

Stage ouvrier à McDonald's

Stage Ingénieur de 3eme année

Tuteur Entreprise : Rachid MANSOURI

Tuteur Pédagogique : Matthieu LAMBERT

Etienne RALEC

Date du stage: 30 Mai 2022 au 26 Juin 2022

Sommaire

Remerciements	3
Introduction.....	3
McDonald's.....	3
Histoire de la société McDonald's	3
La franchise de Huis Ter Heide	3
Le personnel	4
Organigramme de l'entreprise	4
Taches.....	5
Une journée type.....	6
Relations avec les collègues	8
Evaluation.....	8
Qualité développée	8
Qualité manquée.....	9
Expérience humaine	9
Observations	9
Analyse du Speedee Service System	9
Flexibilité	11
Accident du travail.....	11
Salaires	12
La culture Néerlandaise.....	12
Les nuisances sonores	13
Conclusion	13
Résumé/ Abstract.....	14
Annexes	15
Bibliographie.....	17



Figure 1 - Huis Ter Heide 's Mc Donald	4
Figure 2 - The creation of the speedee service system in the film the founder	10
Figure 3 - Map of the mc Donald 's restaurant of Huis Ter Heide.....	10

Annexe 1 - Organigramme 1.....	15
Annexe 2 - Organigramme 2	16
Annexe 3 - Organigramme 3	16



Remerciements

Tout d'abord, je tiens à assurer de ma gratitude envers Rachid Mansouri, mon maître de stage, qui après 5 mois de job étudiant m'a donné sa confiance et a accepté de me faire travailler à temps plein.

A Aziz un manager très attentionné qui m'a formé. Je lui souhaite un bon rétablissement.

A toute l'équipe de direction et l'équipe en général. Nous avons bien travaillé ensemble.

Introduction

Du 30 mai au 26 juin 2022, j'ai rejoint l'équipe de McDonald's à Huis Ter Heide, aux Pays-Bas, en tant que Runner. L'objectif était d'élargir mes expériences professionnelles dans le monde du travail. Comment ai-je vécu cette nouvelle expérience ? Qu'ai-je observé en travaillant pour le créateur et numéro un mondial de la restauration rapide ? Je me suis rapidement habitué à ce nouveau travail grâce aux membres de mon équipe et aux formateurs. Travailler dans un McDonald's a la réputation d'être aliénant, mais je pense que l'on peut, en fait, obtenir de bonnes compétences et observer des choses intéressantes.

McDonald's

Histoire de la société McDonald's

McDonald's était à l'origine un restaurant californien créé par deux frères du même nom. Dans les années 1940. Ces deux frères ont repris le restaurant de leur père. Ils ont rapidement constaté que leur produit le plus vendu était le hamburger.

Ils ont décidé de se concentrer sur celui-ci. En créant un menu simple : hamburger, cheeseburger, frites, café, cola... Après cette décision, ils ont reconstruit le restaurant et créé le "Speedee Service System". Ce système est fait pour livrer les hamburgers en 30 secondes au lieu de 30 minutes. Ils ont créé le fast-food. C'est une révolution. Ce système est continuellement amélioré et est fascinant.

Les deux frères sont néanmoins très réticents à créer de nombreux restaurants en utilisant ce génie technique. C'est Ray Kroc qui a fait de McDonald's un géant. En décidant de le franchiser. Franchiser, consiste à donner les droits à une entreprise, le franchisé, d'exploiter la marque afin de commercialiser des produits selon le concept du franchiseur. C'est la raison pour laquelle on trouve aujourd'hui des milliers et des milliers de McDonald's dans le monde entier.

La franchise de Huis Ter Heide

La franchise où j'ai travaillé est située à Huis Ter Heide. Il s'agit du premier McDonald's drive des Pays-Bas, créé en 1987.

C'est une position bien étudiée car le restaurant est situé entre les deux plus grandes villes de la province d'Utrecht : Utrecht et Amersfoort. De plus, il est situé au milieu de plusieurs centres sportifs : football, tennis, hockey, golf... Mais encore, à côté d'une base aérienne militaire. Ce restaurant n'est pas un simple fast-food au bord d'une autoroute. Son emplacement crée un trafic important tout au long de la semaine.





FIGURE 1 - 'S MC DONALD'S DE HUIS TER HEIDE

Le personnel

Organigramme de l'entreprise

Dans cette partie, je donnerai un aperçu du nombre de personnes travaillant dans l'entreprise, et leurs postes, un organigramme de l'entreprise. Afin de se faire une idée de l'ambiance, je donnerai mon sentiment sur la qualité de l'accueil, ma relation avec mes collègues, notre motivation au travail.

Vous trouverez en Annexe des organigrammes simples pour comprendre l'organisation du restaurant. (Cf, Annexe 2 - Organigramme 2) Rachid, mon maître de stage, est donc le principal responsable. Pour l'assister, comme vous pouvez le voir sur l'organigramme, il y a trois chefs de service.

Chaque chef de ces trois départements a sous ses ailes une équipe de managers. Ces sous-managers aideront ces chefs à former le personnel de cuisine. (Cf, Annexe 3 - Organigramme 3) Il s'agit bien sûr d'une simplification. Car il faut savoir que certains managers opérationnels et certains sous-managers suivent une formation administrative. Par exemple, le manager A.Rashid était responsable du bon fonctionnement du restaurant mais aussi de faire les plannings des employés.

