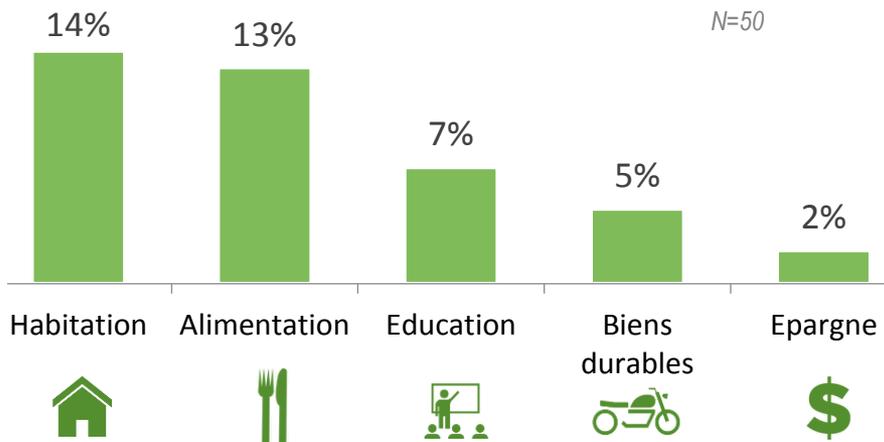
Bien que le salaire chez ITGStore soit relativement élevé pour un pays comme le Cameroun, une certaine frustration persiste puisque 48% des enquêtés estiment être insuffisamment payés. En effet, les **aspirations salariales des employés sont plus élevées** compte tenu du coût élevé de la scolarisation,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

Principales dépenses permises par le revenu supplémentaire



LOGEMENT

64% ont **déménagé** ou **amélioré leur logement** grâce à leur emploi chez ITGStore.



EDUCATION

24% 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

45% ont **amélioré leur alimentation** et celle de leur foyer depuis leur emploi chez ITGStore.

L'ESSENTIEL

La stabilité de l'emploi a permis à de nombreux employés de **se lancer dans de nouveaux projets** qui se sont traduits par une augmentation des charges pour le foyer. Ainsi, le gain de salaire s'est principalement répercuté sur les dépenses liées à **l'habitation, l'alimentation et l'éducation**.

Accès au crédit

Une démocratisation du crédit grâce à l'emploi

▪ ITGStore, une garantie pour la banque

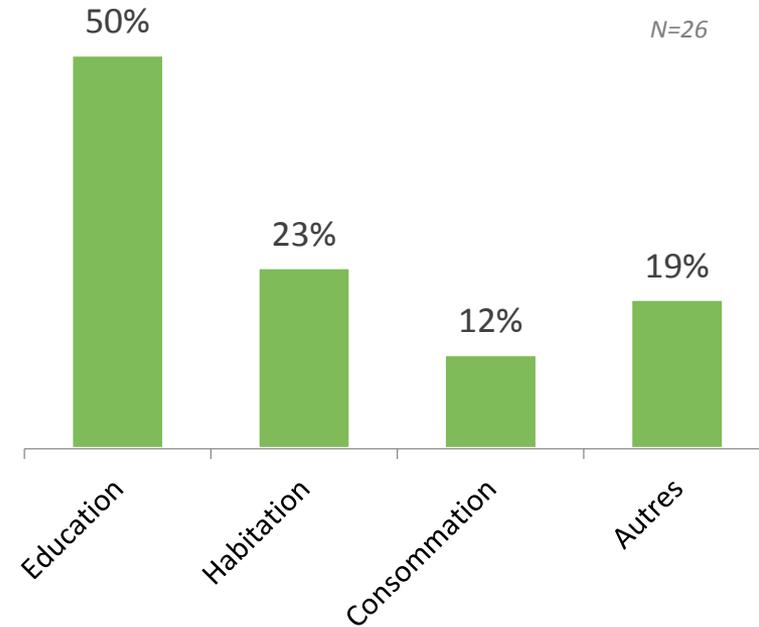
36% des employés ont fait **une demande de crédit** auprès d'une banque depuis leur arrivée chez ITGStore.

88% des employés qui ont demandé un crédit bancaire **l'ont obtenu**.

58% des employés ont **obtenu leur premier crédit** bancaire depuis leur arrivée chez ITGStore.

73% des employés pensent que travailler chez ITGStore **facilite l'obtention** d'un emprunt à la banque.

▪ Utilisation des crédits bancaires obtenus



L'ESSENTIEL

Outre l'accès aux crédits bancaires, **ITGStore propose un crédit à taux zéro** pouvant atteindre jusqu'à 3-4 mois de salaire. Plus de 70 prêts sont actuellement en cours. Cette initiative est largement appréciée des employés qui souhaitent qu'ITGStore aille plus loin en se portant formellement **garant pour un crédit** logement ou voiture auprès d'un établissement bancaire.

Épargne et retraite

Une cotisation à la retraite qui vient compenser le manque d'épargne

ÉPARGNE

- **Une épargne encore limitée** : peu d'employés parviennent à épargner, notamment en raison de l'augmentation des charges qu'ont connue de nombreux foyers (naissance d'un enfant, etc.).

32% estiment épargner plus depuis leur arrivée chez ITGStore.

RETRAITE

- **Une cotisation à la retraite** : les salariés cotisent pour la retraite à la Caisse Nationale pour la Prévoyance Sociale (CNPS) grâce à leur emploi chez ITGStore.

68% n'avaient **jamais cotisé** avant leur arrivée chez ITGStore.

66% **n'épargnent pas** en parallèle pour leur retraite alors que 93% estiment cela très important.

L'ESSENTIEL

La cotisation pour la retraite peut représenter une sécurité future pour les employés compte tenu de leur difficulté à épargner. Dans un pays où seulement 7,6 %* de la population active cotise à la CNPS, cette initiative est à saluer. ITGStore étudie même la possibilité d'aller plus loin en proposant une complémentaire retraite.

