

RAPPORT

2020 ENTREPRISE PARTENAIRE
DU PAQTE



PAQTE

LE PACTE AVEC LES
QUARTIERS POUR TOUTES
LES ENTREPRISES

LE PAQTE, UN OUTIL FORMIDABLE

NADIA HAI

Ministre déléguée auprès de la ministre de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales, chargée de la Ville



"Vous êtes aujourd'hui 2 200 entreprises actives dans les quartiers et engagées dans le PAQTE. Déjà plus de 35 000 jeunes issus de ces territoires ont bénéficié de ce programme l'année dernière. Autour de quatre axes, sensibilisation, formation, recrutement, politique d'achat, notre PAQTE allie pragmatisme, innovation et inclusion au service tant des entreprises que des habitants et associations des quartiers. Cette mobilisation à laquelle vous avez fortement contribué, cette dynamique que vous avez su insuffler, nous devons les encourager et les amplifier !

Notre stratégie de relance doit surtout protéger nos jeunes, qui veulent pouvoir entrer sereinement sur le marché du travail. Ces efforts pour l'emploi dans les quartiers sont d'autant plus cruciaux dans la crise sanitaire et économique que nous traversons. J'en ai fait, comme du développement économique des quartiers, une priorité de mon action. Le Comité interministériel des villes qui s'est tenu le 29 janvier 2021 amplifie l'action gouvernementale en faveur de l'insertion, de l'emploi et du développement économique des quartiers politiques de la ville. Le déploiement des Cités de l'emploi, la mobilisation de 700M€ en faveur des jeunes et des moins qualifiés, ou encore le renforcement des clauses d'insertion constituent autant de mesures qui, pour être efficaces, doivent pouvoir compter sur un écosystème d'entreprises impliquées.

Plus largement, ce combat pour l'emploi et l'entrepreneuriat ne réussira pas sans l'appui des entreprises.

Grâce à votre engagement, nos quartiers redeviennent plus que jamais prioritaires ! "

L'ENGAGEMENT PAQTE DE VOTRE ENTREPRISE

"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 qu'elle 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 de maintenir notre engagement dans la démarche PAQTE.fr en cette période si particulière, pour sensibiliser le plus grand nombre et surtout, aller toujours plus loin dans l'inclusion."

AURÉLIA CHORRIN DRH

LES RÉFÉRENTS PAQTE



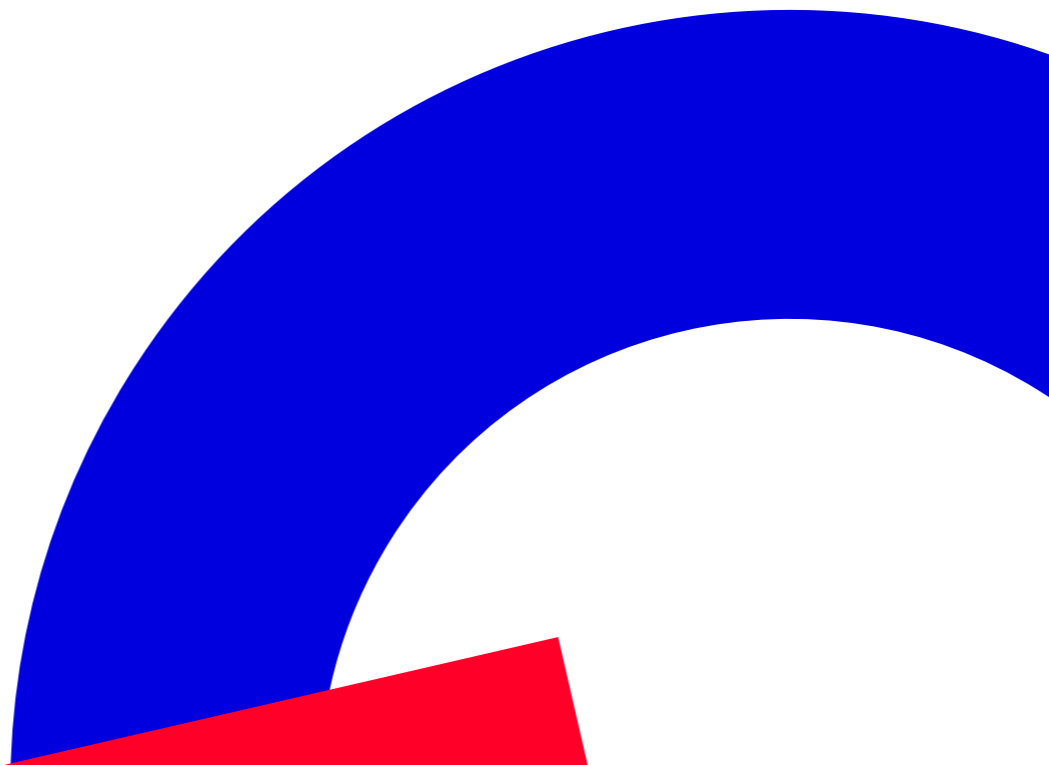
AURÉLIA CHORRIN
DIRECTRICE DES RESSOURCES HUMAINES