Essayons maintenant de comprendre l'objectif de chaque département. Chaque département a des tâches spécifiques. Il suffit de regarder les exigences pour devenir manager sur leur site web. Les tâches et les responsabilités sont nombreuses.

Le responsable de la qualité alimentaire doit se concentrer sur la qualité et la sécurité des aliments, l'inventaire, la réduction des déchets et la gestion des coûts alimentaires.



Le responsable de l'expérience du service se concentre sur l'amélioration de l'expérience client et prend soin des invités. Il s'agit d'un rôle très intrigant. Il est chargé de créer un environnement sans stress. Par exemple, il doit s'assurer que les familles ou les groupes d'amis qui décident de manger chez McDonald's pour le petit-déjeuner, le déjeuner ou même leur anniversaire soient bien accueillis.

J'ai pu voir Jessica présenter aux invités les cuisines et leur expliquer le fonctionnement de chaque machine. Elle était capable de savoir comment les kiosques fonctionnaient et de comprendre les problèmes que les invités pouvaient rencontrer avec l'application mobile. L'après-midi, elle accueillait parfois des entreprises qui venaient pour des réunions, des activités de team building ou simplement pour se restaurer.

La mission commune de tous ces managers est également de faire fonctionner le restaurant, de s'assurer que tout est en place et fonctionne parfaitement. Que chaque commande est exécutée rapidement et parfaitement. Pour ce faire, ils doivent donner des instructions, encourager et reconnaître le travail bien fait... La reconnaissance est très importante. Le site Internet de McDonald, qui donne les exigences du manager, indique qu'il doit faire en sorte que l'équipe apprécie de travailler dans le restaurant, qu'il doit créer une atmosphère positive et professionnelle et, enfin, que l'équipe soit fière de travailler dans le restaurant et dans sa marque. (People Department Manager, Starting UP to \$14/hr. with Weekly Pay and Benefits, 2022)

Dans la cuisine, nous sommes entre 15 et 30 coureurs. Et il y avait entre 1 et 5 managers. Tout dépend du nombre de clients. Par exemple, le week-end, il y a beaucoup de monde. Cependant, après 23 heures, nous serons beaucoup moins nombreux en cuisine. Il y a aussi des roulements dans l'équipe tout au long de la journée.

En fin de journée, entre ceux qui s'occupent des tâches administratives, les gestionnaires des stocks, les employés en congé, les nettoyeurs de nuit.... Il y a entre 80 et 100 employés pour le restaurant McDonald de Huis Ter Heide.

Conditions de travail

Dans cette partie, je vais vous parler de mes conditions de travail. Pour cela je vais décrire plus précisément ma journée type, mon emploi du temps, mon accueil, et enfin mes relations avec mes collègues.

Taches

La tâche est simple. A chaque poste de travail, je dois accomplir ma mission. A chaque poste de travail, il y a un écran. Cet écran me demandera d'assembler ou de créer une partie ou l'ensemble du menu.

Si je dois faire les boissons, l'écran me montrera plusieurs carrés correspondant à chaque commande. Il y aura écrit dans un carré : Cola taille L, Sprite taille moyenne, Fanta taille petite ; pommes...

Puis je clique sur le clavier d'une petite imprimante. Cette imprimante va imprimer le numéro de la commande.

Si je dois faire les chips, l'écran m'indiquera le nombre de paniers de quelle taille je dois les fabriquer.

Si je dois assembler la commande. Je suis au centre de la cuisine. J'ai pour chaque commande 1 numéro. L'écran me dira quels hamburgers je dois prendre sur la plaque chauffante. Ensuite grâce au numéro je n'ai plus qu'à prendre les boissons qui ont le même numéro et les frites.



Ensuite, je peux aussi être chargé de donner la commande au client. Mettre les sauces, les pailles, les serviettes. C'est la partie où j'ai appris beaucoup de néerlandais ! Il faut savoir compter jusqu'à 100 et donner le plateau poliment et avec une belle image du restaurant. C'est le même principe au drive-in sauf qu'il ne faut pas savoir compter. Mais les clients peuvent être plus bavards car dans la voiture ils ne veulent pas avoir une mauvaise commande !

Une journée type

Afin de décrire les conditions de travail, je vais partager avec vous ici mes horaires de travail, le matériel à ma disposition, mais aussi les différentes tâches que j'ai effectuées.

Le restaurant est ouvert de 9h à 1h du matin en semaine et jusqu'à 2h du matin le week-end. Aux Pays-Bas, la durée maximale de travail par jour est de 12 heures. Et le nombre maximum d'heures par semaine est de 60. Après un service, vous avez un minimum de 11 heures de repos.

Dans ce restaurant, en général, personne ne travaille plus de 8 heures par jour. Mais parfois, vous pouvez faire une neuvième heure. Donc, pendant mon stage, ma période à temps plein, je faisais des shifts de 6 ou 8 heures, cinq fois par semaine. Je travaillais donc environ 40 heures par semaine.

Ensuite, il n'y a pas vraiment de journée type parce que chaque jour est différent à sa manière. La seule chose que vous faites tout le temps, c'est le check-in et le check-out.

Donc, quand j'arrive, je m'enregistre. Je salue mes collègues et mes responsables. Mes managers me diront à quel poste de travail je dois commencer ma journée.

Je peux occuper différents postes de travail au cours d'une journée :

- Les boissons, les crèmes glacées, les salades
- Les frites
- Servir les clients au drive-in
- Le service aux clients dans le restaurant
- Composition des plateaux
- Aide à l'entretien des postes
- Rangement, nettoyage, changement des poubelles.

