



RAPPORT PAQTE.fr

Mobilisation nationale des entreprises
en faveur des quartiers populaires



le Paqte Avec les Quartiers
pour Toutes les Entreprises



Le PAQTE.fr est la mobilisation des entreprises, de toutes les entreprises, pour les 1 514 Quartiers prioritaires de la Politique de la Ville (QPV). Cette initiative du Ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales, propulsée par IMPACT partenaires & Bpifrance, est un programme d'accompagnement pour tous ceux qui veulent œuvrer à une meilleure inclusion économique de ces territoires et de leurs habitants.

C'est une démarche concrète qui concerne toute l'entreprise avec 4 piliers : **Sensibiliser, Former, Recruter et Acheter.**

- La sensibilisation des plus jeunes au monde de l'entreprise, par le stage de 3^{ème} ou encore des interventions en milieu scolaire sur le thème de l'entrepreneuriat,
- L'accès à l'alternance, pour permettre l'insertion professionnelle de la jeunesse de nos quartiers, mais aussi la reconnaissance des compétences,
- La promotion du recrutement sans discrimination, par l'autodiagnostic et la formation, ou encore des plateformes dédiées,
- Le développement économique des QPV, en facilitant les achats auprès des entrepreneurs qui y sont implantés ou recrutent.

Le 20 février 2019, 71 entreprises se sont engagées au nom de leurs collaborateurs dans la démarche du PAQTE.fr.

PAQTE.FR

MOBILISÉS POUR LES QUARTIERS

FORMER !

Starbucks assure la promotion, auprès des jeunes issus des Quartiers prioritaires, de ses offres d'emploi à pourvoir en **alternance**, notamment à travers la mise en œuvre de partenariats avec les acteurs locaux (missions locales, associations, etc.). L'entreprise participe également à des événements, en collaboration avec le Club FACE Paris, dédiés à informer les jeunes sur les dispositifs de formation existants.

SENSIBILISER !

Au travers du PAQTE.fr, Starbucks s'engage à contribuer à l'égalité des chances pour les jeunes issus des Quartiers prioritaires. En ce sens, un partenariat a été conclu entre Starbucks et l'Association Tous en Stage, qui permet aux élèves de 3^{ème} la réalisation d'un **stage mutualisé** avec d'autres entreprises en vue de favoriser la découverte d'une multitude de métiers.



ACHETER !

En 2019, le Groupe Starbucks participera à la Tournée des Achats Impactants afin d'être mis en contact avec des entrepreneurs issus des Quartiers prioritaires de la Politique de la Ville.

RECRUTER !

Starbucks, dans le cadre de ses valeurs où tout le monde est le bienvenu, assure la formation de l'ensemble de ses collaborateurs, intervenants dans le processus de recrutement, au principe de **non-discrimination** à l'embauche. L'entreprise participe, en ce sens, aux forums de recrutements organisés par le territoire d'Est Ensemble en Seine-Saint-Denis en vue d'aller à la rencontre directe des jeunes issus des Quartiers prioritaires.



Depuis 1971, Starbucks Coffee Company s'est engagée à s'approvisionner et à torréfier de façon éthique du café arabica de haute qualité. Aujourd'hui, avec plus de 28 000 salons à travers le monde, Starbucks est le premier torréfacteur et distributeur de café de haute qualité dans le monde. Implanté en France depuis 2004, Starbucks Coffee France dispose de plus de 170 salons de café, notamment à Paris, en Ile-de-France, à Lyon, Toulouse, Bordeaux, Strasbourg, Marseille, Mulhouse et Nice. A chacune des ouvertures, Starbucks recrute localement en CDI. L'entreprise emploie aujourd'hui plus de 1 200 «partenaires» en France. **La RSE est l'un des piliers de l'entreprise.** Starbucks a fait le pari de démontrer que l'excellence des résultats est compatible non seulement avec la responsabilité, mais aussi avec l'innovation sociétale. **Starbucks s'engage également avec force dans la lutte contre les discriminations**, et notamment pour l'intégration des minorités, telles que les habitants des QPV dans le cadre du PAQTE.fr.

