

# RAPPORT

## 2022

ENTREPRISE  
PARTENAIRE  
DU PAQTE



**PAQTE**

LE PACTE AVEC LES  
QUARTIERS POUR TOUTES  
LES ENTREPRISES

# AMÉLIORER LA VIE DES HABITANTS

## OLIVIER KLEIN

Ministre délégué auprès du ministre de la Transition écologique  
et de la Cohésion des territoires chargé de la Ville et du Logement



La politique de la ville est à un carrefour de son existence. Confrontée à des défis climatiques, économiques et démocratiques, elle se doit d'épouser ces nouvelles exigences tout en restant fidèle à sa vocation : améliorer la vie des habitants en les inscrivant dans des parcours de réussite et en luttant contre les petits poisons du quotidien.

Avec leur jeunesse et leur bouillonnement associatif, culturel, sportif, les quartiers populaires ont tous les atouts pour s'adapter à ces évolutions. Nous devons en faciliter l'expression ! L'année 2023 sera un grand moment de contribution des habitants à la construction de projets pour leur quartier. Le plein emploi est une attente forte. Il sera un axe puissant de la nouvelle politique de la ville.

Cette ambition du plein emploi dans les quartiers populaires ne peut s'imaginer sans un engagement solide et durable des entreprises. Elles devront en prendre toute leur part. A travers la sensibilisation, la formation, le recrutement et la mise en place d'une politique d'achat responsable en faveur des quartiers, les entreprises contribuent déjà à transformer les destins et favoriser l'émancipation. Je tiens à remercier chacune des entreprises engagées pour les habitants des quartiers populaires. Je les sais déterminées comme moi à valoriser et reconnaître les compétences de nos quartiers pour en changer l'image et en faire des territoires inspirants où se vit au quotidien la réussite.

# 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. Nous avons toujours eu la volonté de promouvoir une culture où l'on attache de l'importance à l'inclusion, à la diversité, à l'équité et à l'accessibilité. 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 ces raisons que nous sommes fiers d'être engagés dans la démarche PAQTE.fr, afin de sensibiliser le plus grand nombre et surtout, aller toujours plus loin dans l'inclusion. »

**AURELIA CHORRIN**  
**DIRECTRICE DES RESSOURCES HUM**

## LES RÉFÉRENTS PAQTE



**AURÉLIA CHORRIN**  
**DIRECTRICE DES RESSOURCES  
HUMAINES**



**CHRISTELLE SORIS**  
**RESPONSABLE DES  
RESSOURCES HUMAINES**

# FOCUS ACTION 2022

## ARML - SPORT À L'EMPLOI



La restauration est confrontée à une pénurie de main d'œuvre, notamment auprès des plus jeunes, jugeant ces emplois contraignants. Il nous a donc semblé important de nous mobiliser afin de recruter de manière innovante dans notre secteur en permettant aux jeunes de dévoiler leurs compétences et faire naître des opportunités.

C'est donc en partenariat avec l'ARML et Passeport pour l'Emploi que nous avons développé 'Sport à l'Emploi' pour le secteur de la restauration. 'Sport à l'Emploi' est une action innovante de recrutement permettant d'accompagner les jeunes à révéler leur potentiel et à valoriser leurs soft skills lors de lancement régionaux portés par les missions locales volontaires d'Île-de-France. Nos équipes sont convaincues par ces recrutements novateurs permettant la mise en lumière de talents et la force de la diversité.

---

**10**

MISSIONS LOCALES  
VOLONTAIRES

**25**

JEUNES  
PARTICIPANTS  
(DONT DES JEUNES  
EN SITUATION DE  
HANDICAP)

---

# MOBILISÉS POUR LES QUARTIERS INITIATIVES LOCALES



## LYON SENSIBILISER

### ARPEJEH - Stage découverte

Grâce à des visites de salons, des interventions dans les Missions Locales ou encore des immersions professionnelles, Starbucks attache beaucoup d'importance à la création de moments inspirants de connexion avec la jeunesse issue des QPV et/ou en situation de handicap.