* Source : Institut National de la Statistique,, Annuaire Statistique du Cameroun, édition 2015

SOMMAIRE

INTRODUCTION

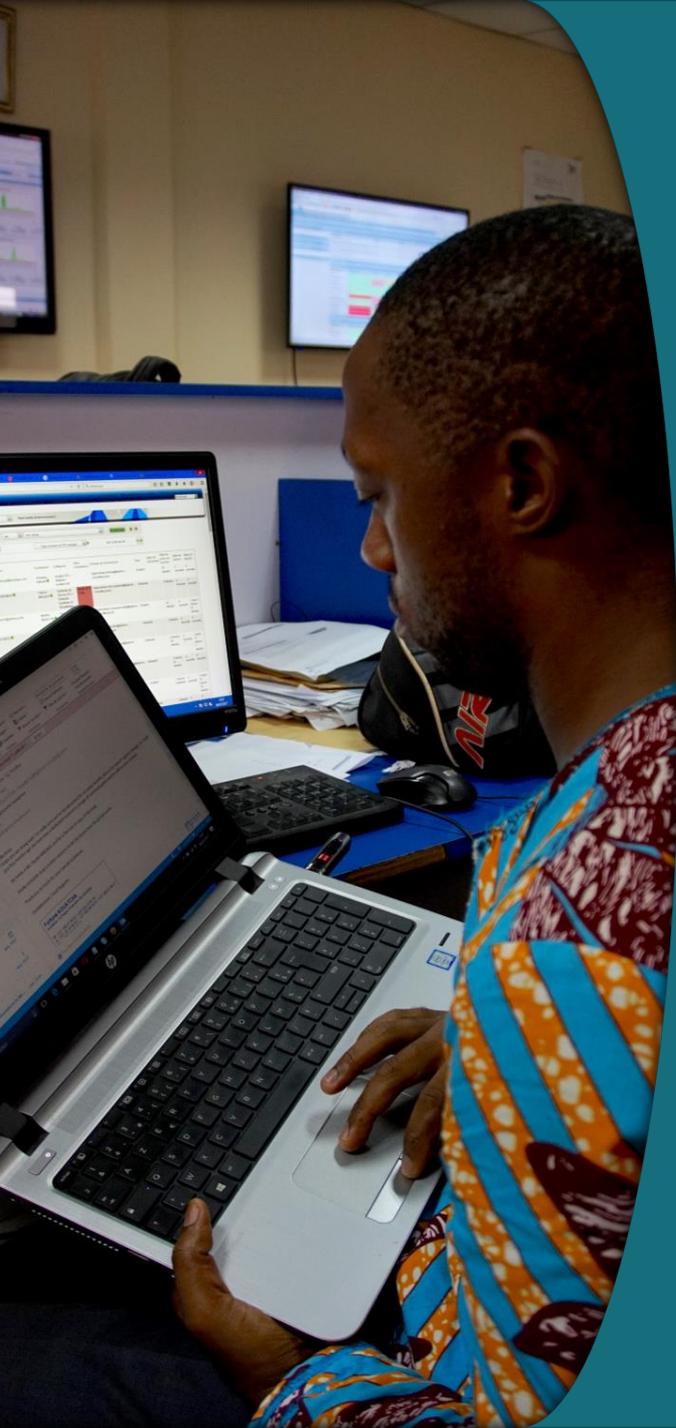
EMPLOYES

- └ Profil des employés
- └ Un revenu aux conséquences multiples
- └ Des conditions de travail favorables
- └ Une communication à construire
- └ Bilan de la mission d'Assistance Technique

VALORISATION DES RESSOURCES HUMAINES LOCALES

CLIENTS

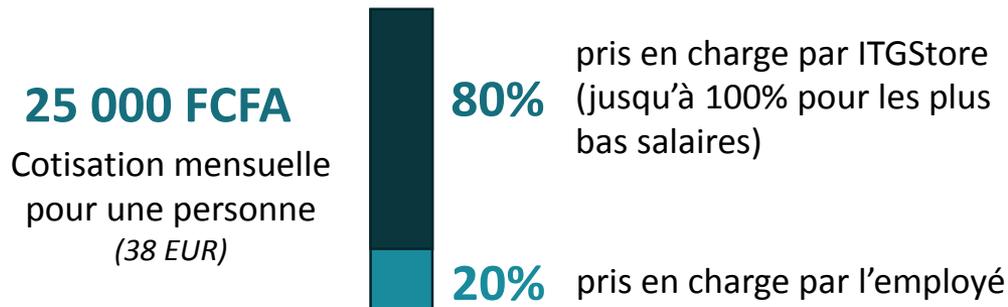
CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS



Protection sociale (1/3)

Une assurance maladie professionnelle

- Un prix accessible pour une bonne couverture



10 000 FCFA
Cotisation mensuelle pour un adulte supplémentaire,
(15 EUR)

7 000 FCFA
Cotisation mensuelle pour un enfant supplémentaire
(11 EUR)



EXEMPLES DE PRISES EN CHARGE

- ✓ Consultation généraliste
- ✓ Pharmacie
- ✓ Imagerie médicale
- ✓ Optique
- ✓ Orthophonie
- ✓ Kinésithérapie



«C'est la première fois que nous avons ce genre d'avantage »

Employée d'ITGStore

ITGStore propose depuis 2013 une **assurance maladie privée** (Saham Assurance) à ses employés. La cotisation se fait à la demande de l'employé et est déduite d'une partie de son salaire. Au moins 80% des cotisations sont prises en charge par ITGStore et cette part peut monter jusqu'à 100%. L'employé peut aussi choisir le nombre de personnes à couvrir en fonction de ses besoins.

Protection sociale (2/3)

Une première assurance pour 48% des employés

- Une première assurance pour de nombreux employés

48% des employés souscrivent à leur première assurance maladie grâce à ITGStore

67% des employés n'ont pas d'autre assurance maladie personnelle



COUVERTURE SOCIALE AU CAMEROUN

5,2% des actifs sont couverts par une assurance maladie dans le cadre de leur emploi*.

- Une assurance multiplicative au sein du foyer



L'ESSENTIEL

Le système d'assurance proposé par ITGStore permet d'élargir le périmètre de la couverture maladie. Le contrat d'assurance couvre **deux personnes en moyenne**, l'employé et un membre de sa famille, générant ainsi un **filet de sécurité pour le foyer**.

Protection sociale (3/3)

Une bonne santé accessible à tous grâce à l'assurance

- **La santé, un poids important dans le budget**

12 634 000 FCFA De frais remboursés par l'assurance pour tous les employés sur les 6 derniers mois.
(19 200 EUR)

168 000 FCFA De frais remboursés par salarié en moyenne sur les 6 derniers mois.
(256 EUR)

68% Pensent que leur salaire seul ne serait pas suffisant pour les frais de santé.

