

NOUS SOMMES McDO MAROC



First Rest. International et filiales
Espace Porte d'Anfa
3, rue Bab El Mansour
20050 Casablanca
Tél . : 05 22 94 10 07
www.mcdonalds.ma



AUJOURD'HUI, NOUS SOMMES
2700 MAROCAINS À VOTRE SERVICE,
ET TOUJOURS FIERs DE L'ÊTRE.





SOMMAIRE

McDONALD'S DANS LE MONDE

P 04-05

McDONALD'S AU MAROC

Notre réseau

P 06-07

Notre impact socio-économique

P 08-15

McDonald's Maroc, un employeur majeur

P 16-17

L'ENGAGEMENT DE McDONALD'S

Formation continue

P 18-19

Santé et sécurité au travail

P 20-21

Responsabilité sociale

P 22-23

Parité

P 24-25

Opportunités et perspectives

P 26-27

LES MÉTIERS

Un plan de carrière ambitieux

P 28-28

Équipier

P 30-31

Hôtesse

P 32-33

Formateur

P 34-35

Manager

P 36-37

Directeur

P 38-39

Plus qu'un métier, une vraie vie de famille

P 40-41

Ramadan

P 42-43

Achoura

P 44-45

Journée de la femme

P 46-47

Salle de détente

P 48-49

McLeague

P 50-51

All Stars

P 52-53

Ray Kroc Awards

P 54-56

McDonald's dans le monde



McDonald's est la première entreprise de restauration dans le monde.
Plus de 36 000 restaurants McDonald's servent chaque jour près
de 69 millions de clients dans plus de 100 pays.
Dans chacun de ces pays, des opérateurs locaux constitués en entreprises
locales
exploitent l'enseigne et sont soumis aux lois et aux règles de leur pays.
En tant qu'enseigne multinationale leader,
McDonald's a une responsabilité sociale au sein des communautés locales.
Et pour McDonald's au Maroc, c'est également une priorité.

