



L'emploi, un objectif partagé

VILLES
de FRANCE
VILLES & AGGLOMÉRATIONS



L'emploi, un objectif partagé

La restauration rapide est un secteur en pleine mutation qui n'a cessé d'évoluer depuis la fin des années 1990 pour répondre aux attentes des Français. Elle se caractérise aujourd'hui par un nombre important d'acteurs de tailles très différentes et une offre alimentaire diversifiée (burgers, sushis, pâtes, kebabs). Ce secteur représente aujourd'hui un quart des entreprises du monde de la restauration. Conséquence de cette évolution, depuis 1997, l'emploi a augmenté de près de 6 % par an en moyenne dans ce secteur*. Et comme tous les services de proximité, les emplois créés sont locaux, durables et – bien entendu – non délocalisable.

L'autre spécificité de ce secteur est qu'il touche tous les territoires français. Pas un n'est exclu de ce phénomène que l'on ne peut qualifier « de mode » tant il s'inscrit dans la durée. Des plus grandes métropoles aux plus petites villes, la restauration rapide répond à une réelle attente des consommateurs. Ce succès est porté par une collaboration efficace entre les entreprises – soucieuses de répondre aux spécificités locales – et les collectivités – attentives à l'attractivité économique de leurs territoires.

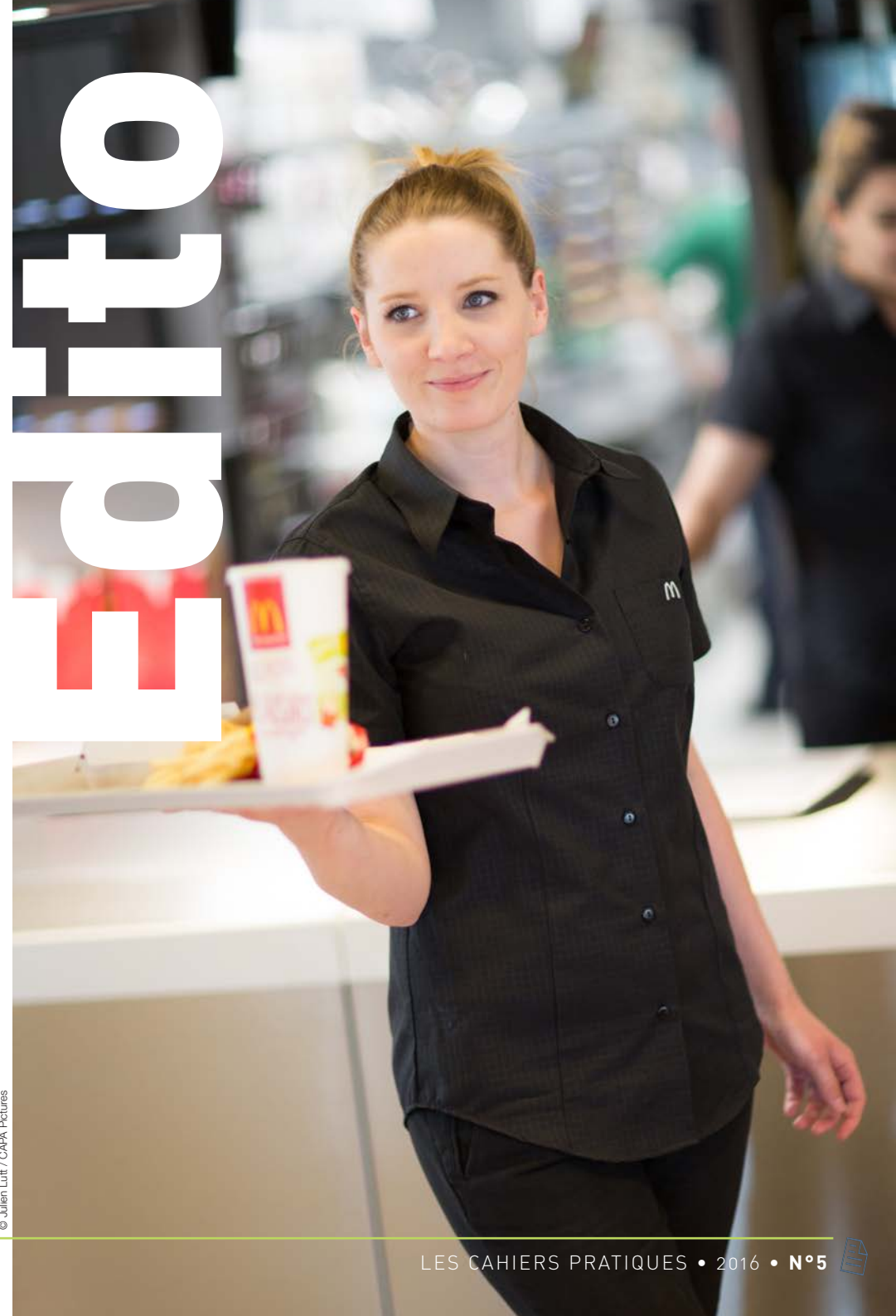
Avec 73 000 salariés sous enseigne répartis dans plus de 1 400 restaurants installés partout en France, McDonald's, leader du secteur, est le premier recruteur de jeunes en France. L'enseigne contribue ainsi de manière importante au dynamisme économique et social de ses zones d'implantation. Chaque franchisé de l'enseigne est avant tout un chef d'entreprise, de PME, en relation quotidienne avec ses parties prenantes de proximité.