- **Une assurance appréciée mais perfectible**

Note moyenne donnée à l'assurance



Améliorations du système de santé

50% souhaiteraient une carte d'assuré afin d'éviter l'avance des frais

36% aimeraient disposer de plus de centres agréés

29% apprécieraient des remboursements plus rapides

L'ESSENTIEL

Sans l'assurance offerte par ITGStore, les employés ne seraient pas en mesure de payer leurs frais médicaux en raison du poids de la santé dans le budget du ménage. Si la prise en charge est considérée comme très satisfaisante, les démarches administratives sont en revanche considérées comme plutôt lourdes. La distribution d'une carte d'assuré est ainsi souhaitée par les employés.

Conditions de travail

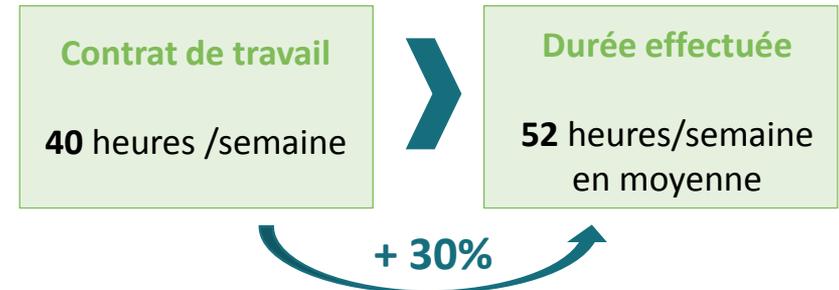
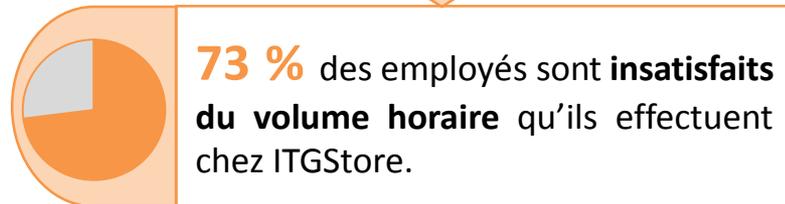
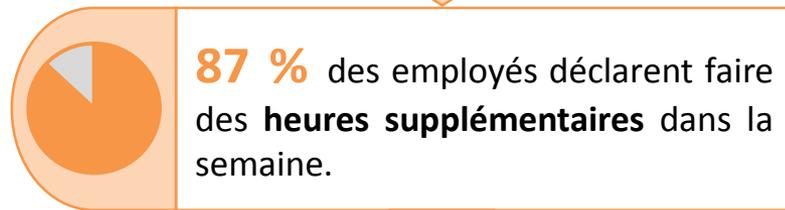
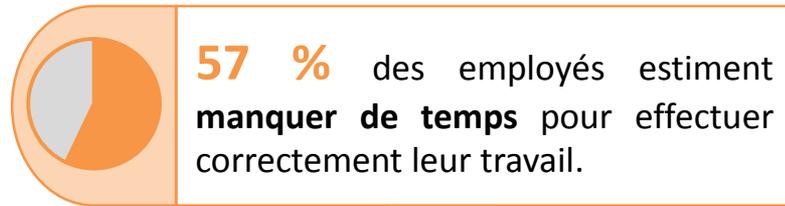
Une situation plus favorable comparée au précédent emploi



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. Si les responsabilités confiées sont jugées satisfaisantes, beaucoup regrettent le **manque de perspectives d'évolution**.

Charge de travail

12 heures supplémentaires en moyenne par semaine



64% des employés ne sont pas satisfaits de la **conciliation entre leur vie privée et vie professionnelle**.

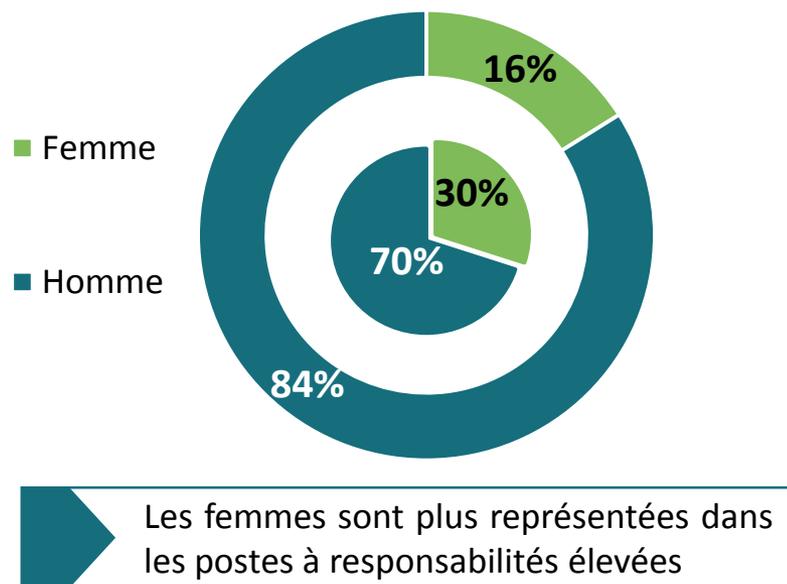
L'ESSENTIEL

Les employés travaillent régulièrement **sous pression** pour répondre aux besoins de leurs clients avec une forte réactivité. Cette surcharge de travail explique **le nombre élevé d'heures supplémentaires**. Ces heures n'étant ni récupérées ni rémunérées, certains réclament l'instauration d'un **13^{ème} mois en compensation**.

Place des femmes dans l'entreprise

Des conditions de travail similaires

Part des femmes parmi les ingénieurs (extérieur)
puis parmi les managers(intérieur)



- **92 %** des employés affirment qu'il n'existe pas de différence de considération entre les sexes chez ITGStore.
- **94%** des employés pensent qu'il n'y a pas de différence de rémunération entre les hommes et les femmes pour un poste égal.
- **79 %** des employés de sexe féminin estiment qu'être une femme ne limite pas leurs perspectives d'évolution au sein de l'entreprise.

L'ESSENTIEL

À poste égal, les femmes perçoivent un **saire équivalent** à celui des hommes. Aucune différence significative n'a été observée dans les réponses données entre les hommes et les femmes. Cependant, la **proportion de femmes parmi les employés est relativement faible**, bien que cela puisse s'expliquer par le peu de femmes diplômées dans ce domaine.