36 000
Restaurants dans le monde

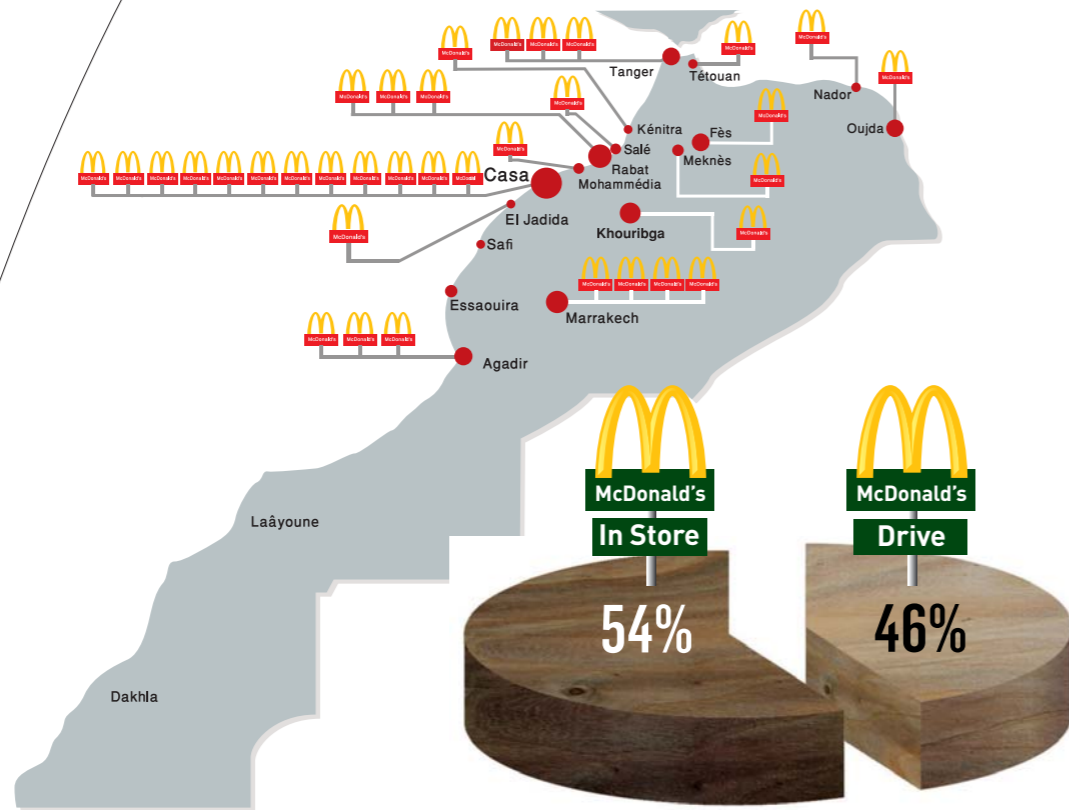
2,5 millions
Collaborateurs

100
Pays

69 millions
Clients servis chaque jour



RAY KROC,
LE FONDATEUR DE LA MARQUE



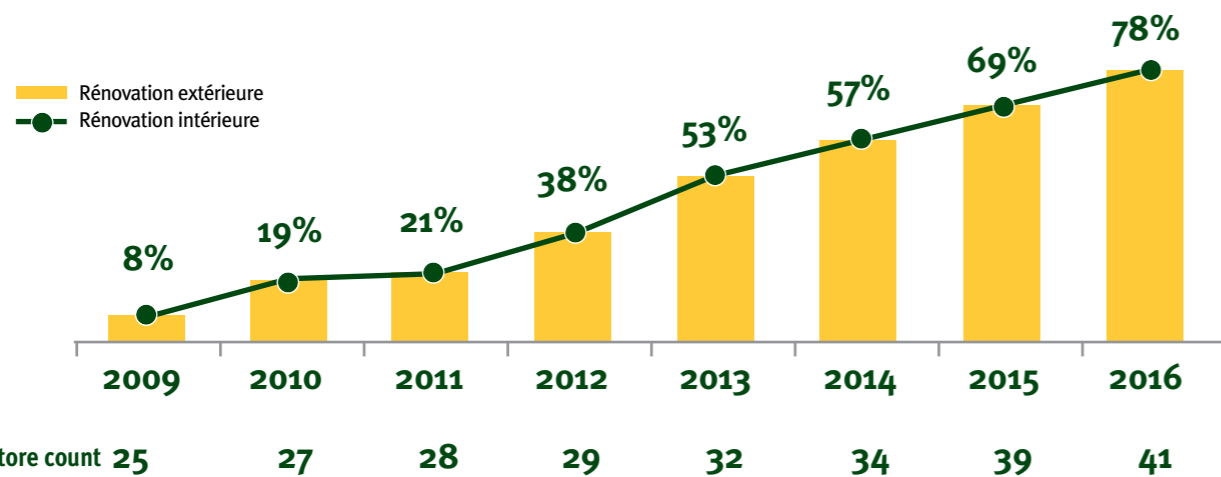
McDonald's au Maroc

“Être le lieu préféré de restauration des marocains” a été la principale mission de McDonald's Maroc depuis l'ouverture de son premier site sur la Corniche de Casablanca en 1992. Depuis ce temps, l'enseigne n'a cessé d'accorder une importance primordiale à l'expérience du plaisir et à la satisfaction de ses clients. Ceci s'est traduit au fil des années par un effort continu en matière d'excellence opérationnelle, d'innovation dans l'offre et d'investissement afin d'améliorer constamment le confort de nos visiteurs.

Aujourd'hui et après plus de 22 ans de présence dans le royaume, McDonald's Maroc est l'enseigne de restauration préférée des marocains avec 35 restaurants répartis sur 15 villes. Le souci de préserver cette relation d'empathie nous motive continuellement à améliorer nos systèmes afin d'anticiper les attentes évolutives de nos clients.