CHISTELLE SORIS
RESPONSABLE DES RESSOURCES HUMAINES



NADIA SINE
CHARGÉE DES RESSOURCES HUMAINES



FOCUS ACTION 2020



Derrière les portes fermées de nos salons de café et l'interruption temporaire de la plupart de nos activités, l'esprit Starbucks a continué d'être présent chez l'ensemble de nos salariés, partenaires, à la recherche active de nouvelles façons de concrétiser chaque jour notre mission commune : inspirer et nourrir l'esprit humain - une personne, une tasse et un quartier à la fois.

Dans ce contexte inédit et révélateur des inégalités sociales, intensifiant considérablement les facteurs de précarisation, il était impératif de donner le meilleur de nous-mêmes en nous impliquant dans le but d'apporter un soutien, à notre niveau, dans les vies de la communauté. Nous aimons partager auprès de ceux qui nous découvrent, que «ce n'est pas du café que nous servons aux gens, ce sont des gens à qui nous servons du café». Ces liens humains qui nous unissent sont la richesse et la fierté de Starbucks, recherchées dans chacune de nos connexions.

Aussi, il a paru évident à nos équipes de continuer à partager et maintenir ce lien. Préparation, livraison de café et de pâtisseries dans les hôpitaux et maisons de retraite, nos salariés se sont activés pour apporter chaleur et réconfort aux soignants qui ont été et sont encore fortement sollicités pour faire face à ce défi émergent de santé publique.

L'entreprise s'engage également afin d'améliorer le quotidien des populations les plus marginalisées, notamment les sans-abris, qui ont pu recevoir des donations par le biais d'un partenariat avec la Protection Civile.

Nos fidèles followers n'ont pas non plus été oubliés : moments de partage et interactions au travers d'activités ludiques sur nos réseaux sociaux !

10 HÔPITAUX ET MAISONS DE RETRAITE SOUTENUS EN ILE-DE-FRANCE

MOBILISÉS POUR LES QUARTIERS INITIATIVES LOCALES



LYON SENSIBILISER

Créer des moments de connexions avec la jeunesse des quartiers populaires est un des leviers majeurs pour l'entreprise. Au travers de visites de nos salons, d'échanges avec les équipes opérationnelles ou encore d'interventions dans les missions locales, les opportunités sont nombreuses afin de soutenir les jeunes dans la construction de leurs projets professionnels, et développer leur employabilité.



TOULON RECRUTER

Nous donnons la chance à tous de nous rejoindre, en permettant aux demandeurs d'emplois du territoire, quel que soit le niveau initial de compétences, de bénéficier d'une formation qualifiante et d'être opérationnels sur nos métiers avant l'inauguration d'un nouveau point de vente, et la signature d'un CDI !



PARIS FORMER

Les talents sont identifiés par des interlocuteurs qui attachent une importance particulière au respect des différences de chacun, en s'assurant de réaliser un traitement égalitaire des candidatures. Des informations collectives auprès des acteurs locaux de l'emploi nous permettent de diffuser nos offres en alternance aux publics les plus éloignés, et participer aux événements liés à l'apprentissage au sein même des quartiers



MARSEILLE ACHETER

L'entreprise développe des partenariats locaux afin de soutenir le développement du tissu économique, mais également favoriser l'handiprenariat en supportant les travailleurs indépendants bénéficiant d'une RQTH, qui nous accompagnent dans nos démarches de communication auprès de l'ensemble des salariés.

SENSIBILISER

Ouvrir son entreprise à la jeunesse des quartiers populaires, 13% de la jeunesse de notre pays. Le PAQTE 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. 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 !

95 %

DE STAGIAIRES ISSUS DES QPV

QUELQUES INITIATIVES

Cette année encore, Starbucks poursuit ses engagements auprès de la jeunesse des quartiers populaires, afin d'ouvrir le champs des possibles en déconstruisant certaines croyances préconçues, grâce à des échanges bienveillants et des témoignages inspirants de nos collaborateurs, qui sont possibles lors de l'accueil en stage d'élèves de 3^{ème} issus d'établissements REP/REP+, en partenariat avec l'association Tous en Stage.