SOMMAIRE

INTRODUCTION

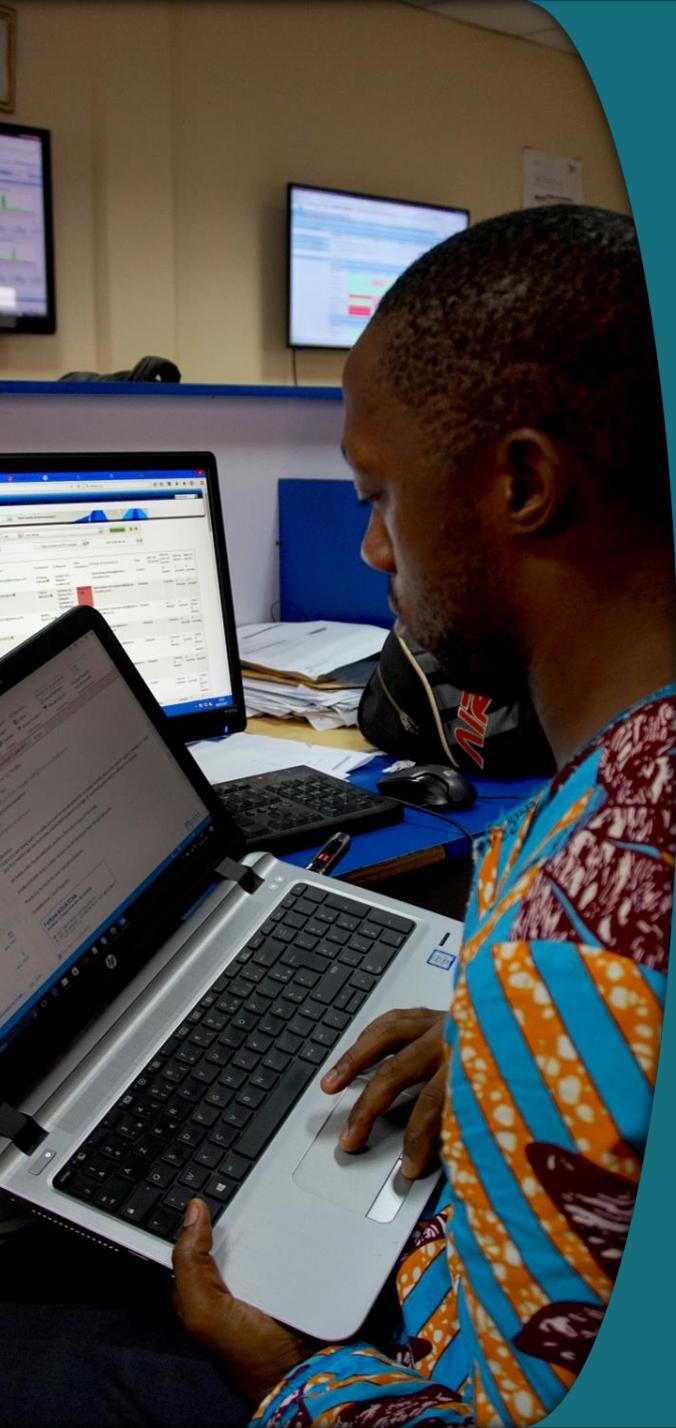
EMPLOYES

- └ Profil des employés
- └ Un revenu aux conséquences multiples
- └ Des conditions de travail favorables
- └ Une communication à construire
- └ Bilan de la mission d'Assistance Technique

VALORISATION DES RESSOURCES HUMAINES LOCALES

CLIENTS

CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS



Les relations internes à l'entreprise (1/2)

Un manque de communication résultant d'un déficit de management

- **Des managers qui n'écourent 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



Communication entre les salariés et 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. Les événements organisés, comme l'arbre de Noël, sont particulièrement appréciés et participent à cette bonne ambiance de travail.

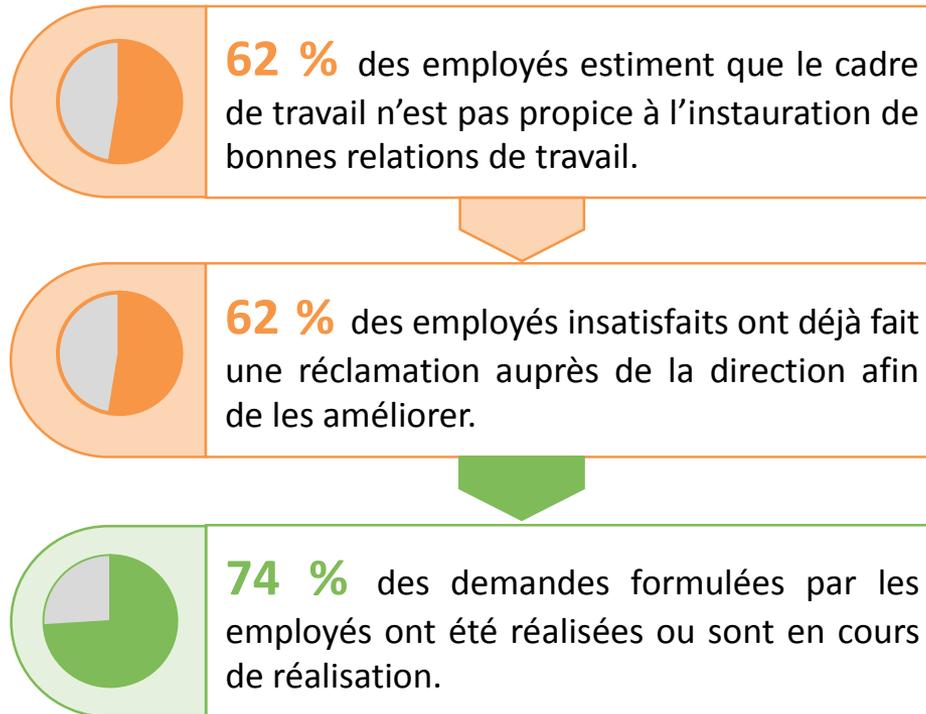
Ambiance de travail



Les rapports sociaux entre les employés du même poste sont propices à une bonne ambiance de travail, rendant ainsi leurs missions épanouissantes. 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.