2015 | **35** Restaurants → 2020 | **50** Restaurants

Programme de rénovation architecturale des restaurants McDonald's Maroc selon la charte dernière génération



2 700
Collaborateurs marocain(e)s

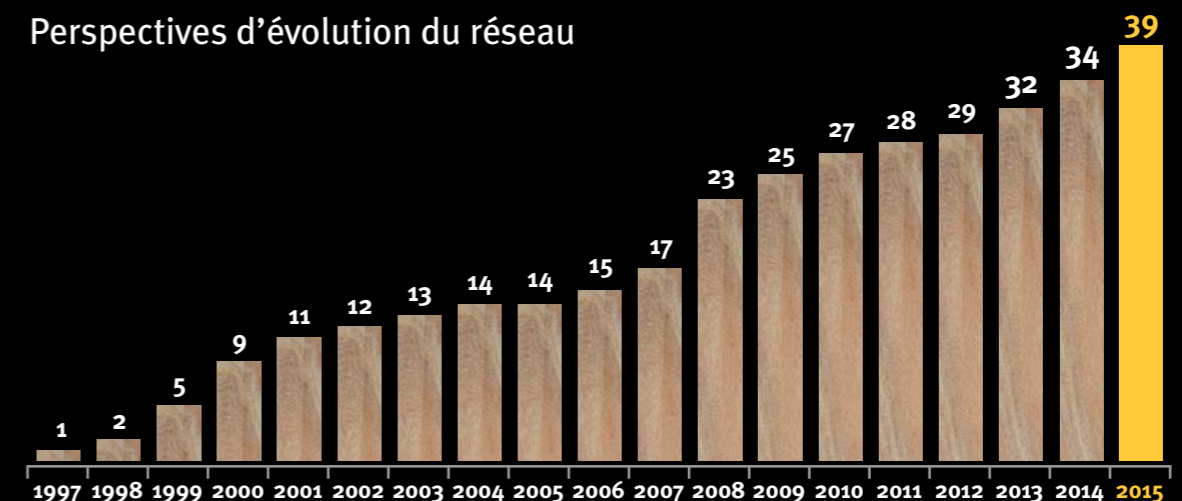
140 000
Heures de formation par an

15
Villes

35
Restaurants

50%
des approvisionnement sont locaux

Perspectives d'évolution du réseau



Une réussite humaine, 100% marocaine

McDonald's Maroc est une entreprise 100% marocaine, au service des Marocains depuis 22 ans maintenant. L'enseigne s'est parfaitement adaptée aux habitudes de consommation locale et s'engage à contribuer activement au développement économique, social et humain du pays.

Les restaurants de McDonald's Maroc ont recours à des fournisseurs locaux pour la moitié de leur approvisionnement en matières premières telles que le pain, l'huile, les légumes dont les salades vertes, les glaces, les produits laitiers, les confiseries et les emballages.

Les fournisseurs locaux de McDonald's Maroc sont régulièrement soumis à des contrôles minutieux et respectent un cahier des charges rigoureux conforme aux standards internationaux de McDonald's. Ainsi, tous les efforts sont entrepris pour renforcer le réseau de fournisseurs locaux.

McDonald's Maroc, c'est aussi un staff 100% marocain. Plus de 2 700 hommes et femmes oeuvrent chaque jour pour répondre aux besoins de leurs clients.

Grâce à des programmes de formation continue et à un plan de développement individuel, le staff de McDonald's Maroc compte à son actif plusieurs «success stories» d'employés qui ont développé de belles carrières en accédant à des postes de responsabilité.





Notre engagement social

Depuis son implantation en 1992 et compte tenu de sa place dans le marché, McDonald's Maroc s'est totalement engagé en matière de responsabilité sociale dans le royaume. Son action citoyenne est principalement axée sur le soutien d'associations caritatives oeuvrant en faveur de l'alimentation, de l'enseignement, de la protection et de l'éducation des enfants dans le besoin.

L'action citoyenne de McDonald's Maroc s'illustre également par des conventions de partenariat avec des institutions éducatives, sportives et culturelles:

Les personnes en situations difficiles

- 10 ans de soutien continu à l'association SOS Villages d'Enfants, ayant pour vocation de donner une famille et un foyer permanents aux enfants démunis et privés de leurs parents, et de les accompagner jusqu'à ce qu'ils soient autonomes. McDonald's Maroc a contribué au financement de la construction de 2 Villages, a mis en place des cours de musique dans tous les villages d'Enfants SOS du Maroc, et assure les salaires des professeurs ainsi que l'achat des instruments de musique.
- Soutien ponctuel de l'association des Paralysés du Sud du Maroc, sous l'égide de la Fondation Hassan II.