Les deux premiers postes sont très exigeants. Vous devez être capable d'accélérer mais aussi de maintenir votre vitesse de travail. " Maîtriser le rythme " comme dirait la campagne de recrutement.

De plus, rien n'est infini. Vous devez garder un œil sur les stocks. Reste-t-il des frites surgelées ? Y a-t-il encore des tasses, de la crème, des salades... ? En fonction de la demande, il se peut que cette tâche doive être déléguée à un runner. Donc être capable de communiquer un besoin, d'alléger une tâche. Si le rythme est correct, si vous êtes en avance sur les commandes, vous pouvez le faire seul.

Pour le service, il faut bien accueillir les clients. Avant de venir aux Pays-Bas, j'avais entendu dire que les Français étaient connus pour leur bon service à la clientèle. Et c'est vrai que je n'ai pas eu l'impression d'être en difficulté dans ce domaine. Bien sûr, je ne parle pas parfaitement le néerlandais mais j'ai pu faire et apprendre les bases de la restauration dans cette langue.



La composition des plateaux est une tâche assez satisfaisante. Car vous rassemblez le travail de chacun pour aboutir au résultat final : la commande du client. Aller chercher les hamburgers sur la plaque chauffante, puis les boissons, les frites et enfin les sauces. Gardez le plateau présentable. N'oubliez pas les serviettes et les pailles.

L'intensité du trafic du restaurant va changer radicalement la journée de travail. Dans ce cas, il vous faut un employé chargé de l'entretien des postes de travail. C'est-à-dire d'apporter depuis la réserve, le frigo et le réfrigérateur les ressources nécessaires aux postes (crème, pain, sauces, frites, emballages...).

Ranger, nettoyer et mettre à la poubelle sont des tâches qui peuvent paraître très ennuyeuses. Alors oui, en fin de journée à 1h du matin, c'est démotivant de devoir tout ranger tous les jours. Mais faire les poubelles dans la journée permet de voir la lumière du jour. Certes, certaines poubelles sont très sales et certains clients sont lourds dans leur façon de jeter leurs déchets. Certains clients sont incapables de trouver une poubelle vide et décident de la remplir excessivement, ce qui peut rendre la tâche plus difficile. C'est une tâche où il ne faut pas avoir peur de se salir les mains.

Les périodes les plus chargées sont les week-ends et les vacances. Les jours fériés sont très intensifs. Et parfois, certains soirs de semaine peuvent être surprenants.

Ma tâche préférée était les boissons car j'étais très douée pour cela. Le temps passait vite. Je me débrouillais bien avec les frites mais pas plus de 2 heures dans cette tâche car il fait très chaud. C'est clairement la tâche la plus physique.

Donner les plateaux au restaurant ou au drive-in était facile mais c'était une belle curiosité pour moi de servir les Néerlandais et d'en savoir plus sur eux.

Mon planning

Je reçois une ou deux semaines avant mon emploi du temps pour la semaine.

Mon emploi du temps a pour avantage d'être flexible. Ma journée de 8h peut commencer à 12, 13, 14 ou même 17 heure. Il me suffit de discuter avec le manager, et savoir si je préfère travailler en après-midi ou en soirée. Selon l'heure d'arrivée, une journée est très différente.

En semaine, il y a des pics d'affluence de 12 à 13 de 17 à 18 et de 19 à 21. En restauration rapide l'intensité du travail dépend de beaucoup de facteurs des heures mais parfois des événements sportifs ou nationaux peuvent changer les habitudes des consommateurs.

Accueil des employés

La qualité de l'accueil. J'ai fait ma demande sur l'internet. Très rapidement après j'ai eu une réponse, disons 1 ou 2 jours après. J'ai parlé avec Rachid sur WhatsApp puis nous avons eu un entretien chez McDonald's autour d'un café. Pour faire simple, je me suis présenté en expliquant mon CV et comment chacune de mes expériences va m'aider à travailler pour eux. J'ai ensuite donné mes disponibilités.

Je pense qu'ils font un effort pour accueillir. Le premier jour ils offrent un repas, les jours suivants les repas seront à moitié prix si vous décidez de rester manger. Et lors de la découverte d'un poste de travail, vous êtes toujours aidé par un runner ou un manager. Cela vous permet de faire rapidement connaissance avec l'équipe. L'ambiance en général est bonne. L'accueil des employés est correct.



Relations avec les collègues

Dans la cuisine, tout le monde parle le néerlandais, ou le russe. On entend souvent dire que tout le monde peut parler anglais aux Pays-Bas. Chez McDonald's, je travaille avec des locaux mais aussi des fils d'immigrés ou des immigrés. Ils peuvent parler plusieurs langues. Ils ont logiquement appris le néerlandais. Mais tout le monde ne parle pas anglais.

Je suis un extraverti mais il me faut un certain temps pour être totalement ouvert dans un nouvel environnement. J'ai aussi parfois du mal à parler de ce que je fais dans la vie, car il est clair que je suis née sous une bonne étoile. Je n'ai pas fui la guerre ou la guerre civile. Avec certains, j'ai pu expliquer mes études à des élèves qui cherchaient une voie étudiante, ou même expliquer à des parents travaillant ici que le domaine de l'informatique était intéressant. Mais sinon, dans l'ensemble, tout le monde était très gentil. Et j'ai fait des progrès en néerlandais.