C'est donc un engagement permanent de contribuer à la vie locale de multiples façons : par les emplois créés, par leurs engagements en matière d'environnement et par leur participation à des organismes ou associations œuvrant pour la qualité de vie des riverains.

Ce livret a pour vocation de présenter l'ensemble des engagements de l'enseigne en matière d'emploi et de renforcer, de renouveler, les liens qui existent entre les acteurs locaux de l'emploi et l'entreprise.

La collaboration de McDonald's avec l'association Villes de France permet ainsi d'entretenir et de formaliser au niveau national cette véritable relation de long terme.

Claire SILVA,
Vice-Présidente Ressources Humaines McDonald's France.



© Julien Lutti / CAIPA Pictures

Une enseigne intégrée **dans la vie locale**

• *Une implantation des restaurants dans la vie locale*

Plus de **1 384 restaurants McDonald's répartis dans 1 057 communes françaises**, participent au dynamisme local de tous les types de territoires français : aussi bien ruraux qu'urbains.

La dynamique et les contraintes en matière d'emploi varient selon les territoires.

Représentativité élevée d'étudiants, ou bien personnes en recherche de flexibilité horaire pour des raisons personnelles, les restaurants McDonald's s'adaptent.

Les compétences recherchées lors des recrutements sont également soumises aux spécificités locales : dans des zones avec des variations d'affluence saisonnières importantes (mer, montagne) ou bien dans des zones touristiques qui nécessitent des compétences linguistiques de la part des équipiers. Les restaurants McDonald's travaillent avec les services publics de l'emploi afin de recruter, mais aussi de former, les futurs équipiers.

• *Des recrutements dans les villes grâce aux services locaux de l'emploi*

Les restaurants McDonald's sont pleinement intégrés au tissu local de leurs villes d'implantation. Avec des agences déployées partout en France, Pôle emploi est un interlocuteur privilégié pour toutes les problématiques de recrutement. En



© Julien Lutti / CAPA Pictures

septembre 2012, McDonald's France et Pôle emploi ont signé un Accord cadre national afin de généraliser et fluidifier leur coopération.

En complément, les restaurants McDonald's collaborent avec les missions locales pour l'insertion professionnelle et sociale des jeunes. En raison de leur rôle prépondérant dans l'orientation professionnelle et l'accompagnement des jeunes de 16 à 25 ans qui rencontrent des difficultés, notamment en matière d'accès à l'emploi ou à la formation, ces missions locales pour l'insertion sont donc un interlocuteur privilégié pour les restaurants.