Éducation

- Soutien à l'association Noor à Oujda, présidée par M. Abdellatif Benazzi, (ancien capitaine de l'équipe de France de rugby), qui contribue à la construction des écoles et oeuvre en faveur de la scolarisation des enfants issus de familles pauvres, entre autres.
- Soutien à l'Université Sidi Mohamed Ben Abdellah de Fès, pour laquelle McDonald's Maroc a financé la rénovation complète de plusieurs salles d'études et a contribué à la création du Master Spécialisé en Tourisme et Patrimoine, par le financement d'une partie des frais de formation.

Sport

- Soutien au club Ittihad Al Andalus de Taekwondo à Tanger, pour lequel nous avons financé les frais de voyage ainsi que l'achat d'un bus pour transporter les enfants.
- Soutien à l'association Essalam Sport & Culture du quartier Derb Sultan de Casablanca, McDonald's Maroc prend en charge l'équipement, les tenues d'équipes minimales et cadettes, ainsi que les frais de transport lors des matchs de compétition.

McDonald's Maroc et ses fournisseurs unis pour la qualité totale

Depuis 2002, McDonald's a conclu avec ses fournisseurs un mémorandum d'entente sur une plateforme commune dans le domaine de la qualité en vue de garantir la qualité de ses matières premières.

Ce mémorandum est destiné à promouvoir les bonnes pratiques avec le monde agricole pour assurer la sécurité alimentaire, respecter l'environnement et le bien-être animal.

Les 5 grands principes clés sont :

- Connaître l'histoire des produits :
La traçabilité permet de retrouver l'origine et l'historique des principaux ingrédients entrant dans la composition des produits.
- Maîtriser la sécurité des produits : La maîtrise de la sécurité alimentaire des produits passe par le respect des règles d'hygiène et de bonne conduite sanitaire.
- Respecter l'environnement.
- Être attentif au bien-être animal : C'est garantir aux animaux des conditions d'élevage qui leur permettent de répondre à leurs besoins naturels.
- Répondre aux attentes des consommateurs : C'est en anticipant les attentes des consommateurs que McDonald's peut y répondre au mieux, en partenariat avec ses fournisseurs.



50% des approvisionnements sont locaux

50% de nos produits proviennent du Maroc. Ainsi, au fil des années, McDonald's Maroc a constitué un réseau de producteurs locaux qui fournissent aujourd'hui 50% des approvisionnements de McDonald's Maroc : le pain, les légumes frais comme la salade, l'huile, les boissons chaudes et froides, les produits laitiers ou encore les emballages.

L'activité générée chez ses fournisseurs crée non seulement des emplois mais incite les fournisseurs locaux de McDonald's Maroc à se conformer rigoureusement aux standards internationaux.



McDonald's

McDonald's Maroc, un employeur majeur



Avec 2.700 collaborateurs et 35 restaurants à travers le Royaume, McDonald's Maroc est déjà un employeur majeur. Et ses besoins en ressources humaines pour accompagner son évolution sont en recrudescence depuis quelques années. Cette tendance se confirme aussi pour les années qui viennent avec l'extension du nombre de restaurants, qui passera à 50 restaurants d'ici 2020. C'est ainsi que McDonald's Maroc compte créer quelque 750 nouveaux emplois sur les 2 prochaines années, chaque ouverture s'accompagnant en moyenne de 50 nouveaux emplois.

Pour mieux gérer les besoins permanents en ressources humaines à venir, McDonald's Maroc implique l'Agence Nationale de Promotion de l'Emploi et des Compétences, avec laquelle il entretient de solides relations. C'est dans ce cadre que McDonald's Maroc compte signer une convention avec l'ANAPEC, pour mener conjointement les prochaines campagnes de recrutement.