L'entreprise a également à cœur de susciter des vocations en donnant la possibilité de s'immerger dans la peau d'un Barista à l'occasion de visites de nos salons de café, avec Créé Ton Avenir. Un des exercices consiste à interpeller les passants, afin de proposer à la dégustation une de nos boissons fraîchement préparée par les élèves.

Aussi, nous allons au plus près de la jeunesse, dans une démarche volontariste d'accompagnement vers l'insertion professionnelle, en présentant nos métiers et en réalisant des coachings au sein même des Missions Locales implantées dans les quartiers.

OBJECTIFS 2021

- Maintenir le partenariat avec l'association «Tous en Stage» en lien avec les établissements REP/REP+
- Développer les interventions/témoignages de nos équipes opérationnelles auprès des collèges prioritaires et «Ecoles de la Deuxième Chance»



SENSIBILISER

“La Mission Locale Plaine Centrale du Val-de-Marne a rencontré la société Starbucks France à l'initiative de la DIRECCTE – UT 94 au restaurant Starbucks de Thiais en décembre 2018 et depuis cette date nous entretenons un excellent partenariat.

En janvier 2020, les collaboratrices du service ressources humaines sont intervenues dans le groupe de la Garantie Jeunes. Cela a permis aux jeunes d'être confrontés aux attentes des entreprises en matière de recrutement, tant sur les postures professionnelles que sur les attendus. Lors de leur intervention, elles présentent le groupe Starbucks ainsi que les postes existants. Puis, elles échangent avec les jeunes. Ensuite, elles se positionnent en recruteuses et réalisent des entretiens en jouant le jeu du recruteur, quel que soit le projet du candidat. Cette intervention est très appréciée par les animateurs de la Garantie Jeunes et les participants. Cette collaboration est essentielle dans le cadre du dispositif Garantie Jeunes. Cela permet de confronter les représentations du public avec la réalité du monde du travail.”

MARC ZEILLER

CONSEILLER ANIMATEUR DU DISPOSITIF GARANTIE JEUNES À LA MISSION LOCALE PLAINE CENTRALE DU VAL-DE-MARNE



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 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.

6,38 %

D'ALTERNANTS AU TOTAL EN 2020
PARMI L'EFFECTIF GLOBAL

QUELQUES INITIATIVES

L'alternance, une formidable opportunité de recruter des candidats diversifiés en les formant aux spécificités de nos métiers, est un levier premier d'acquisition des talents. Afin que ce projet soit une réussite à double titre, permettant aux jeunes d'obtenir un diplôme d'Etat ainsi que de véritables compétences opérationnelles, nous nous attachons à maintenir une étroite collaboration avec les mêmes écoles depuis plusieurs années, ayant parfaitement connaissance de notre politique inclusive, et nous accompagnant afin d'assurer l'égalité des chances dans l'accès à nos formations, et ce, dès l'étape de pré-sélection.

Dans cette même lignée, nous développons la visibilité de nos offres en les communiquant à l'ensemble des structures avec lesquelles nous sommes partenaires. Notre proximité avec l'ARML Ile-de-France nous permet, à titre d'exemple, d'être alertés en cas d'évènements liés à l'apprentissage sur le territoire afin de rencontrer les jeunes des quartiers à la recherche active d'opportunités et échanger sur toutes les synergies possibles.

OBJECTIFS 2021

- Accroître le pourcentage d'alternants issus des QPV
- Intensifier nos actions de promotion de l'alternance auprès des partenaires institutionnels et associatifs locaux (Maisons de l'Emploi, missions locales, etc.) en lien direct avec les jeunes des quartiers prioritaires

FORMER



"J'apprécie la relation de confiance nouée avec Starbucks pour le recrutement et la formation de nos alternants. C'est une entreprise qui partage les valeurs que nous portons dans le service public du réseau des GRETA, en facilitant l'accès du plus grand nombre à la formation tout au long de la vie, avec une attention particulière portée aux publics les plus fragilisés, concourant ainsi à la sécurisation de leurs parcours professionnels. Nous travaillons ensemble depuis plus de 6 ans, dans un intérêt commun : la réussite de l'alternance qui permet d'associer la qualité d'une formation universitaire et la pratique sur le terrain au sein d'une entreprise qui s'engage."

RAZIKA BAKKALI
CHARGÉE DES RELATIONS ENTREPRISE AU GRETA METEHOR PARIS

RECRUTER

Donner sa chance à tous. Le PAQTE 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.