70

salons de café en propre, dont 58 en Ile-de-France

100%

des recrutements en CDI

600

embauches par an

STARBUCKS

SENSIBILISER

Ouvrir son entreprise à la jeunesse des quartiers populaires, 13% de la jeunesse de notre pays. Le PAQTE.fr propose des actions en faveur de ces jeunes, qu'ils soient de l'hexagone ou d'outremers. Ainsi, les 43 000 collégiens de 3ème scolarisés dans des établissements REP+ vont bénéficier de stages de qualité avec la mise en place d'une plateforme (www.monstagedetroisieme.fr) et surtout la mobilisation des employeurs du PAQTE.fr. Les dirigeants des entreprises peuvent aussi témoigner dans les lycées des quartiers populaires : dans le cadre du « Mois de l'Entrepreneuriat dans les Quartiers », ils sont mis à contribution pour donner envie d'entreprendre. Tous les collaborateurs de l'entreprise peuvent aller à la rencontre de cette jeunesse !

QUELQUES INITIATIVES

Starbucks offre aux habitants des QPV des perspectives de développement des compétences et d'emploi au travers d'actions notamment dans les domaines de l'éducation et de l'emploi.

- Starbucks contribue à l'égalité des chances, en permettant aux jeunes élèves de troisièmes inscrits en établissements REP ou REP+, de réaliser un **stage de découverte** en milieu professionnel au sein des salons de café. L'objectif est la création d'un premier lien avec le monde du travail, par l'observation des métiers sur le terrain et la transmission des codes et valeurs de l'entreprise.
- Une autre initiative est de faire **intervenir** les responsables de salon dans les écoles afin de faire connaître nos métiers et inspirer les jeunes collégiens.
- Également, Starbucks permet à ses collaborateurs une participation à des ateliers « **conférences métiers** » organisés dans les locaux de missions locales, et dédiés aux jeunes issus des QPV.

400

jeunes issus de 6 établissements situés en Seine-Saint-Denis, Val-de-Marne, Hauts-de-Seine et Yvelines ont pu recevoir les témoignages de collaborateurs Starbucks

Objectifs 2021

- Continuer de réaliser des **interventions** en milieu scolaire en vue de susciter des vocations aux jeunes issus des Quartiers prioritaires
- Accueillir un nombre croissant, pour chaque année scolaire, de **stagiaires de 3^{ème}** issus d'établissements REP et REP+
- Développer nos partenariats avec les missions locales et Ecole de la Deuxième Chance, en vue de multiplier les interventions des collaborateurs dans les différents **ateliers/coachings** proposés



Steeve MULCIBA, responsable du salon de café Starbucks Saint-Paul a accueilli à plusieurs reprises des stagiaires de 3ème. Steve leur a surtout permis de cibler ce qu'ils aiment faire et de se questionner sur leurs envies, ceci afin d'appréhender plus sereinement leurs futurs choix d'orientation scolaire et professionnelle.



« Dès les premières heures, je me suis aperçue qu'ils ne savaient pas encore où s'orienter et qu'ils se laissaient guider par leurs conseillers d'orientation. C'est pourquoi, nous avons opté pour une approche adaptée à chaque profil. Par exemple, avec des élèves plutôt timides, il a fallu aller chercher les mots, les accompagner avec plus d'attention. Notre intervention a donc été intéressante puisqu'elle a permis de les guider et de les faire se questionner. »

Steeve MULCIBA

Responsable du salon de café Starbucks Saint-Paul

SENSIBILISER

FORMER

L'alternance est une voie d'insertion professionnelle attractive pour les jeunes des milieux populaires : en entreprise et rémunérée ! Si 13% de jeunes habitent dans un QPV... Ils ne représentent en France qu'à peine 5% des contrats d'apprentissage. Le PAQTE.fr aide les entreprises à recruter plus de jeunes des Quartiers prioritaires de la Politique de la Ville, en les identifiant, en les coachant mais aussi en accompagnant les maîtres d'apprentissage pour limiter les risques de rupture anticipée de contrat.