## RENNES FORMER

### POE - Préparation Opérationnelle à l'Emploi

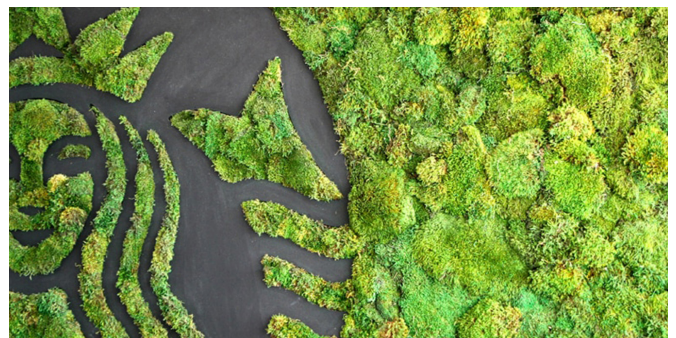
La Préparation Opérationnelle à l'Emploi (POE) est un dispositif de formation qui s'adresse aux demandeurs d'emploi inscrits chez Pôle Emploi. Pour l'ensemble de nos ouvertures de sites et notamment en province, nous faisons appel à ce dispositif afin de former des candidats non qualifiés à nos métiers et ainsi faire émerger nos talents de demain.



## GRENOBLE RECRUTER

### PMSMP - Période de Mise en Situation en Milieu Professionnel

Les Périodes de Mise en Situation en Milieu Professionnel (PMSMP) est un dispositif inclusif qui a permis, au sein de nos salons de café, à des jeunes candidats hésitants de se confronter à des situations réelles pour découvrir notre secteur d'activité ainsi que nos métiers pour ainsi trouver leur projet professionnel et intégrer nos équipes dans le cadre d'un CDI.



## MARSEILLE ACHETER

### PROGRAMME C.A.F.E

Chez Starbucks, le café est le cœur de notre métier et c'est pour cette raison que nous avons développé le programme C.A.F.E : un programme rigoureux de sélection de nos producteurs de café. Ce programme exige un certain niveau de qualité et a pour vocation d'améliorer le niveau de vie des caféiculteurs, de leur famille et de leur communauté.

# SENSIBILISER

Les quartiers prioritaires de la Politique de la Ville comptent 40% de jeunes de moins de 25 ans. 33% des jeunes actifs (moins de 30 ans) sont demandeurs d'emplois (deux fois plus que dans les autres quartiers). Les actions de sensibilisation, le plus tôt possible dans les parcours de scolarité, aident les jeunes à être acteurs de leur orientation. De nombreuses initiatives permettent aux entreprises d'ouvrir leurs portes aux jeunes des quartiers populaires, qu'ils soient de l'hexagone ou d'outremers, comme :

- proposer des stages à des collégiens 3e scolarisés dans des établissements REP, REP+ ([www.monstagedetroisieme.fr](http://www.monstagedetroisieme.fr))
  - venir témoigner dans les lycées des quartiers populaires dans le cadre du "Mois de l'Entrepreneuriat dans les Quartiers"
- Tous les collaborateurs de l'entreprise peuvent aller à la rencontre de ces jeunes.

## 88

STAGIAIRES DE 3<sup>ÈME</sup> ACCUEILLIS

## 50%

DE STAGIAIRES ISSUS DES QPV/  
ISSUS DES COLLÈGES REP-REP+

## QUELQUES INITIATIVES

La sensibilisation fait partie intégrante de notre démarche chez Starbucks. En effet, Starbucks participe à de nombreux forums afin de présenter nos métiers. Nous proposons également des journées découverte au sein de nos salons permettant aux jeunes issus des QPV d'avoir une vraie vision de nos métiers opérationnel.

En partenariat avec les différentes missions locales d'Île-de-France, Starbucks sensibilise également de manière innovante en proposant des ateliers ludiques et sportifs permettant de développer les compétences et de mettre en avant les soft skills des jeunes issus des QPV.

