

PAQTE.fr

RAPPORT

2019



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 et 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 3ème 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 y recrutent.

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

LES RÉFÉRENTS PAQTE

au sein du Groupe Starbucks



Aurélia CHORRIN
Directrice des Ressources Humaines



Chistelle SORIS
Responsable des Ressources Humaines



Nadia SINE
Chargée des Ressources Humaines

« Depuis l'ouverture de son premier salon en France en 2004, Starbucks a toujours eu à cœur d'avoir un impact positif sur la société et son environnement. Conscient de la responsabilité d'une entreprise comme la nôtre, l'inclusion du plus grand nombre quelle que soit l'origine, est l'un de nos principaux combats.

Si chacun est le bienvenu chez Starbucks pour déguster un café, chacun est également accueilli et accompagné pour s'y épanouir professionnellement. C'est pour cela que nous sommes fiers d'être engagés dans la démarche PAQTE.fr, pour sensibiliser le plus grand nombre et surtout, aller toujours plus loin dans l'inclusion. »

—
Aurélia CHORRIN
Directrice des Ressources Humaines

RÉFÉRENTS

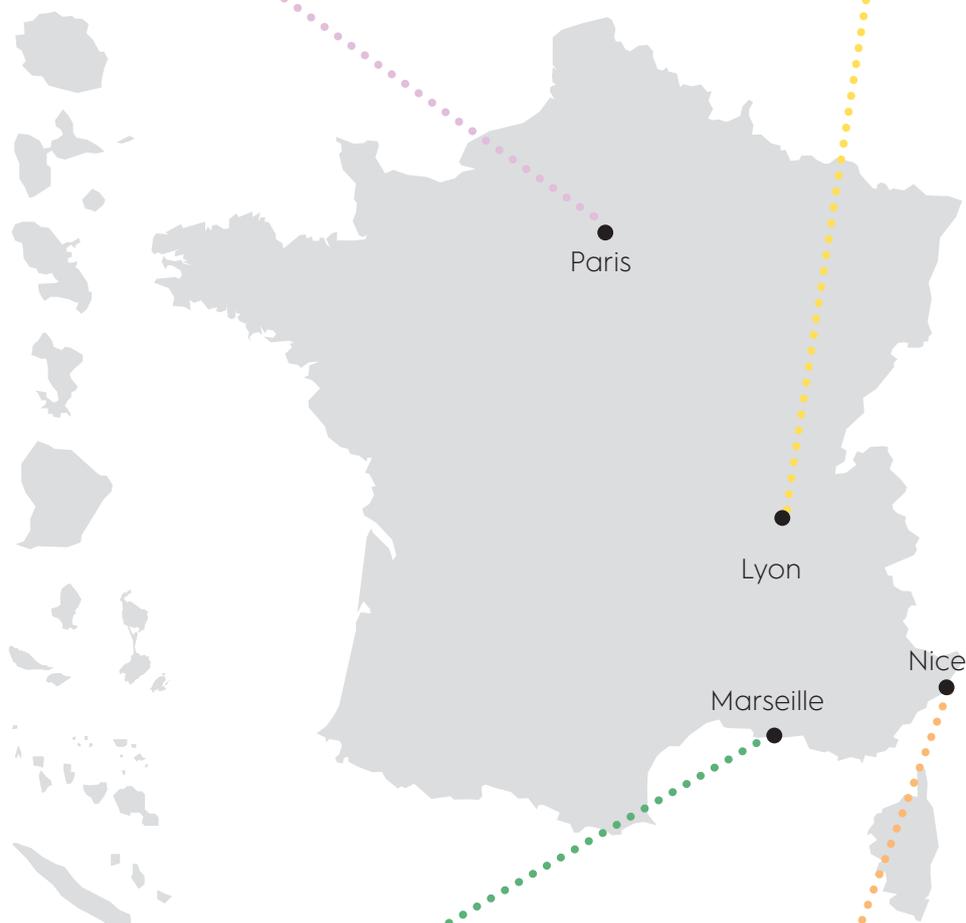
MOBILISÉS pour les quartiers

FORMER

Un des enjeux majeurs de l'entreprise est d'assurer la promotion de nos offres à pourvoir en alternance, à travers le développement de partenariats locaux et la participation à des forums de recrutement dédiés, en vue de reconstruire directement des jeunes issus des QPV.