Créer des emplois, **partout et pour tous**



© Julien Lutt / CAPA Pictures

• **Des méthodes qui favorisent l'égalité et la mixité sociale**

En partant de la conviction que le diplôme n'est pas déterminant, McDonald's France et les restaurants s'efforcent en permanence d'améliorer la détection des talents, et ont développé des dispositifs de recrutement performants qui se concentrent sur les compétences des candidats. Le diplôme et le CV ont un rôle secondaire dans le processus de recrutement.

Ainsi, l'accord signé en septembre 2012 entre McDonald's France et Pôle Emploi vise aussi à faciliter l'accès et la mise en œuvre de la « Méthode de Recrutement par Simulation » et ainsi renforcer la coopération locale au niveau des territoires.

L'exercice consiste à évaluer, par rapport aux trois qualités identifiées pour le poste, les capacités d'un demandeur d'emploi désireux d'apprendre les métiers de la restauration rapide. Cette approche permet de laisser de bonnes chances à des candidats n'ayant pas de diplôme et d'expérience dans le secteur de l'hôtellerie-restauration. La méthode par simulation est adoptée par les agences Pôles Emploi locales depuis janvier 2006.



© Marie Elchegoyen / CAPA Pictures

• **Une attention particulière pour l'intégration des travailleurs handicapés**

Plusieurs milliers de salariés en situation de handicap travaillent dans les restaurants McDonald's en France. Que ce soit au siège ou au sein des restaurants, l'intégration des travailleurs handicapés est une autre marque de la volonté profonde de l'enseigne d'avoir des équipes représentatives de la population française. A travers son réseau de franchisés, des actions concrètes favorisant l'accueil de ces travailleurs sont mises en place.

Par exemple, l'initiative nationale « Action Sourds et Muets » vise à favoriser, depuis 2008, l'intégration des travailleurs sourds et malentendants dans les restaurants de l'enseigne en proposant des outils de communication spécifiques, mais aussi des adaptations de poste (ex : témoins lumineux et non pas sonores sur la ligne de production) et l'accompagnement d'un chargé d'insertion externe.

« **Le saviez-vous ?** »

En France, les femmes ont un taux d'activité en moyenne inférieur de 10% à 15% à celui des hommes de même origine, à caractéristiques égales. Une discrimination dont l'impact économique est important : selon une étude de France Stratégie, c'est la réduction des discriminations dont font l'objet les femmes qui contribuerait le plus à la hausse du PIB.

• **Des emplois adaptés à tous**

Présente dans plus de 1000 communes, l'enseigne fait du recrutement local un axe majeur de sa politique sociale. Il est donc tout à fait naturel que le profil des équipes en restaurant et au siège reflète la diversité de la population française, mais aussi la diversité des territoires.

McDonald's France a ainsi signé dès février 2006 la Charte de la diversité qui engage l'employeur à mettre en œuvre une politique de ressources humaines reflétant, à tous les niveaux de l'entreprise, la diversité de la société au niveau culturel, ethnique et social.

Loin des idées reçues, on constate aujourd'hui un nombre important d'étudiants, de mères de familles, de séniors ou encore de jeunes diplômés en restauration qui trouvent dans les restaurants l'occasion de concilier travail et développement personnel. Une première expérience dans le monde de l'entreprise pour les uns, et un moyen de revenir dans la vie professionnelle pour les autres.

S'adaptant à chacun des profils, les restaurants ont adopté de nombreuses mesures permettant d'aménager l'organisation du travail aux besoins de leurs salariés.

Ainsi par exemple, les salariés étudiants bénéficient de mesures leur permettant de poursuivre sereinement leurs études :

- la planification des horaires pour les adapter au planning universitaire,
- l'instauration de quotas hebdomadaires maxima de travail (avec accord du salarié),
- l'obligation de communication des plannings 15 jours à l'avance,
- congés sans solde lors des périodes d'exams et de révisions.