L'engagement de McDonald's

Formation continue

Acquérir de nouvelles compétences. Travailler chez McDonald's, c'est exercer un métier permettant de développer les compétences nécessaires au fonctionnement d'un restaurant. Quels que soient l'âge, le profil ou le niveau d'études de ses collaborateurs, McDonald's propose à chacun des formations pour construire son parcours professionnel. C'est un des axes essentiels de la politique de ressources humaines de McDonald's : faire en sorte que ses collaborateurs puissent développer leur employabilité et valoriser les compétences acquises au fil des années.

Apprendre au jour le jour

Les métiers du restaurant s'apprennent sur le terrain. Les équipiers sont accueillis dès leur arrivée par un formateur qui les parraine et leur transmet les savoir-faire essentiels. Le suivi est personnalisé et la formation se déroule côte à côte, en condition réelle de travail et en salle. Les nouveaux embauchés se familiarisent ainsi de façon concrète avec les gestes du métier et gagnent rapidement en autonomie.

Une école pour aller loin

Pour renforcer les possibilités d'évolution de ses collaborateurs, McDonald's Maroc a créé son propre centre de formation opérationnelle à Casablanca en Janvier 2014.

Objectif : Proposer des parcours de formation à tous les salariés, de l'équipier jusqu'au directeur de restaurant. Le centre de formation McDonald's Maroc a formé 223 collaborateurs en 2014. Plus de 300 formations seront effectuées en 2015.

McDonald's offre d'excellents programmes de motivation donnant droit à des gratifications ; Le All Stars, concours annuel qui permet d'élire le meilleur équipier à l'échelle nationale. Cette préparation au concours permet de stimuler constamment le niveau de formation des équipes.



Santé et sécurité au travail



La santé et la sécurité des salariés est une exigence sans conditions chez McDonald's. Ils bénéficient d'une mutuelle santé dès leur intégration. Les nouvelles recrues effectuent une visite médicale obligatoire avant leur intégration. Celle-ci est renouvelée chaque année sous la supervision de nos médecins de travail.

Quant à la sécurité, assurer un lieu de travail sain est une de nos préoccupations majeures, ainsi, la sécurité est intégrée pleinement dans nos processus RH comme suit :

- Dans la formation équipiers : une fiche de contrôle sécurité est passée en revue avec chaque salarié, tous les 6 mois, pour nous assurer de ses connaissances en matière de sécurité dans le restaurant ;
- Une formation continue leur est dispensée sur la prévention des risques incendie ;
- Organisation du Comité d'Hygiène et de Sécurité (CHS) : Tous les 3 mois, un comité d'hygiène et de sécurité est tenu entre le directeur du restaurant, l'équipe de gestion, le représentant des salariés et le médecin du travail, pour discuter des problèmes liés à la sécurité et l'hygiène, pour analyser leurs causes et arrêter des plans d'actions ;
- Audit Sécurité : pour s'assurer de la bonne mise en place des procédures sécurité, des audits réguliers sont effectués en interne et en externe via des prestataires spécialisés ;
- Les espaces de travail dans le restaurant sont conçus de manière à garantir à nos collaborateurs un environnement sain et sécurisé. C'est ainsi que le sol de la cuisine et des espaces techniques est équipé de carrelage anti-dérapant. Aussi, les employés disposent d'équipements spéciaux de protection lors de la manipulation de certaines stations de travail comme le filtrage de l'huile.

**SAFETY
FIRST**



Responsabilité sociale



Dans le cadre de notre responsabilité sociale, nous avons fait le choix d'une démarche volontaire d'intégrer des malentendants au sein de nos restaurants. Aujourd'hui une vingtaine de malentendants sont salariés au sein de McDonald's et sont parmi les collaborateurs les plus productifs et performants. Ils ont gagné en adaptation à la vie sociale et professionnelle et en confiance en soi. De nombreux jeunes issus de SOS Villages d'Enfants ont été également intégrés au sein de l'entreprise à l'échelle nationale.