## OBJECTIFS 2023

- Poursuivre notre partenariat avec l'association 'Tous en stage' destiné aux jeunes issus des établissements REP/REP+
- Poursuivre l'organisation de journées découverte au sein de nos salons de café ainsi que nos participations aux forums 'Découverte des métiers' pour les jeunes issus des QPV et en situation de handicap

## SENSIBILISER

”

« L'organisation des sessions de stage avec Starbucks est un réel plaisir, nos interlocutrices Laura Guerrand et Christelle Soris sont très disponibles et impliquées, malgré les aléas que nous avons pu connaître avec certains collègues. Nous remercions Starbucks pour leur implication envers nos jeunes, qui ne manquent pas de nous faire un retour positif quant à leur journée passée dans leurs salons de café. Une entreprise engagée et investie ! »

**SYLIA ADJAOUDI,  
CHEFFE DE PROJET ASSOCIATION TOUS EN STAGE**



**JOURNÉE  
DÉCOUVERTE  
'TOUS EN STAGE'  
AU SALON DE  
BERCY**

# FORMER

L'alternance est une voie d'insertion professionnelle attractive pour les jeunes des milieux populaires (accessible aux bas niveaux de formation, se former en entreprise et être rémunéré). Mais alors que l'alternance et notamment l'apprentissage se développent en France, les jeunes des quartiers y restent sous représentés.

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.

---

**54**

ALTERNANTS RECRUTÉS EN 2022

**14**

ALTERNANTS RECRUTÉS EN QPV

**26%**

DES ALTERNANTS ISSUS DE QPV

---

## QUELQUES INITIATIVES

Starbucks continue d'agir en faveur de l'inclusion sociale et de l'insertion professionnelle des jeunes issus des QPV.

Dans cette démarche et par le biais d'acteurs locaux, l'entreprise maximise les recrutements en proposant aux candidats une immersion professionnelle en salon où ils seront formés durant plusieurs semaines pour aboutir sur un CDI. Ce dispositif permet aux candidats de les aider à construire un avenir professionnel solide et de devenir nos futurs talents.

## OBJECTIFS 2023

- Accroître le pourcentage d'alternants issus des QPV.

- Maintenir et développer nos partenariats existants avec les écoles et les acteurs locaux sur l'ensemble du territoire.





## FORMER



**OCTOBRE 2022  
- SESSION DE  
FORMATION DES  
ALTERNANTS  
ISSUS DES QPV**

”

Starbucks a eu la chance de travailler en collaboration avec la Direction de l'Emploi, de la Formation et de l'Insertion de Grand Paris Grand Est. Ce partenariat nous a permis de recruter des candidats issus de QPV pour le poste de barista. Ils ont pu bénéficier d'une d'alternance en vue de l'obtention d'un titre professionnel appelé «Vendeur Conseil en Magasin», et cela dans le cadre d'un CDI.

Cette expérience a été très enrichissante et nous souhaitons renouveler ce projet à l'avenir.

**JEANNE-MARIE HANRIOT  
CHARGÉE DE FORMATION**

# RECRUTER

Donner sa chance à tous ! Le chômage, à formation égale, est deux fois plus élevé pour les jeunes des QPV que pour les jeunes des quartiers environnants. 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.

**100%**

DES COLLABORATEURS  
SENSIBILISÉS À LA NON-  
DISCRIMINATION

**18%**

DONT 79% DE JEUNES DE - 26 ANS  
RECRUTÉS EN 2022  
ET ISSUS DES QPV

**17**

EMPLOIS FRANCS RECRUTÉS

## QUELQUES INITIATIVES

Depuis des années, Starbucks prône l'égalité des chances en proposant des Périodes de Mise en Situation en Milieu Professionnel (PMSMP). Ce dispositif donne la possibilité aux candidats d'être en immersion totale dans un salon pendant plusieurs semaines afin de découvrir un métier pouvant ensuite déboucher sur un CDI.

Starbucks favorise également les Préparations Opérationnelles à l'Emploi (POE) en partenariat avec les acteurs locaux pour toutes les nouvelles ouvertures de salon. Les POE permettent de former les candidats et de les faire monter en compétences sur nos postes opérationnels et décrocher un CDI au sein de notre entreprise.