SENSIBILISER

De nombreux collaborateurs de l'entreprise, tous niveaux hiérarchiques confondus, ont l'opportunité de partager leurs parcours respectifs avec la jeunesse des Quartiers Prioritaires, via la contribution aux stages et visites de nos salons de café.



RECRUTER

Starbucks emploie des méthodes innovantes de recrutement et a formé tous ses responsables opérationnels au principe de non-discrimination afin de déjouer tous les biais du recrutement et faire vivre pleinement notre politique RH en faveur de l'égalité des chances.

ACHETER

Starbucks développe une politique d'achats responsables prenant en considération l'intérêt de l'ensemble des parties prenantes, et visant à contribuer au développement économique 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 29 000 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 180 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.

66

salons de café en propre, dont 56 en Ile-de-France

100%

des recrutements en CDI

82,76%

des embauches de jeunes de moins de 26 ans

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 3^e 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 !

113

élèves en classe de 3^{ème} ont été accueillis en stage au cours de l'année 2019

QUELQUES INITIATIVES

« Créer une culture chaleureuse et accueillante, où tout le monde est le bienvenu ».

Starbucks continue chaque jour de faire vivre ses valeurs, en contribuant à l'égalité des chances au travers d'engagements pour l'éducation des jeunes, en portant notamment une attention particulière à ceux issus des Quartiers Populaires ne disposant pas, pour la plupart, d'un riche réseau de professionnels d'entreprises.

En ce sens, les collégiens scolarisés dans les établissements REP+ en partenariat avec l'association « Tous en Stage », ont l'opportunité de découvrir les métiers opérationnels d'un salon de café, entourés par des collaborateurs inspirants ayant été confrontés à des situations de vulnérabilité sociale durant leurs parcours respectifs.

L'ouverture du monde de l'entreprise à la jeunesse des Quartiers Prioritaires a également été possible par la mise en relation avec l'Association « Crée Ton Avenir ». Un groupe d'élèves s'est installé dans les locaux du siège social de Starbucks tout au long d'une semaine riche en ateliers animés par des collaborateurs, et se sont vus confiés leur 1^{er} projet professionnel qui consistait en la réalisation d'une affiche de communication autour du handicap. Par ailleurs, des visites ludiques de nos salons de café sont organisées au cours de l'année dans le cadre de ce partenariat.

Une autre initiative consiste à intervenir auprès des jeunes bénéficiaires de la Garantie Jeunes au sein des missions locales et ceux sortis du système scolaire sans diplôme ni qualification, inscrits dans les Ecoles de la Deuxième Chance. Les collaborateurs participent ainsi aux ateliers coaching et simulations d'entretien, afin de les accompagner activement dans leurs démarches d'insertion sociale et professionnelle.

OBJECTIFS 2020-2021

- Accueillir un nombre croissant, pour chaque année scolaire, de stagiaires scolarisés dans les établissements REP+.
- Diversifier les actions d'accompagnement auprès des jeunes inscrits dans les Ecoles de la Deuxième Chance.
- Développer la communication interne afin d'accroître la mobilisation des collaborateurs dans le cadre du PAQTE.fr.

« La journée avec les jeunes stagiaires a été très enrichissante pour mon équipe et moi. Nous aimons recevoir de nouvelles personnes afin de leur expliquer le sens même du travail et de nos différents postes en salon. A la fin de la journée, j'ai fait remplir aux élèves un document bilan de fin de stage. Une des questions consistait à décrire en quelques mots ce que représente Starbucks pour eux. Leur réponse fut commune : « une famille qui travaille ». Cela nous a beaucoup touché car le message transmis aux jeunes stagiaires a été très parlant. [...] Il est important pour moi d'accueillir des élèves issus des Quartiers Prioritaires car cela nous fait grandir et nous permet d'apporter une pierre à leur édifice d'apprentissage, en leur montrant les responsabilités d'un travail et en ouvrant des horizons professionnels qu'ils n'avaient peut-être jamais envisagé. »

—
Solenne LECACON

Responsable du salon Starbucks de Passage du Havre, impliquée dans le partenariat Tous en Stage



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.