Parité



Chez McDonald's Maroc, la diversité et l'intégration font partie de notre culture à tous les niveaux de l'entreprise. Les femmes représentent 30% de nos employés. Étant pour nous une priorité majeure, nous leur portons toute notre attention pour qu'elles prennent part au succès de l'entreprise dans un environnement qui leur permette de donner le meilleur d'elles-mêmes



Répartition de l'effectif total de McDonald's Maroc par sexe (Siège social, équipiers et équipes de gestion des restaurants)



Opportunités et perspectives



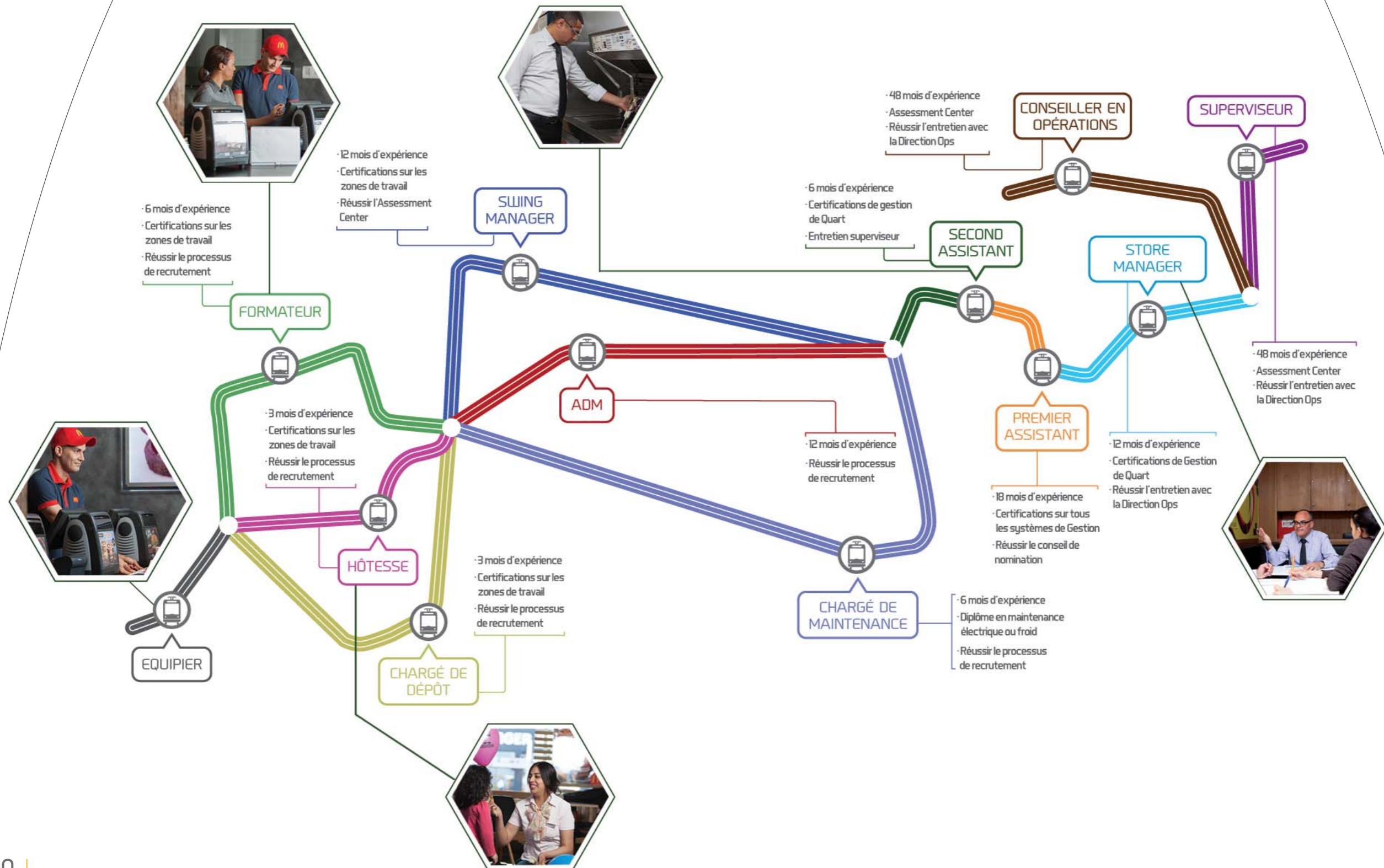
Grâce à cette politique de formation ambitieuse, McDonald's est en mesure d'offrir des perspectives sur le long terme.