Les relations internes à l'entreprise (2/2)

Des réclamations généralement réalisées mais peu exprimées



Principales idées pour améliorer le cadre de travail

- Agrandir la taille de leur espace de travail
- Bénéficier d'un matériel de bureau plus confortable
- Profiter d'une plus grande intimité au travail (casier individuel, bureaux séparés)

L'ESSENTIEL

En raison du manque de communication entre les managers et leurs employés, **une partie des salariés ne pas font de réclamations** auprès de la hiérarchie sur le cadre de travail. **Pourtant, les demandes exprimées sont généralement satisfaites.** En particulier, la construction du nouveau siège prévue pour l'année prochaine devrait répondre aux attentes formulées par les employés.

Primes et reconnaissance

Opacité et incompréhension dans l'attribution des primes

- **Une direction peu reconnaissante** : 34% des employés pensent que l'équipe de direction ne les félicite pas assez lorsque le travail mérite une reconnaissance. Une partie des employés ont même l'impression que les managers s'attribuent les mérites de la réussite d'un projet.

Reconnaissance de la direction lorsque le travail est bien effectué



- **Des employés peu récompensés** : seulement 38% des salariés ont déjà été récompensés par une prime depuis qu'ils travaillent chez ITG.

Avez-vous déjà reçu une prime ?



82% des employés déclarent être insatisfaits du système de prime actuellement en place.

Améliorations du système de prime

62% souhaiteraient que le système soit standardisé afin que l'attribution des primes soit plus juste et transparente.

16% aimeraient que les primes soient plus régulières et/ou plus élevées.

12% voudraient que les primes soient attribuées en fin de projet.

L'ESSENTIEL

À cause de l'inexistence de règles objectives, clairement définies 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.

SOMMAIRE

INTRODUCTION

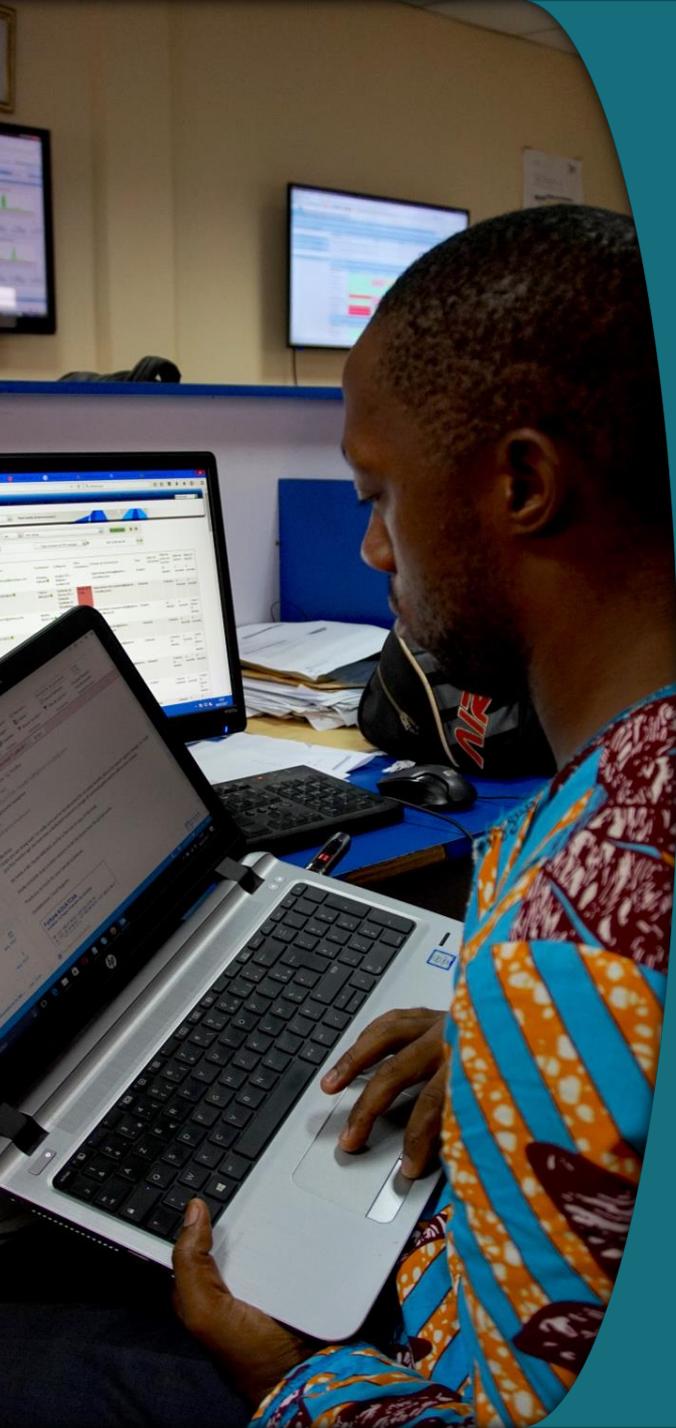
EMPLOYES

- └ Profil des employés
- └ Un revenu aux conséquences multiples
- └ Des conditions de travail favorables
- └ Une communication à construire
- └ Bilan de la mission d'Assistance Technique

VALORISATION DES RESSOURCES HUMAINES LOCALES

CLIENTS

CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS



Assistance Technique

De nombreux progrès mais des efforts à poursuivre

Dans le cadre de ses investissements, I&P finance des missions d'assistance technique pour faciliter le transfert des compétences et renforcer les capacités des entreprises. En 2012, ITGStore a bénéficié d'une mission sur la gestion des Ressources Humaines réalisée par Sandra HAPPI-TASHA. Bien que des efforts soient encore nécessaires, plusieurs améliorations ont été réalisées. En particulier, l'entreprise s'est davantage structurée autour d'un 'middle management' afin de disposer de cadres talentueux capables de seconder Gabriel FOPA, le Directeur Général.

Axe 1

Fidélisation du personnel

-  Définition de valeurs communes à l'entreprise
-  Mise en place d'un système d'évaluation des performances
-  Mise en place de fiches d'objectifs individuelles
-  Non planification et non prise de congés annuels (en cours)

Axe 2

Gestion administrative

-  Formalisation des augmentations de salaire
-  Mise en place d'un médecin du travail
-  Insertion d'une période d'essai dans le contrat
-  Absence de délégués du personnel

Valeurs d'ITGStore

Des valeurs partagées par tous



- La mission d'Assistance Technique a permis de définir les valeurs qui apparaissent comme évidentes dans la culture de l'entreprise et l'éthique commune dans le travail.
- Cinq valeurs avaient alors été définies de façon collégiale.