32%

de nos apprentis sont
issus des QPV contre

19,5%

pour l'année 2018

QUELQUES INITIATIVES

A la fois levier de recrutement de talents et possibilité d'accès à un diplôme visant à promouvoir l'évolution professionnelle des collaborateurs, l'alternance représente l'une des priorités de l'entreprise Starbucks chaque année.

Ainsi, cette mission qui entre pleinement en résonance avec nos valeurs, nous conduit naturellement à adopter un certain nombre d'initiatives, notamment les suivantes :

- Dès la phase de sourcing, nous attachons une attention particulière à la promotion de nos dispositifs de formation auprès des jeunes étudiants, au travers d'interventions dans les écoles notamment dans le cadre du programme « #osons l'apprentissage et l'alternance » initié par la Fondation FACE, ou encore par la communication de nos offres à nos partenaires locaux (Missions Locales, Ecoles de la Deuxième Chance, Maisons de l'Emploi, etc.).

- Starbucks participe également à certains forums de recrutement dédiés à l'alternance, tels que les sessions « Apprentissage Dating » afin d'aller à la rencontre de jeunes talents issus des QPV, ou encore les forums inversés de l'alternance organisés par l'association ARPEJE'H ayant pour vocation de promouvoir la formation, la qualification et l'emploi des jeunes en situation de handicap.

- Afin que nos programmes d'alternance soient une réussite à double-titre, nous proposons la réalisation d'un stage conventionné visant la découverte de notre secteur d'activité et/ou la confirmation d'un projet professionnel avant une potentielle entrée en formation. Nos parcours sont accessibles à partir du niveau BAC, permettant à chacun d'obtenir un diplôme reconnu par l'Etat, avec un poste en CDI à la clef.

OBJECTIFS 2020-2021

- Maintenir un niveau élevé d'alternants issus des QPV.
- Participer activement aux forums de recrutement dédiés à l'alternance et aux sessions « Apprentissage Dating ».
- Continuer à promouvoir nos offres auprès des acteurs locaux, en lien avec les jeunes des QPV.

« Avec mon école, j'ai participé à un salon où plusieurs opportunités s'étaient présentées. Celle de Starbucks m'a particulièrement attiré du fait que c'était en alternance. Suite à ça, un rendez-vous avec la responsable pédagogique a eu lieu ainsi qu'un autre avec le responsable du salon de café. En répondant de façon honnête et précise sur mes ambitions et ma façon de travailler, j'ai réussi à décrocher ce poste. [...] Pour tous les gens qui n'osent pas postuler au sein de cette entreprise, je crois qu'ils devraient vraiment le faire. C'est une grande famille qui met tous les moyens possibles afin qu'on puisse réussir et atteindre nos objectifs. Si vous hésitez à vous lancer dans l'alternance, juste faites-le. L'alternance est une bonne opportunité qui permettra aux jeunes d'aujourd'hui et ceux des générations futures de pouvoir continuer à étudier en plus de gagner de l'argent et de l'expérience professionnelle, qui est de plus en plus demandé dans le monde du travail. [...] Dans quelques années, j'aimerais soit évoluer chez Starbucks, soit effectivement être auto-entrepreneuse au Portugal, afin de créer un restaurant ou café qui puisse plaire à beaucoup de monde tout en mettant en pratique les compétences acquises chez Starbucks au long des années. »

—
Ana Catarina FERREIRA MOREIRA

Shift Supervisor (Responsable d'équipe) en alternance au salon de 4 Temps



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-learning), mais aussi à diversifier leurs canaux de recrutement avec pour objectif la reconnaissance des compétences de chacun.

QUELQUES INITIATIVES

Starbucks s'attache à fournir à ses collaborateurs un environnement de travail épanouissant et à faire vivre la diversité en tant que composante essentielle de son activité. Pour nous, cela signifie pouvoir travailler et se développer dans les meilleures conditions possibles, quelles que soient ses singularités. L'entreprise donne notamment à chacun l'opportunité de rejoindre les équipes au poste de Barista, sans condition de diplôme, ni d'expérience professionnelle. Le potentiel et le savoir-être sont donc les seuls critères essentiels pour reconnaître nos futurs talents.