S'il est vrai que la plupart des salariés ont au départ considéré le métier comme un job temporaire, McDonald's leur a prouvé le contraire en leur permettant d'évoluer pour bâtir une carrière.

La promotion interne est au cœur de notre politique des ressources humaines. Preuve de cet engagement : **plus de 54% de nos directeurs ont débuté leur carrière en tant qu'équipiers.**

Dès le départ, McDonald's s'est distingué sur le marché marocain en permettant la flexibilité du temps de travail dans ses restaurants avec pour objectif une adaptation de l'emploi du temps professionnel à la vie privée.

Un plan de carrière ambitieux



A man with short dark hair, wearing a white button-down shirt and blue jeans, is smiling and holding a large yellow sign. The background behind him is a wall with several large, light-colored circular patterns.

54%
**des directeurs
ont commencé
en tant qu'équipiers**

Les métiers

Equipier



La mission

Les équipiers sont au coeur de la vie des restaurants. Ils sont en cuisine, à l'accueil ou en salle pour s'assurer de la satisfaction de nos clients. Ils ont la responsabilité de la préparation des produits, du service et de la bonne tenue du restaurant.

Le profil

Un poste idéal pour les jeunes à la recherche d'une première expérience professionnelle, les étudiants souhaitant financer leurs études, les diplômés du secteur de la restauration ou bien les personnes cherchant à concilier vie privée et vie professionnelle via un emploi du temps modulable. Qualités requises : rigueur, sens du service, capacité d'adaptation et esprit d'équipe !

65% des équipiers ont
moins de 25 ans

Hôtesse



La mission

L'hôtesse est responsable de l'accueil des clients. Elle s'occupe de l'organisation des anniversaires, anime les shows Ronald et les ateliers créatifs, participe à la gestion des visites organisées, prend en charge l'accueil des associations caritatives et doit accorder une attention particulière aux enfants et personnes âgées.

Le profil

Majoritairement l'hôtesse est issue de la promotion interne, mais il lui est possible d'occuper ce poste après une première expérience similaire ou formation adaptée. Bon sens commercial, bonne présentation, bonnes capacités de communication, ayant le goût du contact, sont autant de critères qui définissent le profil d'hôtesse.



30%
de l'effectif total
est représenté
par des femmes



50
emplois directs en moyenne
sont créés à l'ouverture d'un
restaurant McDonald's

Formateur



La mission

Le formateur ou la formatrice est un salarié expérimenté dépositaire du savoir-faire de l'entreprise. Il est responsable de la transmission du savoir et du développement des compétences des équipiers. La formation des nouveaux salariés débute dès le premier jour dans le restaurant et se poursuit tout au long de leur carrière.

Le profil

Le poste de formateur ou de formatrice est confié à d'anciens équipiers ayant suivi une formation pour apprendre à transmettre leur savoir. Outre une connaissance parfaite du restaurant, le métier réclame ou exige un grand sens de la pédagogie et du relationnel, pour mettre à l'aise les nouveaux équipiers et les motiver.

Manager



La mission

Le manager est le responsable de l'activité du restaurant à un moment de la journée. Il gère l'activité d'une trentaine de salariés, s'assure de la qualité du service et de la mise en oeuvre de toutes les procédures de l'enseigne : préparation des produits, hygiène, sécurité alimentaire, gestion des plannings, etc.

Le profil

Les managers sont le plus souvent issus de la promotion interne, mais il est également possible d'occuper ce poste après une première expérience professionnelle concluante ou une formation adaptée. Du dynamisme, un bon relationnel et un grand sens de l'organisation font partie des qualités nécessaires.