## OBJECTIFS 2023

- Continuer le développement des POE pour les futures ouvertures de salons
- Poursuivre le développement de nos actions innovantes dans les QPV en terme de recrutement.

## RECRUTER

”

Céline Dos Santos, responsable du salon de café Starbucks Place Grenette et Grand Place a accueilli à plusieurs reprises des stagiaires en POE et PMSMP. Céline leur a surtout permis de cibler ce qu'ils aimaient faire et de les questionner sur leurs envies, afin de leur permettre d'appréhender plus sereinement leurs futurs choix d'orientation scolaire et professionnelle.

« Dès l'arrivée des stagiaires, il était important pour nous qu'ils soient en confiance pour qu'ils se sentent rassurés sur le déroulé de la formation, qu'ils puissent poser toutes les questions qu'ils souhaitaient afin d'avoir une vue d'ensemble sur le métier de Barista. Devant des profils plutôt timides, il fallait opter pour une approche adaptée à chaque profil. Notre objectif était que notre futur salarié puisse avoir la certitude que ce métier lui correspondait. Notre intervention et disponibilité ont donc été primordiales pour permettre de guider et faire se questionner les bénéficiaires de ces dispositifs. »

**CÉLINE DOS SANTOS**  
**RESPONSABLE DES SALONS DE CAFÉ STARBUCKS DE GRENOBLE**

**SESSION DE  
RECRUTEMENT POE  
POUR L'OUVERTURE  
DU SALON DE  
GRENOBLE**



# 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 développer l'activité économique des TPE-PME localisées à proximité des implantations des entreprises engagées dans le PAQTE, au plus grand bénéfice de la vie économique locale. Les acheteurs sont aussi incités à partager leurs pratiques d'achats responsables et appuyé dans la cartographie de leurs fournisseurs de proximité et inclusifs.

## 100%

DE NOTRE APPROVISIONNEMENT EN LAIT EST RÉALISÉ EN FRANCE

## 25%

DE NOS ACHATS ONT ÉTÉ FAITS SUR DES PRODUITS FABRIQUÉS EN FRANCE

## 13%

DE NOS FOURNISSEURS SONT IMPLANTÉS DANS LES ZRR

## QUELQUES INITIATIVES

Starbucks collabore avec plus de 300 000 producteurs dans près de 30 pays afin de garantir une production de très bonne qualité tout en respectant des méthodes éthiques de production.

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 de s'assurer que les pratiques d'approvisionnement responsable sont bien respectées.

A un niveau national, nous favorisons également le développement et la compétitivité économique des territoires en travaillant avec des fournisseurs français.

## OBJECTIFS 2023

- Continuer à travailler avec des prestataires en situation de handicap (TIH, ESAT, etc.)
- Développer le nombre de nos fournisseurs implantés dans les ZRR

## ACHETER

”

« 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**





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 36 000 salons dans plus de 84 pays dans 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 près de 210 salons de café, notamment à Paris, et couvre aujourd'hui l'ensemble du territoire national. 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 plus de 1300 salariés.

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. Nos collaborateurs s'engagent également avec force dans la lutte contre toutes les formes de discriminations, et notamment pour l'intégration des minorités, telles que les habitants des QPV dans le cadre du PAQTE.

---

**80%**

DE NOS  
EMBAUCHES  
CONCERNENT  
DES JEUNES DE  
MOINS DE 26 ANS

---

---

**78%**

DES EMBAUCHES  
DES JEUNES DE -  
DE 26 SONT ISSUS  
DE QPV

---

---

**58%**

TAUX DE  
FÉMINISATION

---

EN  
COLLABORATION  
AVEC



agence nationale  
de la cohésion  
des territoires





**PAQTE**

LE PACTE AVEC LES  
QUARTIERS POUR TOUTES  
LES ENTREPRISES

[CONTACT@PAQTE.FR](mailto:CONTACT@PAQTE.FR)

[WWW.PAQTE.FR](http://WWW.PAQTE.FR)