Sinon, être français était très spécial. Tout d'abord, les immigrés ne comprenaient pas comment un Français pouvait atterrir au McDonald's. Ensuite, ils m'ont tous parlé d'Emily à Paris et de Paris. Tant de stéréotypes sur nous, heureusement très peu discriminants.

Pour parler des managers, mes supérieurs. J'ai travaillé en cuisine et dans les champs agricoles en France. Et je pense que les managers du Mc Donald's aux Pays-Bas étaient les meilleurs. A l'écoute, prêts à aider, à expliquer... Parler avec vous...

Néanmoins, parfois j'ai pu constater une fausse gentillesse, pour me voir travailler plus tard ou un jour de plus. J'ai le droit de dire non mais c'est parfois difficile. C'est aussi tentant de vouloir gagner plus d'argent. Néanmoins, travailler plus de 40 heures avec une telle intensité n'est pas forcément bon pour la santé mentale et physique.

Evaluation

Lorsque vous choisissez d'effectuer votre stage dans le domaine du travail, avant de choisir votre entreprise, il est vrai que l'une de vos attentes est de recevoir un salaire. Mais ce n'est pas la seule chose que vous pouvez recevoir à la fin du stage. Malgré le fait que McDonald's soit souvent considéré comme un emploi aliénant, je pense qu'il peut être très formateur. Dans cette section, je vais décrire mon évolution pendant mon stage. Quelles compétences je pense avoir aiguisées. Les domaines dans lesquels j'aurais pu faire mieux. Les avantages de cette expérience. Les qualités humaines que j'ai développées.

Les qualités développées sont très riches et diverses. Les meilleures qualités sont : ma connaissance du marché du travail néerlandais ; la communication en équipe ; la capacité à travailler dans un rythme rapide ; la sérénité dans un environnement professionnel. Et des qualités intéressantes mais pas assez abouties comme mon néerlandais parlé.

Qualité développée

Je consacrerai plus tard une section entière au marché du travail néerlandais. Il est vrai que le domaine de la restauration n'est pas du tout l'objectif de mon cursus. Mais j'ai pu observer la politique de plein emploi et sa répercussion sur le marché du travail, la relation employeur/employé, les salaires... Voir aussi que McDonald's n'est pas seulement des runners, c'est aussi une importante administration, c'est toute une logistique, régionale, nationale... bref qu'un restaurant peut embaucher dans différents secteurs.



Apprendre à lire une fiche de salaire néerlandaise, comprendre comment fonctionnent les salaires différés et les impôts dans ce pays... Ce sont des qualités qui sont intéressantes à l'avenir si je veux travailler aux Pays-Bas.

Qualité manqué

En effet, en néerlandais, j'ai appris à accueillir et servir les clients, à répondre à certaines demandes fréquentes (sauces, sucre, crème...), à compter jusqu'à 100. A reconnaître la langue. Depuis cette expérience, je suis très curieux de cette langue, je regarde des films ou je suis des journalistes franco-néerlandais.

Toutefois, mon séjour aux Pays-Bas pendant 6 mois, en travaillant comme étudiant et à temps plein, m'a vraiment aidé à apprendre le néerlandais rapidement. C'est pourquoi je pense qu'avec plus d'investissement personnel, j'aurais pu avoir un très bon niveau. Mais avec les études, la fatigue et les hobbies, ce n'était pas possible. Surement un manque de volonté de parler couramment le néerlandais.

Expérience humaine

En travaillant avec des personnes qui ont quitté leur pays pour fuir la misère ou la guerre, j'ai évidemment gagné en humanité. En travaillant avec et pour les Néerlandais et les habitants des Pays-Bas, je connais mieux la culture de ce pays et le savoir de ses habitants. C'est une expérience formidable.

Certainement dans une atmosphère de travail à la chaîne et avec des managers ayant parfois une fausse attitude. Tout n'est pas idyllique mais pour 5 mois et 1 mois à temps plein, cette expérience humaine est riche et j'ai aimé ça. Ce n'est pas un objectif personnel de travailler chez McDonald's mais avec cette expérience dans le monde du travail. Je continuerai à respecter chaque profession.

Observations

Cette partie observation sera une analyse à mon échelle de tout ce qui m'a surpris, tout ce que j'ai appris avec cette expérience. C'est une partie avec des sujets très divers. En effet, j'ai observé comment les technologies de l'information étaient utilisées. J'ai appris à connaître le marché du travail néerlandais. J'ai observé ce qui fait qu'un fast-food est un fast-food. Et beaucoup d'autre analyses.

Analyse du Speedee Service System

Il y a une chose que je fais tout le temps, maintenant que j'ai travaillé chez McDonald's. Je regarde les cuisines des fast-foods. Les frères McDonald's ont créé le fast-food en créant le système de service Speedee.

Ce système permet, grâce à la conception d'un restaurant, de faire des hamburgers de manière rapide, à bas prix, et en grand volume. Pas de serveurs, pas de serveuses, pas de lave-vaisselle, pas de couteau, pas de fourchette... Bien sûr en 80 ans tout cela change pour des raisons écologiques. Plus de paille, retour des couvées et du plongeon. Il y a de nouvelles attentes. Il faut bien accueillir les clients. Il reste donc de ce système l'architecture du restaurant et l'informatique.