25 %

DES CANDIDATS EMBAUCHÉS
À L'ISSUE D'UNE PRÉPARATION
OPÉRATIONNELLE À L'EMPLOI
HABITENT EN QPV

100 %

DES RESPONSABLES
OPÉRATIONNELS SENSIBILISÉS À
LA NON-DISCRIMINATION

QUELQUES INITIATIVES

Starbucks prône l'égalité des chances, en donnant l'opportunité aux talents de tous les horizons, à des candidats inexpérimentés ou en reconversion professionnelle, d'acquérir les qualifications et compétences nécessaires en vue d'accéder à nos postes dans le cadre d'une Préparation Opérationnelle à l'Emploi, se concrétisant par un CDI en cas de réussite du dispositif. Les agences Pôle Emploi sont donc sollicitées par nos équipes à chacune des ouvertures de points de ventes afin de donner la chance à la population locale de nous rejoindre, et faire carrière. Le processus de recrutement consiste notamment à réaliser en amont des informations collectives visant à faire connaître notre enseigne et nos métiers aux candidats les plus précaires et éloignés de l'emploi.

Aussi, l'entreprise s'appuie sur le réseau associatif et institutionnel territorial afin de diversifier les canaux de recrutement, notamment les missions locales, PLIE, universités, etc. qui sont mobilisés dans la diffusion de nos offres auprès de l'ensemble des adhérents de leurs structures.

OBJECTIFS 2021

- Continuer à employer des méthodes innovantes et inclusives de recrutement telles que la POE
- Développer des actions régulières de sensibilisation en interne relatives à notre politique d'égalité des chances



“Je m'appelle Anis et je viens d'évoluer en tant qu'assistant de direction dans un salon Starbucks. Après un bac pro commerce, pour être honnête, je ne savais pas du tout ce que je voulais faire professionnellement à part travailler au contact des gens. Après une première expérience d'animateur qui n'a pas abouti à un poste permanent, suivi d'une « traversée du désert », j'ai eu l'occasion de suivre la formation POE proposée par l'entreprise Starbucks via le Pôle Emploi. J'ai saisi l'opportunité et découvert un nouvel univers professionnel, la restauration rapide. Par la suite j'ai intégré Starbucks en 2016 et fut de suite très motivé et impliqué dans un environnement propice à l'évolution. Mon travail et la confiance de mes supérieurs m'ont permis d'évoluer progressivement et d'acquérir de l'expérience sur les différents aspects et missions pour répondre aux besoins des clients, d'une équipe et d'un salon. Quel que soit notre parcours, il ne faut jamais baisser les bras, ne pas subir les situations et on finit par rencontrer l'opportunité qui nous change la vie.”

ANIS HAJI

ASSISTANT STORE MANAGER AU SALON DE CAFÉ STARBUCKS DE PÉPINIÈRE



ACHETER

Utiliser sa capacité d'achats pour accompagner les territoires fragiles. Le PAQTE 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.

OBJECTIFS 2021

- Maintenir nos partenariats avec des fournisseurs locaux, agissant en faveur des QPV
- Continuer à développer l'emploi direct et indirect des personnes en situation de handicap en ayant recours aux prestations du STPA et des TIH

QUELQUES INITIATIVES

L'entreprise s'assure chaque jour de produire le meilleur café possible en employant les méthodes les plus éthiques, et ce, dans toutes les étapes du processus d'approvisionnement à travers le monde.

En France, notre politique d'achats responsables se traduit notamment par la mise en place de nouveaux partenariats au niveau national afin de contribuer au développement du tissu économique local, tout en poursuivant les démarches déjà engagées auprès de fournisseurs, tels que Bergams, situés en quartiers prioritaires et incarnant une démarche engageante ainsi que des valeurs sociétales similaires à celles de l'entreprise.

Nous nous attachons également à favoriser le progrès social, en soutenant les travailleurs indépendants handicapés, au travers d'un partenariat avec une agence de communication faisant appel aux compétences de divers auto-entrepreneurs bénéficiant d'une RQTH, afin d'être en mesure de répondre aux spécificités de nos demandes et fournir des prestations de qualité..