100%
des directeurs
sont issus de la promotion
interne

Directeur



La mission

Le directeur est le chef d'orchestre du restaurant, il anime une équipe d'une cinquantaine de personnes. Il assure la gestion, supervise la stratégie commerciale locale et pilote l'activité opérationnelle du restaurant. Avec l'aide de son directeur adjoint, véritable bras droit, il coordonne une équipe de managers.

Le profil

Le directeur de restaurant affiche un niveau d'études équivalent à un bac+3. Issu de la promotion interne, dans la majorité des cas, il maîtrise la gestion, le marketing, ou encore la législation du travail. Le goût des responsabilités, du leadership, le sens de la communication et de l'anticipation comptent parmi ses atouts.

Plus qu'un métier, une vraie vie de famille



McDonald's est avant tout une société de services ;
sa seule et vraie richesse, ce sont les êtres humains
qui y travaillent.

Un des piliers novateurs de sa gestion des ressources humaines
est la plateforme de communication interne animée
par des activités sociales tout au long de l'année.

McDonald's a su mettre l'accent sur les activités sociales et de fun
dans ses restaurants, autant d'évènements festifs et conviviaux pour
souder les équipes comme le ferait une vraie famille !





Ramadan



Ramadan est un mois de partage et de famille, à cet effet, chaque restaurant organise un Ftour dans une journée de son choix. Il s'agit d'une véritable occasion de renforcer nos valeurs traditionnelles et religieuses. A cet effet, les collaborateurs assistent à ce Ftour et vivent des moments agréables entre collègues dans un cadre familial.

Achoura



Dans tous nos restaurants, à l'occasion de la fête Achoura, les enfants de nos chers collaborateurs sont invités, dans un cadre convivial. Ils sont pris en charge directement par notre aimable personnel qui organise un programme d'animations varié contenant: des ateliers de danse, des jeux, un défilé de mode, Dakka Marrakachiya, et plusieurs autres activités.





Journée de la femme



Depuis 22 ans, McDonald's a toujours mis un point d'honneur à faire avancer la cause féminine dans la société marocaine en général, en commençant par ses propres établissements.

En effet, avec plus de 800 femmes en poste à plusieurs niveaux hiérarchiques et assurant avec maîtrise et compétence leur rôle au quotidien, McDonald's offre les mêmes chances de développement, de respect et d'égalité à tous ses employés, sans aucune discrimination. Chaque 8 mars, nous célébrons cette volonté, en fêtant la femme marocaine; en fêtant la femme McDo.



Salle de détente



Tous nos restaurants sont dotés d'une salle de repos dédiée exclusivement aux équipes. Les salles de repos du personnel sont des espaces intimes et confortables identiquement décorés aux salles que McDonald's offre à ses clients.

McLeague



McDonald's Maroc perpétue son engagement à mobiliser ses collaborateurs et à développer, à travers un tournoi de football, l'esprit d'équipe, la compétitivité ainsi que des notions communes au travail et au sport, telles que la solidarité, la capacité à relever des défis, ou encore l'effort collectif.

Le tournoi est organisé chaque année durant lequel les ardents amateurs de football viennent montrer leur talent sur le terrain et s'affrontent entre équipes de collaborateurs de chaque restaurant. Il s'agit d'une réelle occasion pour rapprocher les valeurs du sport à celles de notre entreprise.





All Stars



Le concours "ALL STARS" est un concours annuel destiné à valoriser les équipiers démontrant une parfaite maîtrise du poste "Equipier" aussi bien au niveau théorique qu'au niveau pratique. Au final, ce challenge désigne le meilleur "Equipier" à l'échelle nationale.

Ray Kroc Awards

Reconnaissance destinée au directeur de restaurant le plus méritant de l'année



Les Ray Kroc Awards portent le nom de Ray Kroc, fondateur de McDonald's Corporation. Les Ray Kroc Awards récompensent les directeurs de restaurants qui réalisent les meilleurs résultats en rendement des équipes et en excellence opérationnelle.

Les Ray Kroc Awards sont une opportunité de célébrer et de valoriser le directeur le plus méritant de l'année.



THE
RAY KROC
AWARDS 2013

Celebrating our Best Restaurant Managers





Merci!