L'ouverture du monde de l'entreprise à la jeunesse des Quartiers Prioritaires représente un de nos engagements majeurs, qui se traduit par la mise en relation avec un large panel d'acteurs locaux œuvrant dans les domaines de l'insertion et l'emploi. Des informations collectives sont organisées au sein même de nos salons de café, visant à développer la connaissance de notre secteur d'activité et promouvoir la communication de nos offres à pourvoir en CDI, assurant une réelle visibilité aux jeunes quant à leur avenir professionnel.

L'entreprise participe aux forums de l'emploi rassemblés dans les Quartiers Prioritaires grâce à la coordination des établissements publics, collectivités territoriales et/ou associations, et prend également l'initiative d'organiser des job-dating délocalisés dans les Maisons de l'Emploi pour aller au plus près des jeunes à la recherche active d'opportunités.

Une autre initiative visant à donner sa chance à tous consiste à employer des méthodes innovantes de recrutement telles que le Recrutement par Simulation (MRS) ou encore la Préparation Opérationnelle à l'Emploi (POE), permettant de lever tous les biais au recrutement en se focalisant uniquement sur les compétences réelles des candidats.

100%

des responsables opérationnels formés au principe de non-discrimination

OBJECTIFS 2020-2021

- Continuer d'employer des méthodes innovantes de recrutement (POE et MRS).
- Organiser de nouvelles sessions collectives de recrutement délocalisées dans les QPV.
- Recruter, pour chaque année civile, un nombre croissant d'emplois francs.

« J'ai rencontré Nadia et Christelle lors d'une session de recrutement au sein de la Maison de l'Emploi de Pantin en 2016. De là, nous avons démarré un partenariat entre la Mission Locale de la LYR (Pantin, le Pré-St-Gervais et les Lilas) où nous avons convenu ensemble de la possibilité d'envoyer les candidatures de nos jeunes au service RH. Avoir le contact direct d'une chargée RH est une vraie plus-value pour nous. Une collaboration qualitative et un lien de confiance s'est alors mis en place. Nadia apprend à connaître notre public et nous apprenons à connaître Starbucks, son fonctionnement et ses exigences. A chaque candidature, Nadia me fait un retour plus que complet. C'est une condition que je demande aux entreprises partenaires. Peu d'entre elles jouent le jeu alors que les retours des employeurs nous sont essentiels dans notre travail avec les jeunes. En juin 2019, nous avons organisé une session de recrutement au sein de nos locaux qui a été une belle réussite ! Nous avons fait le pari de présenter 2 candidats timides, avec très peu d'expérience et un niveau tout juste en français. Les recruteurs présents ont su leur donner leur chance et ils ont été embauchés. Une nouvelle action de recrutement est prévue début 2020 et je souhaiterai mettre également en place des ateliers coaching. Force est de constater que les jeunes ont des difficultés à se maintenir dans l'emploi et c'est un axe sur lequel nous pourrions travailler ensemble. Enfin, collaborer avec une entreprise de cette renommée prête à s'investir auprès des jeunes est une vraie opportunité ! »

—
Sarah LHUILLIER

Conseillère Référente Emploi à la Mission Locale de la LYR



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

La RSE est l'un des piliers de l'entreprise. Dans tous les pays où le groupe intervient (production de café, implantation de salons), Starbucks s'investit dans le développement économique et social local. L'entreprise a fait le pari de démontrer que l'excellence des résultats est compatible non seulement avec la responsabilité, mais aussi avec l'innovation sociétale.

Nous collaborons avec plus de 300 000 producteurs dans près de 30 pays pour être sûrs de produire le meilleur café possible en employant les méthodes les plus éthiques. Les acheteurs Starbucks consacrent une part importante de leur temps à rendre visite aux planteurs et aux fournisseurs afin d'apprendre à mieux connaître les producteurs à qui nous apportons notre soutien et d'assurer que les pratiques d'approvisionnement responsable sont bien respectées. Nous soutenons les producteurs à travers des programmes de prêts agricoles, des centres de support et des incitations pour les aider à minimiser l'impact environnemental de la production de café.