“Le service des Ressources Humaines de Starbucks m’a sollicitée pour l’accompagner sur la communication et la sensibilisation de ses partenaires au recrutement et au maintien dans l’emploi des personnes en situation de handicap. J’ai alors découvert qu’en plus d’une politique volontariste visant à favoriser l’emploi direct des personnes en situation de handicap dans ses équipes (dont j’ai pu par ailleurs découvrir avec enchantement l’incroyable diversité), Starbucks promeut également leur emploi indirect en faisant appel aux prestations du STPA (Secteurs du Travail Protégé et Adapté) et des TIH (Travailleurs Indépendants Handicapés), dont je fais partie. J’ai grandi dans un quartier dit « prioritaire », j’ai plusieurs handicaps, et cela ne m’a pas empêché de créer mon entreprise. En me sollicitant, Starbucks soutient mon activité et donc l’handiprenariat, la diversité et les achats responsables. Les partenaires qui composent l’entreprise ont bien compris que la diversité est une richesse, espérons qu’ils pourront inspirer de nombreuses entreprises.”

SANDRINE THIRION
DIRECTRICE DE COUP2COEUR, UNE AGENCE DE COMMUNICATION TIH



ACHETER



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, la marque 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. Aujourd’hui, l’entreprise ALSEA, master-franchisé de la marque Starbucks Coffee en France, y emploie près de 900 « partenaires ». La RSE est l’un des piliers de l’entreprise, qui a fait le pari de

démontrer que l’excellence des résultats est compatible non seulement avec la responsabilité, mais aussi avec l’innovation sociétale. Les collaborateurs s’engagent également avec force dans la lutte contre toutes les formes des discriminations, et notamment pour l’intégration des minorités, telles que les habitants des QPV dans le cadre du PAQTE.

99 %
DES
RECRUTEMENTS EN
CDI

77,6 %
DES EMBAUCHES DE
JEUNES DE MOINS
DE 26 ANS

49,7 %
DE TAUX DE
FÉMINISATION

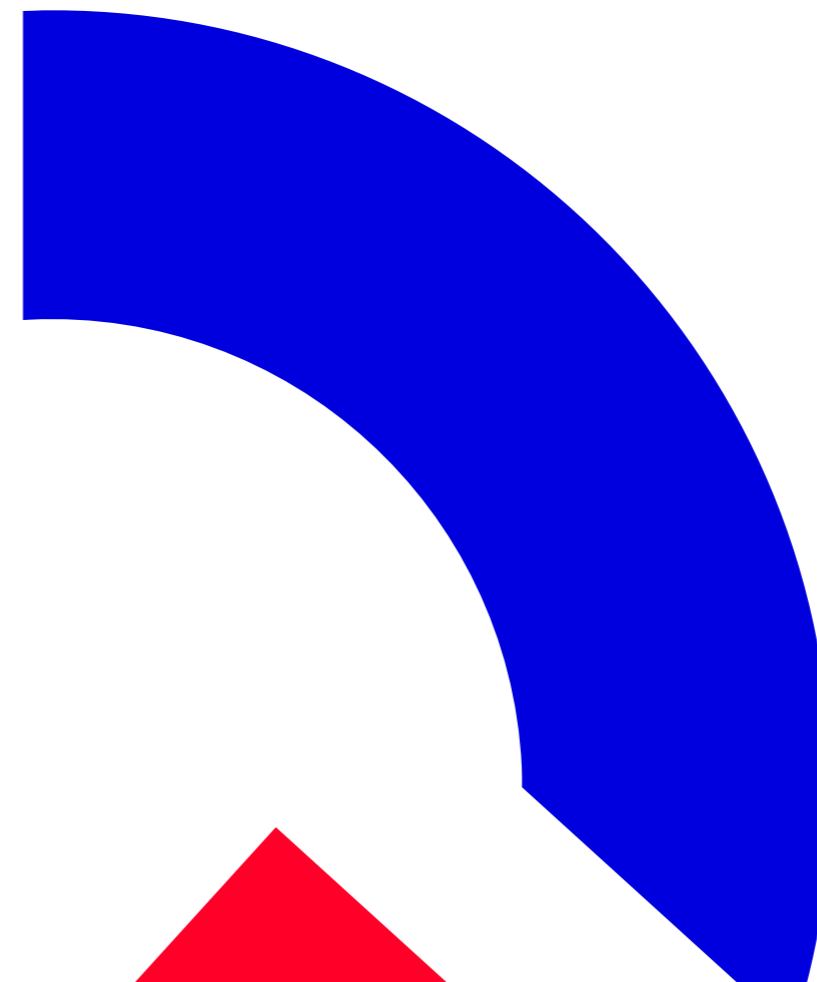
EN
COLLABORATION
AVEC



AGENCE
NATIONALE
DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES



IMPACT
OUR FUTURE IS SOCIAL



PAQTE

LE PACTE AVEC LES
QUARTIERS POUR TOUTES
LES ENTREPRISES

CONTACT@PAQTE.FR

WWW.PAQTE.FR