

Cas Mc Donald

« Un McDo constitue une véritable petite usine ».

Un restaurant compte en moyenne 40 salariés (chez Mc Do, on dit des équipiers), pour la plupart employé à temps partiel. Très souvent des étudiants qui travaillent pour payer leurs études (...).

L'organisation est élaborée et invariable : à la tête du restaurant, on trouve un store manager avec à ses côtés un certain nombre de managers, souvent 4 ou 5, car au moins l'un d'entre eux doit être présent en permanence pendant toute la durée d'ouverture du restaurant (chez McDO, on dit qu'il prend son quart). Et cette durée peut dépasser 125 heures par semaine, de 7h30 à 1h00 le lendemain matin, 7 jours sur 7 : chez McDO, les équipements ne chôment pas plus que les équipiers ! Mais naturellement, les effectifs varient au long de la journée. Une gestion complexe à l'origine de beaucoup de frictions sociales.

En descendant dans la hiérarchie, on trouve ensuite les swings managers (responsables de zone). Chaque restaurant est divisé en 3 zones : la salle (chez McDO on dit le lobby), les caisses et la cuisine.

Avant l'équipier de base, on trouve un étage dans cette hiérarchie complexe : l'instructeur, équipier expérimenté qui a pour tâche de former les petits jeunes tout en effectuant le travail normal d'un équipier de base. Mais la hiérarchie ne s'arrête pas là pour autant : des systèmes de broches d'or, d'argent, de bronze permettent encore de différencier les équipiers plus ou moins méritants.

En caisse, les cadences sont définies par la demande des clients, en cuisine, la plupart des équipements, identiques partout, sont équipés de minuteurs et sonnent pour réclamer l'intervention de l'équipier de service.

Les différentes opérations sont minutieusement définies dans des manuels de procédures, identiques elles aussi pour tous les restaurants. La production s'effectue eu juste à temps, avec un tout petit « stock tampon » à l'arrière des caisses pour pouvoir servir les clients en attente. L'alimentation de ce stock tampon est une responsabilité éminente du swing manager responsable de la zone des caisses.

Source ; Guillaume Duval, (2000), L'entreprise efficace à l'heure de Swatch et de McDonald's, pp151-152.