L'architecture du restaurant permet à chaque ouvrier de produire rapidement un seul article du menu. Pour produire rapidement il a besoin d'un espace aéré et de la proximité de ses machines. Les machines doivent être faciles à utiliser. Ainsi, les monteurs de menus n'ont qu'à tendre la main pour obtenir le hamburger, les boissons, les frites... L'informatique permet aux clients de commander rapidement. La commande entrera directement sur les écrans de chaque station. Chaque écran



n'affichera qu'un seul article du menu et un numéro de commande. Le coureur rassemblera le tout et remettra le plateau au client.

Un McDonald's, c'est une architecture réfléchie et une bonne technologie de l'information.

(Hancock, 2016)

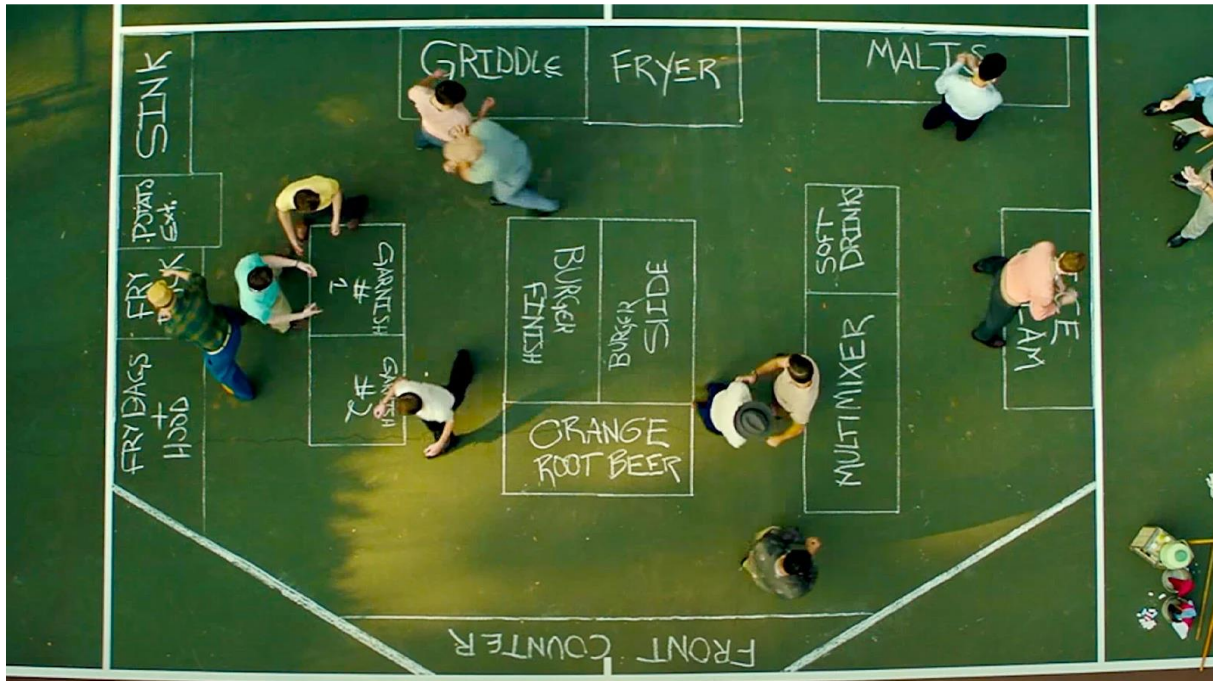


FIGURE 2 - THE CREATION OF THE SPEEDEE SERVICE SYSTEM IN THE FILM THE FOUNDER

Huis Ter Heide's Mc Donald

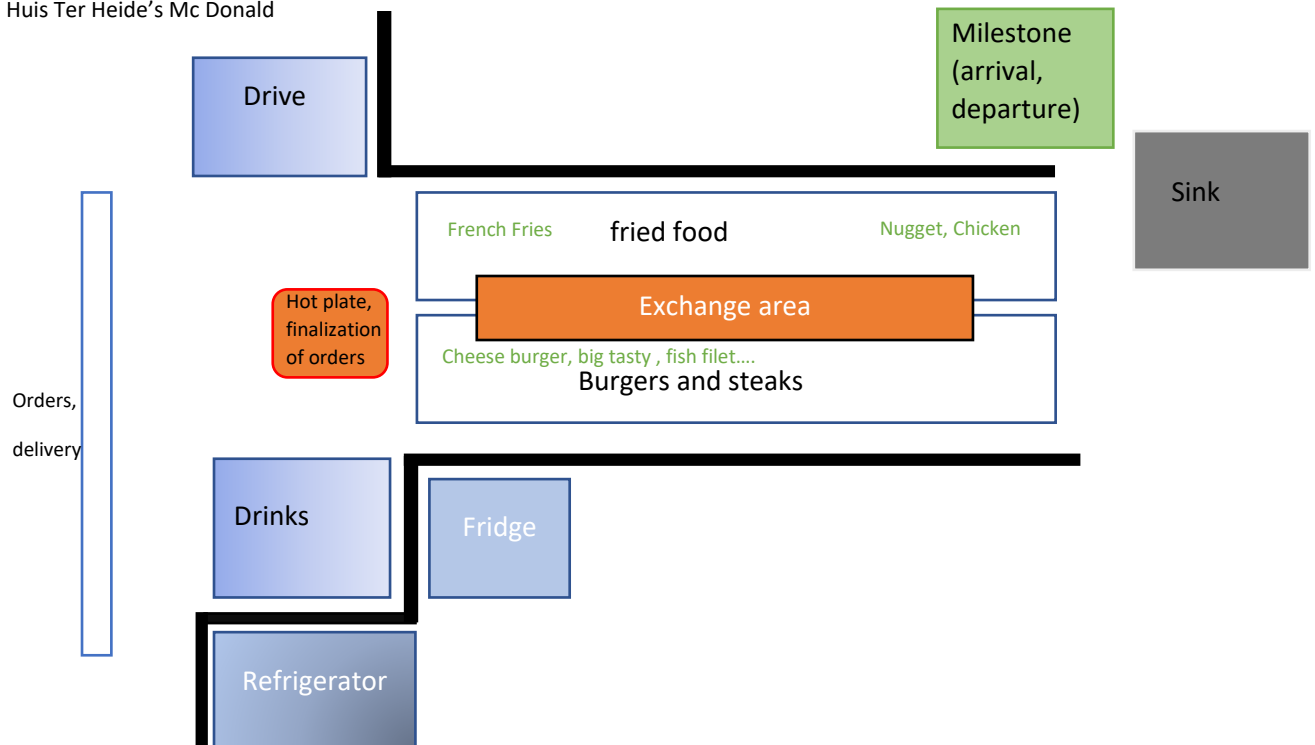


FIGURE 3 - MAP OF THE MC DONALD 'S RESTAURANT OF HUIS TER HEIDE



Working Internship At McDonald's

En ce qui concerne le restaurant de Huis Ter Heide, je pense qu'il est très bien conçu du côté des boissons et du drive. Il y a de l'espace et il n'est pas difficile de travailler dans ces zones. Le réfrigérateur et la réserve sont proches.

Néanmoins le réfrigérateur est loin des frites. Pour faire les frites et les hamburgers, l'espace est étroit. Cet espace étroit pour les frites est une source de danger. Les frites sont un point à améliorer dans ce restaurant.

Flexibilité

La flexibilité est le mot clé de chaque campagne de recrutement de McDonald's.

Pour moi, c'était en effet parfait. Avant d'être mon stage, c'était mon job d'étudiant. Je pouvais toujours changer mon emploi du temps une semaine avant la semaine de travail. C'était parfait pour organiser mon équilibre. Lorsque McDonald's est devenu mon stage et donc un emploi à temps plein, cette flexibilité m'a également permis de trouver mon équilibre. Si je préfère faire du sport le matin, je commence ma journée à 8 heures et la termine à 15 heures par exemple.

Accident du travail

J'ai eu un accident lors de mon dernier jour. C'était un samedi. Il y avait une foule énorme. Toutes les friteuses étaient allumées.

Ce jour-là, je pense qu'il y avait un problème de management. Faire des frites est désagréable pour tout le monde. Juste avant le point d'affluence culminant de la soirée, aucun runner n'avait été chargé de faire les frites.