QUELQUES INITIATIVES

Starbucks assure le développement de **partenariats** avec des acteurs locaux tels que les missions locales ou encore les associations agissant au plus près des jeunes, afin de permettre à tous de connaître les offres d'emploi à pourvoir dans le cadre de contrats en alternance.

L'entreprise participe également à des **événements** en ce sens, notamment à #osons l'apprentissage et l'alternance organisé par le Club FACE Paris, qui consiste en la réunion de l'ensemble des acteurs de ces dispositifs. L'objectif consiste à informer les jeunes à propos de l'existence de ces programmes de formation mais également concernant les prérequis permettant d'y accéder en leur exposant les offres à pourvoir par les entreprises, et notamment chez Starbucks.

19,5%

des alternants
recrutés sur
l'année 2018
sont issus des
QPV

Objectifs 2021

- Maintenir un niveau élevé d'alternants issus des QPV
- Continuer à promouvoir nos offres en alternance auprès des acteurs locaux, en lien direct avec les jeunes des QPV



C'est à l'issue de son contrat en alternance que Pauline NOUMBI, étudiante issue des Quartiers prioritaires a rejoint l'entreprise Starbucks en CDI.



« J'ai intégré une licence de management point de vente en partenariat avec Starbucks : j'ai d'abord été acceptée par le Groupe puis par l'école. C'est vraiment ma volonté et ma personne qui m'ont permises de progresser. Starbucks m'a donné la chance de devenir manager et d'être recrutée en CDI. »

Pauline NOUMBI

Shift Superviseur (responsable d'équipe) au salon de café Starbucks Echelle

FORMER

RECRUTER

Donner sa chance à tous. Le PAQTE.fr accompagne les entreprises partenaires dans l'amélioration de leur processus de recrutement mais aussi de suivi de carrière. Par le biais d'outils mis à disposition, les entreprises sont invitées à former leurs équipes à la non-discrimination (auto-testing et e-learnings), mais aussi à diversifier leurs canaux de recrutement, avec pour objectif la reconnaissance des objectifs de chacun.

QUELQUES INITIATIVES

En vue d'offrir des opportunités à tous, et de permettre la diversification de nos profils en attirant des candidats de divers horizons, Starbucks favorise le développement de **partenariats locaux** avec des structures dédiées à l'emploi et l'insertion. C'est le cas notamment avec des institutions telles que le Pôle Emploi, les Ecoles de la Deuxième Chance, le Cap Emploi ou encore les missions locales. Nous collaborons en ce sens avec les départements de la Seine-Saint-Denis et du Val-de-Marne, et plus récemment avec celui de Paris.

L'idée est donc de faire connaître les métiers de l'entreprise au plus grand nombre, y compris à ceux qui possèdent des compétences différentes, en vue de permettre à chacun d'avoir connaissance de nos postes à pourvoir en contrat à durée indéterminée.

L'entreprise organise également des **sessions de recrutement** délocalisées afin d'aller à la rencontre de jeunes décrocheurs n'osant pas venir vers nous ou n'ayant pas conscience de la possibilité de rejoindre les équipes et faire carrière, même sans diplôme et expérience professionnelle.

Starbucks, dans le cadre de ses valeurs où tout le monde est le bienvenu, assure également la réalisation de formations internes au principe de non-discrimination à l'embauche. Des dispositifs en ce sens sont également mis en œuvre par l'entreprise, en collaboration avec le Pôle Emploi, tels que les **Préparations Opérationnelles à l'Emploi (POE)** ou encore la **Méthode de Recrutement par Simulation (MRS)** en vue de favoriser l'égalité des chances.

