

## Dans les coulisses de McDonald's



**On dit que c'est l'entreprise qui recrute le plus en France. Surtout des jeunes, et pour des jobs de mauvaise réputation. Pour savoir si c'est vrai, moi, Jean-Pierre, j'ai travaillé dans un restaurant McDo et demandé l'avis de ceux qui préparent des frites et des hamburgers.**

(1) Pour entrer dans les cuisines d'un McDonald's et observer les conditions de travail, il n'y a qu'une seule solution : se faire embaucher. J'ai bien essayé de faire un reportage « officiel », des interviews, le témoignage d'un jeune directeur... Tout a été refusé. Alors, j'ai déposé mon CV sur Internet et dans les restaurants. Après avoir fait cela, je me suis senti désiré : j'ai été aimablement accueilli et recontacté quelques jours plus tard pour des entretiens. Contrairement à d'autres entreprises, McDo te rappelle. Et vite.

(2) Le poste de base, celui où tu fais les frites, la caisse, le ménage, les hamburgers, ne demande aucune qualification. Après une entrevue avec le directeur (dix minutes à peine), j'ai donc été engagé. Comme

toute nouvelle recrue, j'ai regardé, comme « formation théorique », un dessin animé montrant comment se laver les mains et réagir en cas de vol. Et hop, une heure plus tard, mains désinfectées, polo noir et jeans sans poches (pour ne pas être tenté par l'inactivité), je me suis retrouvé derrière le comptoir. Rythmé par les sonneries ininterrompues des fours et friteuses, et où tout va très vite. La cuisson des frites : trois minutes. Le temps pour prendre une commande : une minute maximum. (3) Les managers font attention. Ils font des remarques quand on met un peu trop de frites dans les cornets, ou qu'on donne des sauces au client sans que celui-ci ne l'ait demandé ou quand on ne l'incite pas à prendre un menu « Maxi ». « On est observés, filmés, notés, et on nous met la

45 pression avec le “client mystère”  
envoyé par la direction, pour vérifier  
que le restaurant fait tout bien. S’il  
repart satisfait, on a une prime de  
100 euros sur la paye du mois, alors  
50 forcément ça motive », raconte Lucie,  
qui a tenu un mois dans un restau-  
rant de la région parisienne.

(4) « C’est fatigant, physiquement et  
psychologiquement. Mais tu t’habi-  
55 tues », soupire Barbara, en poste  
depuis deux ans pour payer son loyer  
et ses études. « Heureusement,  
entre équipiers, l’entraide est grande.  
Ceux qui ont de l’expérience aident  
60 le débutant, l’encouragent, lui  
remontent le moral quand il s’est dis-  
puté avec un chef, et s’est vu ren-  
voyé au poste “frites” et à sa chaleur  
étouffante pendant quatre heures,  
65 comme ça m’est arrivé. » Aux  
caisses – où les filles sont le plus  
souvent placées –, s’organisent des  
concours de rapidité de vente.

« C’est surtout grâce à cette bonne  
70 ambiance-là que j’aime bosser ici »,  
dit Sandra, 16 ans.

(5) Si McDo est l’entreprise qui  
recrute le plus, c’est aussi celle où  
l’on démissionne le plus. « Je compte  
75 arrêter après mon bac », nous confie  
Lexy, « pour trouver un autre boulot.  
J’en ai marre d’être mal payé chez

McDo. » Le salaire minimum, et un  
supplément de quelques centimes  
80 pour laver sa tenue, ce qui n’est pas  
énorme en effet. Surtout qu’il faut  
arriver dix à quinze minutes avant le  
début officiel de son service pour se  
changer. Et que les pauses durent  
85 seulement 30 minutes pour manger,  
temps de préparation de son repas  
compris. Mais ce n’est pas ce que  
Paul a retenu de son expérience :  
« Je suis très fier d’être passé par là.  
90 J’en ai parlé pendant mes entretiens  
pour entrer en école de commerce, et  
ça a joué en ma faveur. Cela prouve  
que je suis efficace, que je peux faire  
beaucoup de choses différentes à la  
95 fois et que je sais travailler en  
équipe. »

(6) Sandra est du même avis :  
« Plusieurs mois chez McDo sur un  
CV, ça montre que tu sais résister au  
100 stress. » Leila y a tellement bien  
résisté qu’à 19 ans, elle est manager  
d’un restaurant. « J’y suis entrée à  
17 ans, pour payer mon permis.  
J’avais décroché du lycée, et c’est  
105 tout ce que je pouvais faire. Je suis  
montée très vite parce qu’ils ont su  
me motiver. Un jour, peut-être que je  
deviendrai directrice. » Une jeune  
« chemise avec du ketchup dans les  
110 veines », comme on dit chez McDo.

*d’après Phosphore, mai 2013*

## Tekst 5 Dans les coulisses de McDonald's

---

- Lisez l'introduction et le premier alinéa.
- 1p 14 Laquelle ou lesquelles des constatations suivantes correspond(ent) au premier alinéa ?  
Jean-Pierre est allé travailler chez McDonald's
- 1 parce que McDo ne lui avait pas accordé d'interview.
  - 2 parce qu'il voulait en savoir plus sur les conditions de travail chez McDo.
- A La première.  
B La deuxième.  
C Les deux.  
D Aucune.
- 1p 15 Comment pourrait-on résumer le 2ème alinéa ?  
Chez McDo,
- A c'est l'hygiène qui compte avant tout.  
B il ne faut pas perdre son temps.  
C les conditions de travail se sont améliorées.
- 1p 16 Qu'est-ce qui influence **le plus** les conditions de travail chez McDo d'après le 3ème alinéa ?
- A La surveillance par les managers.  
B Les remarques des clients.  
C Le travail en équipe.

- « Ceux qui ... est arrivé. » (lignes 59-65)
- 1p 17 Comment est-ce que cette phrase se rapporte à celle qui précède ?
- A Elle en donne la cause.
  - B Elle l'affaiblit.
  - C Elle l'illustre.
  - D Elle s'y oppose.

In de laatste twee alinea's van de tekst vertellen Lexy, Paul, Sandra en Leila over hun werk bij McDonald's.

- 2p 18 Tonen zij zich wel of niet positief?  
Noteer de namen, gevolgd door 'wel' of 'niet'.

Het feit dat je werkervaring hebt opgedaan bij McDonald's kan worden beschouwd als een pluspunt.

In de laatste twee alinea's worden meerdere redenen vermeld.

- 2p 19 Noem er twee.

- 1p 20 En parlant d'une « chemise avec du ketchup dans les veines » (lignes 109-110), on s'exprime chez McDo de quelle façon ?  
D'une façon
- A négative.
  - B ni négative ni positive.
  - C positive.

---

#### Bronvermelding

Een opsomming van de in dit examen gebruikte bronnen, zoals teksten en afbeeldingen, is te vinden in het bij dit examen behorende correctievoorschrift, dat na afloop van het examen wordt gepubliceerd.