

McDonald's Une politique RH fondée sur trois piliers formation, promotion, mobilité

Intégrer, former et qualifier les jeunes

Premier employeur de jeunes en France et en partenariat avec Pôle emploi, McDonald's axe sa politique de ressources humaines sur un recrutement diversifié, une formation interne et un suivi de chaque nouveau salarié.

Depuis sa création en 1955, McDonald's centre sa politique de ressources humaines sur le recrutement de proximité, la promotion interne, le transfert et le développement des compétences.

En France, les restaurants du groupe sont implantés dans des zones économiques et culturelles très variées y compris dans des quartiers sensibles. McDonald's a donc renforcé sa politique de diversité culturelle, ethnique et sociale pour que les clients puissent s'identifier aux salariés.

Aujourd'hui, McDonald's est le premier recruteur de jeunes en France avec 69% d'équipiers de moins de 25 ans.

OBJECTIFS ET NATURE DES ACTIONS

Conscient de ses responsabilités économiques, sociales et environnementales, McDonald's a choisi de baser sa politique RH sur l'évolution professionnelle. Dans les restaurants gérés en propre ou par des franchisés, cette politique s'appuie sur trois piliers : la formation, la promotion et la mobilité interne.

→ étape 1

Le recrutement repose sur des critères tels que la rigueur, l'organisation, la solidarité, le respect des consignes, la fiabilité.

Les candidats sont aussi testés sur leur capacité à s'adapter.

McDonald's utilise également la méthode de recrutement par simulation.

Les directeurs des restaurants gérés par le groupe disposent des services de recrutement et de formation de quatre Centres des métiers et de l'emploi (Paris, Lyon, Bussy et La Défense). Ces centres offrent aux jeunes en recherche d'emploi un espace d'accueil, de recrutement et d'intégration dans l'entreprise. Leur emplacement permet aussi aux jeunes, notamment des quartiers sensibles, d'être dans un milieu différent de leur environnement habituel.

LES POINTS FORTS DU DISPOSITIF

Une présélection sur les valeurs et potentiels des candidats et non sur leurs diplômes.

Un module d'intégration pour présenter l'entreprise et les postes.

Une formation sur site assurée par des salariés formés.

Un accompagnement et un suivi par un référent durant le premier mois d'intégration.

La VAE pour les directeurs, les managers et les équipiers de restaurant.



Le diplôme n'est pas déterminant dans le processus de recrutement

Le processus de recrutement comprend trois phases :

- un tri des CV : le site Internet McDonald's, avec 7 millions de connexions par an et de 350 000 à 400 000 CV déposés, constitue le premier véhicule de recrutement ;
- une présélection : les chargés de recrutement des centres ont un entretien téléphonique de cinq à six minutes avec les candidats. Ils s'appuient sur un questionnaire type pour connaître leurs valeurs et potentialités. Cette présélection par téléphone permet aussi de ne pas faire déplacer les candidats non retenus ;
- deux entretiens de recrutement : un premier de quinze à vingt minutes avec un conseiller de recrutement dans le centre ; un second, définitif, avec le directeur de restaurant.

Les jeunes qui se présentent spontanément dans les centres sont accueillis par une hôtesse et suivent ensuite la même démarche.

Le processus dure soixante-douze heures entre la réception du candidat et la réponse qui lui est donnée.

Les restaurants gérés en propre et ceux gérés par les franchisés font également appel aux missions locales et aux agences de Pôle emploi pour un recrutement de proximité.

L'accord signé entre McDonald's et Pôle emploi le 25 septembre 2012 a permis de systématiser et d'harmoniser la MRS (Méthode de Recrutement par Simulation) dans les restaurants de McDonald's.

→ étape 2

Les candidats sélectionnés participent à un module d'intégration de quatre heures dispensé dans les centres :

- présentation de l'entreprise et de ses activités, et des futures missions des candidats, information sur le contrat de travail et le système de cotisations sociales (taux de la part salariale et patronale, etc.) ;
- remise des tenues après essayage ;
- signature des contrats.

→ étape 3

Les nouveaux salariés sont formés dans les restaurants par une équipe de 2 ou 3 formateurs ayant reçu une formation pédagogique.

Chaque salarié est accompagné et suivi par un référent pendant les quatre premières semaines de son intégration. Ce référent est aidé par l'ensemble de l'équipe du restaurant.

Le recrutement des managers est réalisé selon le même processus, mais il est renforcé par un test de personnalité ainsi que par un entretien effectué par le manager d'exploitation.

Les futurs managers bénéficient d'un module de formation aux techniques de base de management d'une semaine. Chaque session est sanctionnée par l'obtention d'un diplôme maison suivi par l'obtention d'un CQP de responsable opérationnel – 93 % des CQP de la branche sont délivrés aux salariés de McDonald's.

La fin du cursus de formation est organisée en anglais à Londres avec la participation des responsables de plus haut niveau de McDonald's.

En 2004, McDonald's a mis en place un processus de validation des acquis de l'expérience (VAE). La VAE permet aux équipiers, aux managers et aux directeurs de reconnaître leurs compétences et d'obtenir un diplôme de l'Éducation nationale. Plus de 88% des directeurs adjoints et des managers de restaurants sont issus de la promotion interne.

En 2011, le ministre de l'Éducation nationale a signé un accord cadre avec McDonald's permettant aux équipiers des 1 340 restaurants de l'enseigne de certifier via la VAE leur expérience par le diplôme de CAP Agent polyvalent de restauration.

Une amélioration des différents processus est réalisée grâce à des enquêtes permanentes enclenchées sur la base d'indicateurs (par exemple, taux et raisons d'abandons, etc.).

RÉSULTATS

101 équipiers diplômés d'un CAP A.P.R.

231 directeurs diplômés d'une licence (Bac+3)

54 managers diplômés d'un BTS MUC (Bac+2).

Groupe(s) partenaires

- NEOMA Business School (Reims et Rouen)
- KEDGE Business School (Marseille)
- Toulouse Business School
- ESCM (Tours Poitiers)

Contact

Anne PETITPIERRE

McDonald's

Anne.Petitpierre@fr.mcd.com