ITGStore comprend les besoins de ses clients



ITGStore a des standards de performance élevés



L'ESSENTIEL

Les valeurs définies durant la mission d'Assistance technique sont globalement partagées par l'ensemble des salariés et apparaissent comme des éléments structurants de l'identité d'ITGStore. Cet **état d'esprit commun** démontre la volonté des employés de **répondre ensemble aux mêmes objectifs**.

SOMMAIRE

INTRODUCTION

EMPLOYES

VALORISATION DES RESSOURCES HUMAINES LOCALES

└ ITGStore, la formation d'une expertise locale

└ Le partenariat avec l'école Polytechnique de Yaoundé

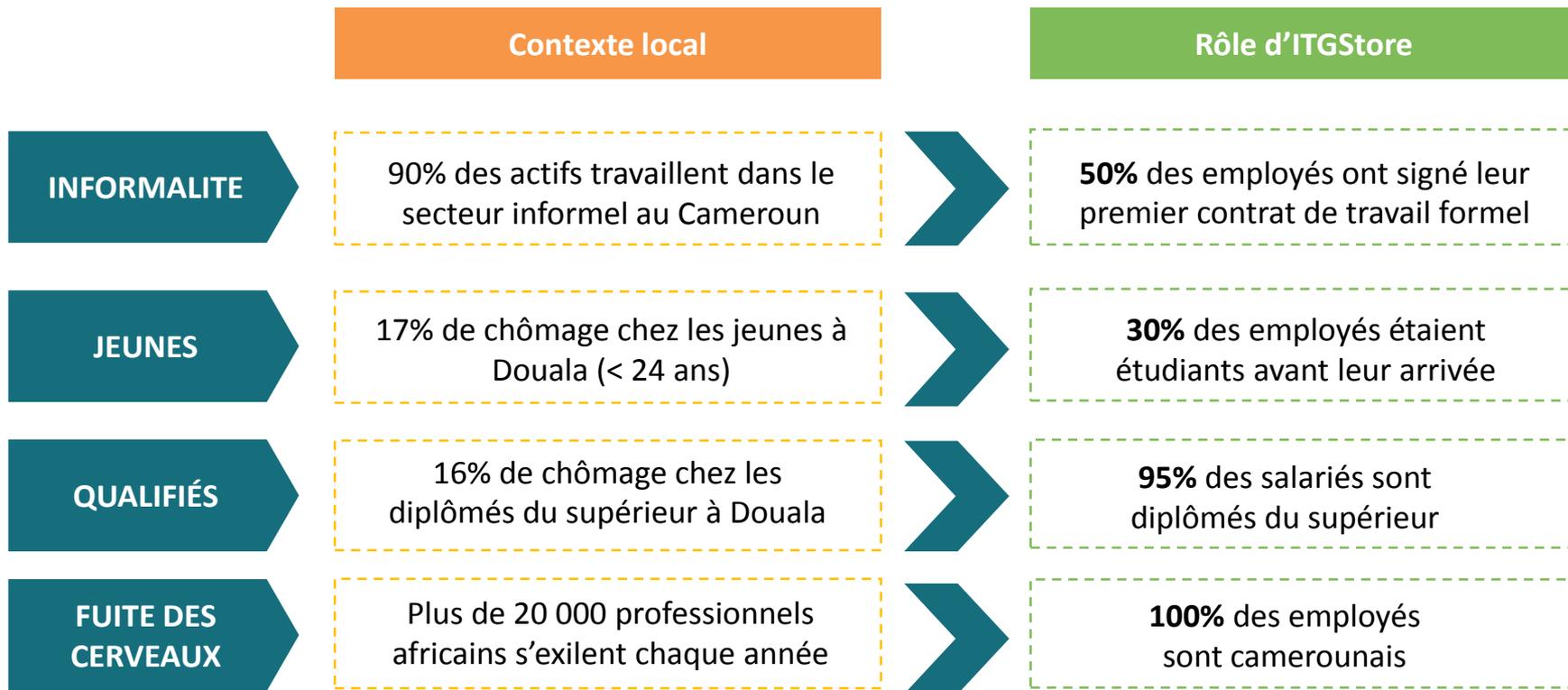
CLIENTS

CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS



Le rayonnement des talents locaux

ITGStore, une voie vers l'emploi des jeunes qualifiés



L'ESSENTIEL

ITGStore a permis à de nombreux jeunes Camerounais fraîchement diplômés du supérieur d'avoir **accès pour la première fois au marché du travail**. L'entreprise permet une **valorisation économique des talents locaux** en gardant les bons étudiants sur le territoire, limitant ainsi la fuite des cerveaux.

Compétences des employés

Une amélioration globale du savoir-faire des employés grâce aux formations



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.

Les employés ont vu leurs compétences s'améliorer puisqu'ils ont chacun reçu 3 formations en moyenne depuis leur arrivée. Cette volonté d'investir en capital humain sera maintenue puisque **95%** des employés estiment **avoir besoin de nouvelles formations** à l'avenir pour se perfectionner.

SOMMAIRE

INTRODUCTION

EMPLOYES

VALORISATION DES RESSOURCES HUMAINES LOCALES

└ ITGStore, la formation d'une expertise locale

└ Le partenariat avec l'école Polytechnique de Yaoundé

CLIENTS

CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS



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'École 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.

Témoignage des étudiants

Une réponse au manque de travaux pratiques dans les études en informatique

- **Des cours enrichissants** : les étudiants interrogés estiment que les TP sont **essentiels pour mettre en pratique les savoirs théoriques** qu'ils ont acquis durant leur parcours universitaire. En effet, **65%** des employés d'ITGStore auraient aimé avoir davantage de TP durant leurs études.



« Les travaux pratiques nous permettent de toucher du matériel, et donc du concret »

*Mickaël,
Étudiant en 2^{ème} année de cycle ingénieur,
école polytechnique de Yaoundé.*

Importance des travaux pratiques



Pédagogie des intervenants



- **Des intervenants accessibles** : les enseignants sont disponibles en dehors des cours lorsque les élèves ont des questions ou veulent approfondir certains points évoqués en TP.