25

jeunes de moins de 26 ans ont pu bénéficier d'une POE au sein de l'entreprise entre 2017 et 2018

Objectifs 2021

- Organisation d'une **Préparation Opérationnelle à l'Emploi** pour le métier Barista, par année civile
- Création d'une **Préparation Opérationnelle à l'Emploi** dédiée au métier de Shift Superviseur
- Développer le recrutement via la MRS
- Continuer à sensibiliser et à former les collaborateurs au principe de non-discrimination



Issu des Quartiers prioritaires, Abdellah BOUHADJAR a été recruté au sein de Starbucks dans le cadre d'un partenariat avec l'association APART, favorisant l'insertion socio-professionnelle des jeunes par le sport.



« J'ai connu l'association par le biais d'une amie qui était en lien direct avec celle-ci. Cela m'a permis d'obtenir un entretien pour le poste de Barista. Je dois tout à l'association qui m'a soutenu, et qui a organisé des réunions auxquelles j'ai pu assister. Dès le début, je me suis tout de suite plu dans ce travail. Quelques mois plus tard, je suis même passé manager ! »

Abdellah BOUHADJAR

Shift Superviseur en formation au salon de café Starbucks Disney

RECRUTER

ACHETER

Utiliser sa capacité d'achats pour accompagner les territoires fragiles. Le PAQTE.fr aide les acheteurs des entreprises partenaires à aller à la rencontre des TPE et PME implantées dans un territoire fragile (QPV, ruralité, outremer) mais aussi celles qui y recrutent comme les Entreprises d'insertion, adaptée ou ESAT. Ces rencontres permettent de contribuer au développement du tissu économique local en sortant ces entrepreneurs de leur isolement. Les acheteurs sont aussi incités à témoigner et à cartographier leurs achats pour identifier les bonnes pratiques.

QUELQUES INITIATIVES

L'entreprise développe une stratégie d'achats à l'international.

Objectifs 2021

Faire connaître aux collaborateurs en charge des achats, la possibilité de rencontrer des entrepreneurs issus des Quartiers prioritaires, notamment à travers la « Tournée des Achats Impactants ».



ACHETTER

Focus 2018 : HOPE (Hébergement, orientation parcours vers l'emploi) – un programme pour l'intégration des réfugiés

Le focus met en exergue une action à fort impact social déployée récemment par Starbucks.

Ce programme de formation tourné vers l'emploi et l'autonomie des personnes réfugiées offre la possibilité aux bénéficiaires d'apprendre le français, de découvrir un métier, d'avoir accès à un accompagnement social pendant toute la durée du parcours, et de se former à un emploi avec l'obtention d'un diplôme.

Au sein de Starbucks, les primo-arrivants ont eu la possibilité de réaliser une Préparation Opérationnelle à l'Emploi autour du français en situation professionnelle de 400 heures suivie d'un stage de deux semaines au sein de nos salons de cafés. Cette période d'immersion a eu notamment pour principal objectif la mise en pratique des compétences acquises dans le cadre de la formation théorique.

L'entreprise a ensuite donné l'opportunité à chacun d'eux de préparer le titre professionnel « Employé Commercial en magasin » en vue d'obtenir un diplôme reconnu par l'Etat, visant à sécuriser leur parcours professionnel mais également à contribuer à une intégration réussie en France.

La signature de ce contrat d'apprentissage représentait une première étape dans la carrière de ces primo-arrivants, ayant pu découvrir nos différents parcours possibles d'évolution au sein de l'entreprise.



« Je viens d'Afghanistan et à l'époque je ne parlais pas le français : je n'étais pas familier avec la culture et l'environnement. J'ai suivi le programme HOPE pendant un an, ce qui m'a donné la chance de suivre des cours de langue et d'être formé pour obtenir un diplôme. J'ai réussi à décrocher un contrat à durée indéterminée avec Starbucks à l'issue du programme ».

Ajmal HILAL

Barista (employé polyvalent) au salon de café Starbucks Echelle

HOPE, en 2018 c'est :

10

primo-arrivants formés au métier de Barista au sein de nos salons de café

100%

diplômés d'un titre professionnel
« Employé Commercial en magasin »

¹⁵
70%

ont eu l'opportunité de signer un contrat à durée indéterminée à temps complet chez Starbucks

FOCUS 2018



www.paqte.fr