McDonald's en quelques chiffres :

- 1^{er} recruteur de France
- 73 000 salariés sous enseigne
- Un personnel d'encadrement à 53% féminin dans les restaurants
- Plus de 80% du personnel d'encadrement a moins de 35 ans
- Plus de 80% des emplois en CDI

© Julien Lutz / CAPA Pictures

Valoriser l'employabilité **de ses salariés**

• **Une organisation des ressources humaines pour progresser et valoriser ses acquis**

Former pour faire progresser

Les restaurants McDonald's veillent à ce que leurs collaborateurs progressent dans leur métier et à leur offrir des opportunités de carrière adaptées. Le transfert des connaissances et le développement des compétences sont au cœur du dispositif de

formation continue que propose l'enseigne, dès l'arrivée du nouvel entrant et tout au long de son parcours. Ainsi, « *apprendre en travaillant* », c'est la formule gagnante : dans les restaurants, les équipiers sont accueillis et accompagnés par un formateur qui partage avec eux les savoirs essentiels.

Le centre de formation de McDonald's France, qui accueille chaque année plus de 5 000 salariés, leur permet d'aller plus loin avec une gamme de programmes et d'outils dédiés.



Gravir les échelons sans discrimination de diplôme

Très conscient de leurs responsabilités économiques, sociales et environnementales, les restaurants McDonald's ont choisi de baser leur politique de ressources humaines sur l'évolution professionnelle de leurs collaborateurs. La promotion interne est l'un des piliers de cette politique.

En tant que premier recruteur de jeunes en France*, les restaurants McDonald's offrent chaque année à des milliers de jeunes une première expérience professionnelle, et leur laisse ainsi l'opportunité de démontrer leurs compétences et exprimer leur potentiel.

Ainsi, 88% des directeurs adjoints de restaurant ont commencé leur carrière comme équipier et près de 25% des salariés du siège ont débuté leur carrière en restaurant.

Ces chiffres démontrent le savoir-faire de l'entreprise pour intégrer des salariés peu ou pas qualifiés : leur confier d'importantes responsabilités et leur offrir des opportunités de carrière chez McDonald's ou à l'extérieur.



© Julien Lutt / CAPA Pictures

Travailler pour valider un diplôme

Soucieux de valoriser et de sécuriser les parcours individuels de ses salariés, les restaurants McDonald's leur proposent depuis quelques années des dispositifs de validation des acquis de l'expérience (VAE), grâce auxquels ils peuvent concrétiser leur parcours par l'obtention de diplômes reconnus par l'État. « Transformer son expérience en diplôme ! » est ainsi devenu une réalité.

La VAE concerne tous les métiers. L'enseigne a été l'une des premières à compter, dès 2004, une promotion de diplômés. Les directeurs de restaurants peuvent obtenir un bachelor (bac + 3) dispensé par de grandes écoles de commerce, les managers un BTS Management des unités commerciales et les équipiers peuvent obtenir un CAP Agent polyvalent de la restauration.

Les restaurants McDonald's mettent à disposition de ses salariés un programme d'accompagnement performant pour permettre à ces salariés de réussir leur « Validation des Acquis et de l'Expérience ». 93% des candidats de l'enseigne ont décroché leur diplôme.



© Julien Lutt / CAPA Pictures

Une participation active au Syndicat National de l'Alimentation et de la Restauration Rapide (SNARR)

- En tant que leader français de la restauration rapide, McDonald's France est un membre actif du Syndicat National de l'Alimentation et de la Restauration Rapide (SNARR). Cette organisation représentative fut le premier syndicat de la restauration commerciale à s'être doté d'une convention collective en 1988.
- Sous l'impulsion des grandes entreprises du secteur, cette première convention s'est rapidement enrichie de plus de quarante et un Accords et Avenants comme la mise en place de la RTT sans perte de salaire, le temps partiel aménagé, les minima conventionnels renégociés chaque année depuis 1993, le Fonds d'Action Sociale, le travail de nuit, la formation professionnelle, la santé au travail...



France Pelé
Tel : 01.58.47.96.38
courriel : france.pele@havas.com



94 rue de Sèvres
75007 Paris - France
Tél. : +33 1 45 44 99 61
courriel : contact@villesdefrance.fr

www.villesdefrance.fr