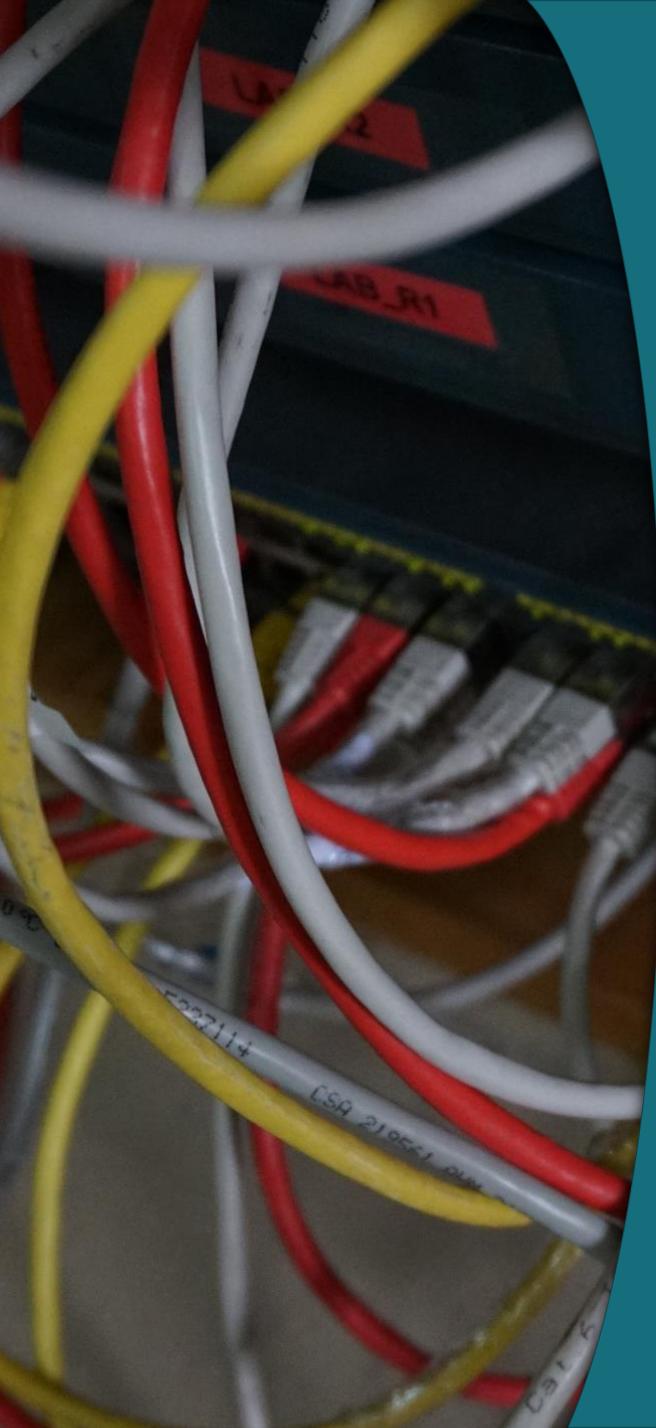


«Ce sont les intervenants qui rendent les cours intéressants»

*Freddy,
Étudiant en 1^{er} année de cycle ingénieur,
école polytechnique de Yaoundé.*

L'ESSENTIEL

Beaucoup d'étudiants découvrent ITGStore grâce à ce partenariat. L'entreprise gagne ainsi en visibilité auprès des jeunes diplômés du supérieur. L'existence d'un réseau entre étudiants et anciens élèves désormais employés chez ITGStore permet aussi un contact permanent entre le milieu universitaire et le monde professionnel.



SOMMAIRE

INTRODUCTION

EMPLOYES

VALORISATION DES RESSOURCES HUMAINES LOCALES

CLIENTS

CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

Satisfaction des 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.).

Compréhension des besoins



« On travaille plus en partenaire qu'en relation client-fournisseur »

Emmanuel ETIA,
Directeur des Systèmes d'Information, Orange

Standards de performance élevés



« Il y a beaucoup de livrables de qualité »

Jean Leolein BEBEY,
Chief Technology Officer, ENEO

Réactivité en cas de problèmes



« La culture de la réactivité est très au-dessus de la moyenne de ce que l'on peut trouver localement. Si on dit que c'est critique pour le business, ils comprennent. »

Pascal Chendjou,
IT Manager, Alucam

N.B. : Les informations communiquées sont issues des entretiens réalisés auprès de 4 clients (Alucam, SONARA, ENEO, Orange).

Des projets aux impacts multiples (1/2)

Gains de productivité et réduction des coûts grâce à ITGStore

Gains de productivité

Projet de migration de la base de données, SONARA

- **Réduction des heures de travail perdues** grâce à
 - un réseau internet plus fiable qui a considérablement réduit les latences
 - un système d'exploitation plus stable.

Projet de refonte du système de stockage, Orange

- Augmenter la sécurité face à une perte éventuelle des données et minimiser le temps de récupération des données. Suite au projet, Orange peut **recupérer les sauvegardes deux fois plus rapidement qu'avant.**

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.
- Un projet dont le coût d'environ 20 millions de FCFA a été rentabilisé en moins de 4 mois.



« C'est un projet dont je suis très fier car il est très intéressant financièrement mais aussi techniquement. On s'est amélioré en termes de temps de réponse et donc de productivité »

Pascal Chendjou, IT Manager d'Alucam

Des projets aux impacts multiples (2/2)

Une présence locale permettant des solutions plus rapides et adaptées

Rapidité d'exécution

Projet de migration de la base de données, Alucam

- Suite à l'autonomisation de l'entreprise, ils disposaient d'un an pour créer leurs propres outils. ITGStore a pu tout mettre en place en seulement 7 mois.

Projet de refonte du système de stockage, Orange

- « En général, ce sont des projets qui durent 12-18 mois » selon Orange. Avec ITGStore, la mise en place de tout le dispositif de sauvegarde a pu être fait en seulement 6 mois.