Les runners ne faisaient des frites que pour finir leur plateau. Et lorsque que quelqu'un décide de faire des frites, il n'était aidé par personne. Quand il y a autant de monde, il est impossible de faire les frites tout seul. Il faut une personne chargée de mettre les frites dans les paniers, une personne chargée des friteuses et une personne qui s'occupe du frigo et de son stock.

Ce jour-là, pendant longtemps, beaucoup dont moi ont fait l'aveugle pour ne pas avoir à faire cette tâche. J'ai décidé d'y aller. L'aide tarde à venir. J'ai dû faire 3 tâches en même temps au milieu d'une heure de pointe. Pendant 30 minutes, le travail a été intense et j'ai finalement réussi à demander à un jeune collègue de m'aider avec la friteuse pendant que je mettais les frites dans les paniers. Pendant une longue heure, je me fatigue à cette tâche. Puis un responsable me demande de passer à la friteuse.

Les friteuses sont à pleine capacité, 5 bacs, soit 10 paniers ; mais il n'y a toujours pas assez de frites finies. La pression de la demande de frites augmente. Il y a beaucoup de monde dans la cuisine, je suis poussé accidentellement et le panier chaud me brûle les doigts.

À ce moment-là, l'accident de travail n'est pas encore considéré comme quelque chose de très important par tous les responsables. Je décide d'aller me chercher de l'eau pour apaiser ma brûlure, un manager vient me dire de reprendre le travail mais à un autre poste pour me "reposer". Alors me voyant souffrir un Runner expérimenté me dit qu'il existe une pommade efficace pour ces brûlures. Ce n'est que lorsque je quitte mon poste pour la deuxième fois qu'un manager m'aide à trouver la crème.

Dans cette situation, il y a plus de peur que de mal, j'aurais pu me brûler encore plus. Ou même brûler quelqu'un à côté de moi. Pour moi il n'y aurait eu aucun souci si la fatigue de ceux qui font les frites est plus prise en compte, et si la rotation des coureurs est mise en place de manière plus efficace. Aussi il est dommage qu'aucun manager aide un employé brûlé à trouver la crème apaisante.



Salaires

Afin de travailler à l'étranger, vous devez savoir comment fonctionne leur marché du travail. Un salaire brut à l'étranger peut vous séduire, mais si vous vous rendez compte qu'ensuite la vie est plus chère et qu'il y a plus d'impôts. C'est un mauvais calcul. À moins que vous recherchiez autre chose que le salaire.

Le salaire brut aux Pays-Bas est plus élevé que le salaire brut en France. Cependant, les salaires différés et les impôts sont plus importants donc ce salaire brut plus élevé n'est pas très significatif. J'étais payé environ 13€ brut et en France vous serez payé environ 11,07€ brut pour le même travail.