En France, notre politique d'achats responsables se traduit notamment par le développement de partenariats locaux avec des entreprises implantées dans les Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville afin de contribuer au progrès social, mais aussi favoriser le développement et la compétitivité économique des territoires. Il est primordial pour Starbucks d'opter pour une démarche engagée et responsable dans chacun de ses actes d'achat, en vue d'avoir un impact positif sur la société. C'est pourquoi, nous nous attachons à choisir nos fournisseurs avec soin, en portant une attention particulière au partage de valeurs similaires à celles de l'entreprise.

OBJECTIFS 2020-2021

- 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 » (TAI).

« Bergams est le premier employeur de Grigny, une des villes les plus pauvres et les plus jeunes de France. Nous sommes une équipe de 350 personnes issues de 29 nationalités, et notre mission est de servir tout le meilleur du snacking en prenant soin de l'Homme, de son alimentation, et de son environnement. A Grigny, nous sommes engagés chaque jour pour développer des initiatives qui permettent de rapprocher l'entreprise et la ville, et nous focalisons notre politique d'emploi avec les organismes de la ville ou du territoire de Grand Paris Sud. [...] L'engagement durable de notre client Starbucks à nos côtés nous permet de développer cette ambition locale et renforce chaque jour l'incarnation de notre démarche RSE. »

— **Guillaume SERTOUR**

Responsable Grands Comptes chez Bergams



ACHETER

FOCUS 2019 :

GLOBAL MONTH OF GOOD, une journée de solidarité dédiée

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



Chaque année, Starbucks a la volonté d'organiser une journée spéciale ayant vocation à être une manifestation de la mission et des valeurs de l'entreprise. Il s'agit notamment de mobiliser un maximum de collaborateurs volontaires autour d'une opération de solidarité, le but étant d'apporter des services à la communauté, de toutes les façons possibles. C'est dans ce cadre que nous avons eu l'opportunité de réunir une centaine de personnes, salariés, réfugiés et travailleurs sociaux confondus, au sein d'un centre d'accueil pour demandeurs d'asile situé à Créteil. La journée a été rythmée par de nombreux ateliers, conférences et animations organisés au sein de plusieurs sites du département du Val-de-Marne, en étroite collaboration avec France Terre d'Asile, l'École de la Deuxième Chance 94 et la Mairie de Créteil.

Les personnes réfugiées, fraîchement arrivées en France pour la plupart, ont eu la possibilité d'échanger pour la première fois avec des professionnels du monde de l'entreprise, tout en développant leurs compétences visant à accroître leur employabilité sur le territoire français. A titre d'exemple, un atelier théâtre d'improvisation a été animé par deux coachs afin de permettre à chacun d'oser prendre la parole en public, et découvrir de nouveaux métiers de façon ludique. Un atelier simulation d'entretien d'embauche a également été mis en place en vue d'apporter des conseils individualisés aux candidats réfugiés sur leurs projets respectifs et les orienter concernant leurs démarches d'insertion professionnelle.

« Sur la sollicitation du groupe Starbucks Coffee France, nous avons animé un atelier visant à rapprocher les collaborateurs de l'entreprise et un public jeune en difficulté d'insertion. Cet atelier avait pour objectif de libérer la parole et de gagner en assurance à l'oral. Le démarrage de l'animation sur une ambiance ludique et décontractée a permis de créer des liens de confiance entre les participants. Chacun a pu trouver sa place dans le groupe. Le deuxième temps axé sur la création de scénettes d'improvisation était l'occasion de prendre la parole et de se mouvoir devant un public.

Gagner en confiance en soi et travailler sur son oralité sont des atouts dans la démarche de recherche d'emploi, permettant aux jeunes de se préparer à l'entretien de recrutement. Les jeunes de l'Ecole de la 2^{ème} Chance (E2C) ont entre 18 et 25 ans, ils n'ont ni diplôme ni qualification. Les jeunes accompagnés par France Terre d'Asile sont des réfugiés sans projet professionnel défini et sans ressource. Ce fut un plaisir pour nous d'animer cet atelier et de partager ce moment avec l'équipe de collaborateurs Starbucks qui a fait preuve d'une énergie à toute épreuve ! »

—
Alexandra QUICENO

Responsable Partenariats et Développement à l'Ecole de la 2ème Chance 94

140

personnes mobilisées dans le cadre de
cette journée de solidarité

5

ateliers proposés aux personnes
réfugiées

FOCUS 2019