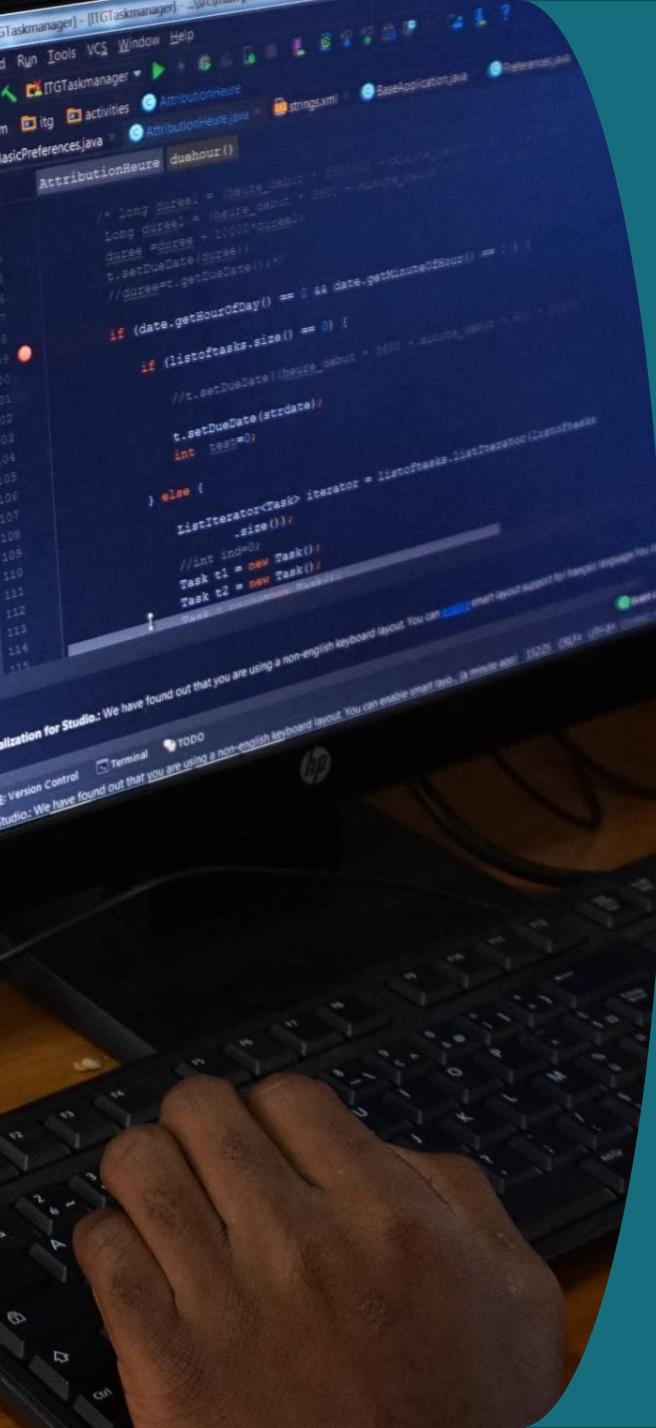
Compréhension du contexte local

Projet de refonte du système de stockage, Orange

- Le projet a pu se faire plus rapidement que prévu car « ITG connaissait bien le contexte et avait l'expertise localement. La plupart des autres partenaires vont chercher l'expertise à l'extérieur avec les délais d'attente que cela implique, avec les visas, etc. » selon Orange.

” *« 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*



SOMMAIRE

INTRODUCTION

EMPLOYES

VALORISATION DES RESSOURCES HUMAINES LOCALES

CLIENTS

CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

Conclusion (1/2)

EMPLOYÉS

- **Formalisation de l'économie** – Dans un pays où 90% des travailleurs tirent leur revenu du secteur informel, ITGStore a permis à 50% de ses employés de signer leur premier contrat de travail déclaré. Cette formalisation s'accompagne de plusieurs avantages sociaux comme les congés payés ou les congés maternité pour les femmes.
- **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. Ce salaire a changé le quotidien de beaucoup d'employés puisqu'ils sont nombreux à s'être lancés dans de nouveaux projets de vie en investissant dans l'éducation et dans le logement.
- **Des avantages sociaux essentiels** – ITGStore offre une première assurance maladie à 50% des employés. Cette couverture 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 existe une possibilité 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 aussi garantir une plus grande transparence dans l'attribution des primes.

Conclusion (2/2)

TALENTS LOCAUX

- **Un employeur de jeunes qualifiés** – ITGStore permet de valoriser les talents locaux en facilitant l'accès au marché du travail : 30% des employés étaient étudiants avant de travailler chez ITGStore.
- **Un investissement en capital humain** – Avec 3 formations reçues depuis leur arrivée en moyenne, les employés améliorent constamment leurs compétences et adaptent leurs expertises aux évolutions des nouvelles technologies.
- **Un partenariat gagnant-gagnant pour la formation** – Chaque année, 40 étudiants par niveau suivent les travaux pratiques assurés par les employés d'ITGStore à l'école polytechnique de Yaoundé. La mise à disposition d'un laboratoire connecté améliore l'employabilité des élèves et représente un bassin de recrutement pour l'entreprise, qui gagne ainsi en visibilité.

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.
- **Le rayonnement de l'Afrique** – Forte de ses standards de performance élevés, ITGStore est une entreprise pionnière dans un secteur à fort potentiel de croissance sur le continent africain.

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.

Remerciements

- Nous tenons à remercier toutes les personnes qui ont contribué au succès de cette évaluation
 - Gabriel Fopa, directeur d'ITGStore, qui a accepté la réalisation d'une telle évaluation afin de mettre en avant le rôle de son entreprise dans la société.
 - Mathias Tcheumani, qui a consacré toute son énergie pour nous permettre de travailler dans de bonnes conditions.
 - Max, qui, chaque jour, nous a conduit à nos rendez-vous en nous faisant découvrir son répertoire de musiques.
 - Toute l'équipe d'ITGStore, qui nous a chaleureusement accueilli dans leurs locaux. Nous ne pouvons citer tout le monde mais nous remercions Jean-Louis, Christiane et Raoul pour leurs réponses à nos questions. Un remerciement tout particulier à Raoul pour nous avoir fait découvrir des spécialité locales.
 - L'ensemble des personnes enquêtées, que ce soit les employés d'ITGStore, les étudiants ou les clients, pour leur disponibilité et leur sincérité lors de nos entretiens.
- Nous remercions enfin chaleureusement tous ceux qui ne sont pas cités ici et qui ont participé à la réussite de cette évaluation.

Contacts

- **Gabriel FOPA**, ITGStore, g.fopa@itgstore-consulting.com
- **Samuel MONTEIRO**, I&P et FERDI, s.monteiro@ietp.com