Aux Pays-Bas, il y a aussi le 13ème mois. De plus, il y a le "8% Vakantiegeld". Il s'agit d'une prime lorsque vous travaillez le dimanche et pendant les jours fériés. Dans certains endroits aux Pays-Bas, vous payez une taxe lorsque vous êtes client le dimanche.

Il existe également une exonération fiscale pour les expatriés possédant des compétences rares, difficiles à trouver dans la population néerlandaise : la "facilité de 30%".

La culture Néerlandaise

Travail à temps partiel, société du plein emploi, jeunes au travail, 5 Mai 1945

Mes premières observations sont que j'ai travaillé avec beaucoup de jeunes et d'immigrants, et que le travail à temps partiel est très répandu aux Pays-Bas. J'observe également le plein emploi aux Pays-Bas.

En effet, beaucoup de jeunes travaillent dans l'industrie. Le taux d'activité des jeunes de 15 à 24 ans en France est de 39,7% contre 79,1% aux Pays-Bas (INSEE, 21).

Au McDonald's, j'ai évidemment pu voir beaucoup d'étudiants. Mais ce qui change ici, c'est la grande présence des mineurs et des mères. En effet elles peuvent commencer à travailler à partir de 15 ans mais seulement pour 5 € brut de l'heure. Alors je voudrais ajouter que oui en effet, c'est un pays qui est très riche mais avoir autant d'étudiants qui travaillent, il y a du bon et du mauvais. Les étudiants ne se consacrent pas pleinement à l'acquisition de compétences précieuses dans le cadre de leurs études.

Aux Pays-Bas et chez Mc Donald's, j'ai pu observer à quoi ressemble le plein emploi. Dans toutes les villes que je visite, il y a très peu de sans-abri. Et ce plein emploi s'explique par beaucoup de travail à temps partiel, beaucoup de flexibilité. Et je peux le voir chez McDonald's avec la facilité d'accueillir et de recruter des réfugiés ukrainiens et du tiers monde.

J'ai été frappé par le fait que certains réfugiés ukrainiens ont très vite arrêté de travailler au McDonald's parce que c'était difficile de suivre le rythme. En Ukraine, ils étudiaient la médecine, la biologie, l'ingénierie... Ici avec le plein emploi n'étant pas satisfaits de ce rythme, ils ont changé de travail très facilement ! Je pense que c'est une chance de vivre dans un pays où il est facile de changer de travail. Et ils ont le droit de changer s'ils n'aiment pas le rythme de vie ou le stress que ce travail leur procure.

La relation employé/employeur est vraiment bouleversée. Comme il y a le plein emploi, les gens n'ont pas peur de résoudre leurs problèmes avec leur manager. Il n'y a pas de licenciements abusifs. Les managers sont donc aussi beaucoup plus réactifs.



J'ai vécu un moment qui surprendra tout expatrié aux Pays-Bas. Le 5 Mai il y a un moment de silence dans toutes les entreprises, lieux des Pays-Bas. Pour se souvenir de la libération, la fin de l'occupation de l'Allemagne Nazi. En cuisine c'était très émouvant. Un Fast-Food silencieux, c'est unique.

Le Franc-parler

Avant de venir aux Pays-Bas, on m'a beaucoup parlé de leur droiture et du fait qu'elle pouvait sembler dure.

Ce n'est pas faux dans la rue ou à l'université, mais dans le monde du travail, j'ai beaucoup plus souffert avec mes managers français qu'ici.

En France, dans les champs, ou dans les restaurants, l'ambiance est rude. Cependant, nous devons remarquer ici qu'il est beaucoup plus difficile de gérer un restaurant qu'un fast-food.

Un pays progressiste

Les Pays-Bas ne démeritent pas de leur réputation de pays progressiste. Au travail, les gens n'ont pas peur de montrer leur religion ou leur orientation sexuelle. Cela s'est fait d'une bonne manière. On ne se sent pas du tout radicalisé. Chacun fait son travail et tout le monde se respecte.

Habitudes de consommation et produits locaux

Tout d'abord, chaque McDonald's a un produit national, régional. En France, la Mc Baguette n'a pas marché, mais ici, le Mc Kroket est très tendance. Le Mc Kroket est un burger avec un bitterballen à l'intérieur. Le bitterballen est une farce de bœuf frit et servi avec de la moutarde, c'est le snack proposé dans tous les bars.

J'ai aussi vu que les Hollandais, comme les Allemands et les Anglais, aiment manger tôt. À 17 heures, quand ils sortent du travail, ils commencent leurs dîners. En outre, ils adorent les glaces et les milk-shakes.

Les nuisances sonores

Le plus gros problème quand on travaille au McDonalds, c'est le bruit des machines. Il est impossible de s'endormir sans entendre les bips en boucle. Après avoir discuté avec mes collègues, je ne suis pas le seul. Après quelques semaines, je m'y suis habitué, mais il sera toujours difficile de trouver le sommeil si vous terminez tard. D'autant plus que lorsque vous rentrez chez vous, votre rythme cardiaque et votre pression sanguine sont encore élevés.

Conclusion

Pour conclure, ce stage m'a forgé, ou du moins m'a donné confiance en mes capacités. Je me suis adapté facilement. Vu mes études sur l'informatique, avec cette expérience, j'ai vu un bel exemple de sa puissance. Que ce soit dans l'application mobile de McDonald's avec l'expérience utilisateur ou une technologie améliorant le système de service rapide.

Je ne pense pas à l'avenir travailler à nouveau dans un fast-food. Même à côté de mes études. L'argent me permet de faire de beaux projets. Mais pour mon dernier pas vers le monde professionnel de l'informatique. Je veux maintenant approfondir mon savoir-faire en intelligence artificielle.



Cette expérience me donne envie de travailler un jour à l'étranger. J'aimerais revenir aux Pays-Bas. Parce que c'est un pays avec un mode de vie qui me plaît.

Résumé/ Abstract

Mon stage au sein de la franchise Mc Donald's de Huis Ter Heide a été, à ma grande surprise, une bonne expérience.

Dans ce restaurant, j'ai découvert l'impressionnante logistique de la restauration rapide. J'ai pu observer différentes techniques de gestion. J'ai pu voir comment les technologies de l'information étaient utilisées. J'ai pu découvrir le travail d'un "ouvrier" dans un pays étranger, dans un pays d'accueil. J'ai découvert le marché du travail aux Pays-Bas ; le pays du plein emploi. Je n'ai pas développé beaucoup de compétences utiles mais mon état d'esprit a changé.

Enfin, cette expérience me motive dans mon ambition de continuer à travailler à l'étranger à l'avenir.

My internship at the Mc Donald's franchise in Huis Ter Heide was, to my surprise, a good experience.

In this restaurant I discovered the impressive logistics of fast food. I was able to observe different management techniques. I could see how information technology was used. I could discover the work of a "worker" in a foreign country, in a host country. I discovered the job market in the Netherlands; the country of full employment. I didn't develop many valuable skills but my mindset changed.

Finally, this experience motivates me in my ambition to continue working abroad in the future.

Mots clefs/ Keywords

Speedee Service System; Travail d'équipe; Service de clientèle ; Résilience ; Logistique Fast Food ;

Speedee Service System; Teamwork; Customer Service; Resiliency; Fast Food Logistic;

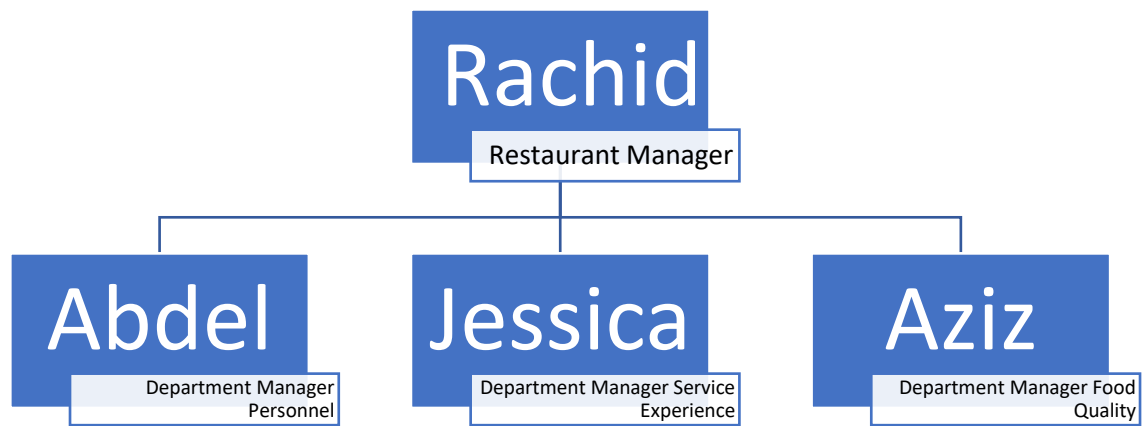


Annexes

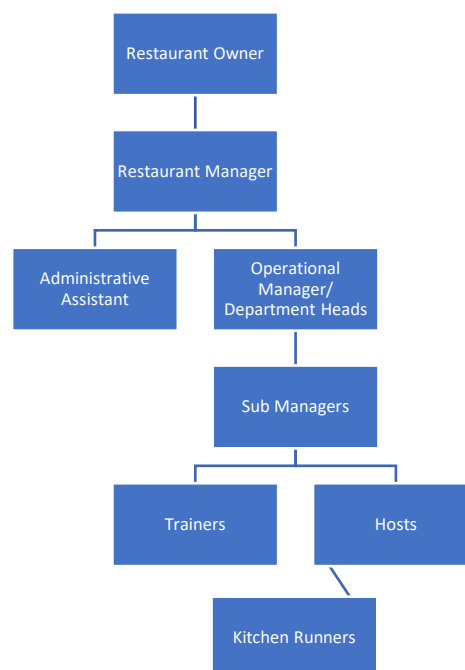
ANNEXE 1 - ORGANIGRAMME 1



ANNEXE 2 - ORGANIGRAMME 2



ANNEXE 3 - ORGANIGRAMME 3



Bibliographie

Hancock, J. L. (Réalisateur). (2016). *The Founder* [Film].

INSEE. (21, avril 21). *Taux d'activité selon le sexe et l'âge dans l'Union européenne en 2021*. Récupéré sur insee: <https://www.insee.fr/fr/statistiques/2412231#tableau-figure1>

People Department Manager, Starting UP to \$14/hr. with Weekly Pay and Benefits. (2022). Récupéré sur www.mcdonalds.com/us/: <https://careers.mcdonalds.com/main/jobs/01888FF9-834C-4F73-B0E0-A6BB0179D73E?lang=en-us>

