

## Violences sexuelles: plongée dans l'enfer de salariées de McDo

PAR KHEDIDJA ZEROUALI  
ARTICLE PUBLIÉ LE LUNDI 12 OCTOBRE 2020

Mediapart et StreetPress ont enquêté pendant plusieurs mois sur le management à McDo. Nous avons récolté 78 témoignages de salariées qui racontent un quotidien souvent fait de remarques sexistes, racistes, homophobes, voire d'agressions sexuelles... L'employeur est accusé d'avoir fermé les yeux.

« Ici, on force les salariées à porter une jupe. McDo macho. » « Managers agresseurs, McDo complice. » « Trans à McDo, c'est chaud. » Le 9 mars dernier, des colleurs discrets recouvrent les murs de plusieurs restaurants, ou leurs alentours, de la célèbre chaîne de restauration rapide américaine. Des militants du collectif McDroits distribuent des tracts. On y lit : « Marre de la jupe obligatoire » ; « Marre de devoir sourire et être jolie ». « Équipiers·ères polyvalent·e·s, hôtesses à McDo en avons assez de subir des remarques, des pressions, parce que femmes », dénonce la trentaine de salariées, qui se sont regroupées pour dénoncer le management chez McDo.

Mediapart et StreetPress (**ici** et **là**) ont enquêté pendant plus de deux mois sur le management au sein de différents restaurants McDo et, notamment, sur la gestion des récits de violences sexistes et sexuelles faits par leurs salariées. Au total, nous avons recueilli 38 témoignages de salarié·e·s qui se présentent comme victimes d'un management violent et, très souvent, sexiste. Des récits parfois très durs à entendre et à lire. Ils s'ajoutent aux 40 collectés par le collectif McDroits et l'association React. Ceux-ci estiment que 25 d'entre eux renvoient à des faits pouvant s'apparenter à

des actes de harcèlement sexuel, 24 à des faits de harcèlement moral et 7 à des agressions sexuelles (*voir notre Boîte noire*).



«Managers agresseurs, McDo complice», campagne de collage par le collectif McDroits dénonçant les discriminations au travail. MCDROITS

Le groupe, déjà visé par des accusations similaires dans plusieurs pays et par une plainte déposée devant l'OCDE (Organisation de coopération et de développement économiques, chargée de promouvoir les politiques qui amélioreront le bien-être économique et social partout dans le monde) pour « harcèlement sexuel systémique », a refusé de répondre à nos questions détaillées. Par mail, la direction a fait savoir que « l'enseigne se refuse [...] à tout commentaire de situation individuelle, d'instruction interne ou juridique qui serait en cours. De la même manière, McDonald's ne peut cautionner que de fausses accusations soient publiquement proférées envers ses collaborateurs ».

La chaîne américaine, dont le slogan est « Venez comme vous êtes », ajoute que « McDonald's France condamne avec une grande fermeté tous comportements à connotation sexuelle ou sexiste, tous comportements qui porteraient atteinte à la dignité des personnes en raison de leur caractère dégradant ou humiliant, et tous comportements qui créeraient une situation intimidante, hostile ou offensante ».

Les témoignages sont pourtant accablants, allant des remarques déplacées, ou des insultes, relatives au genre, à l'origine, à l'orientation sexuelle, à la transidentité, aux violences sexuelles les plus graves.

Dans certains restaurants, dont certains sont des franchises, plusieurs témoignages rapportent que des propos à connotation sexuelle font partie du quotidien. « Le sexisme semble être le dénominateur de beaucoup de comportements discriminatoires

dénoncés par les salarié·e·s », explique le collectif McDroits dans une note de synthèse qui évoque « un climat particulièrement sexiste dans l'entreprise McDonald's ».

Ainsi, cette chargée d'accueil au sein d'un restaurant McDo indique, dans un témoignage écrit transmis par le collectif McDroits, que son manager ne l'a recrutée « que pour la taille de [sa] poitrine ». Une autre, dans un autre établissement, dit qu'un directeur lui « répondait par des remarques sexuelles » très crues.

Toujours selon McDroits, « dans plusieurs [restaurants] les salarié·e·s noir·e·s, arabes, ou encore les femmes qui portent le voile, sont sujets de mépris ou de déshumanisation ». Dans sa note, consultée par Mediapart, il donne cet exemple, anonymisé : « Le nouveau franchisé a dit : "On va blanchir tout ça." Et il a commencé à virer tout le monde, tous les Noirs et les Arabes. »

Un autre témoignage assure que l'insulte « *Bamboulas* » était fréquente dans son restaurant.

« Des propos stigmatisants à l'égard des équipiers·ères homosexuels·les ou bisexuels·les font aussi partie des pratiques courantes à McDo », assure McDroits dans sa note de synthèse.



Le 29 janvier 2019, ce tract a été distribué par l'application StudyCampus au sein de l'université de La Rochelle pour le compte du McDonald's du coin.

Ce n'est pas la première fois que des initiatives publicitaires locales de la grande chaîne américaine se font épingler pour leur sexisme. © Caroline Grand

Laure\* a 21 ans, elle est équipière dans un McDonald's de la région parisienne pour payer ses études. Elle dit sa déception, sa colère aussi. « *J'ai la sensation qu'on a voulu me faire taire.* »

Son récit est difficile à entendre. Dès ses débuts, en 2018, elle dit qu'elle ne se sent pas en sécurité en présence de son manager, P. « *Il se colle à nous. Quand il passe, il frôle souvent mes seins et mes fesses* », rapporte-t-elle à Mediapart. « *Des équipières se sont plaintes de son attitude tactile et beaucoup (même des équipiers) protestent contre ses réflexions humiliantes* », nous a écrit l'une de ses collègues, Leïla\*.

Au total, sous couvert d'anonymat (voir notre *Boîte noire*), quatre salarié·e·s de ce restaurant nous ont livré un récit similaire.

Jean a posé sa démission en cette rentrée 2020, après avoir passé trois ans à y travailler : « *Dans ce restaurant, il y avait souvent des blagues sur le physique des femmes, des équipières et des clientes.* » Lilian\*, étudiant-salarié, collègue et proche de Laure, a été témoin, à plusieurs reprises, du comportement

de P. : « *Après d'autres collègues féminines aussi il avait des regards, des remarques, des commentaires déplacés...* »

Un soir de décembre 2018, les équipiers décident d'aller boire un verre après le service et se rendent dans l'appartement d'un des salariés, selon plusieurs personnes interrogées. Puis, d'après leurs récits, plusieurs d'entre eux se seraient prêtés à des jeux, dont une variante alcoolisée du *strip poker*. À chaque fois que le joueur n'a plus de jeton, il retire un vêtement.

Selon le récit qu'elle a fait à plusieurs collègues interrogés par Mediapart, Laure raconte : « *Je me retrouve seule avec P. Il me parle de ma poitrine, il me touche les seins, alors que je répète que je ne veux pas et que je le repousse. J'ai peur qu'il se venge de mon refus au travail mais je lui dis que je ne veux pas, plusieurs fois. Puis il se met derrière moi. Il retire ma culotte et il me doigte, toujours sans mon accord. J'étais pétrifiée, je ne voulais pas, je n'arrivais plus à parler.* » P. aurait quitté la soirée quelques minutes plus tard.

Interrogé par Mediapart, à plusieurs reprises, P. a d'abord accepté de nous rencontrer, avant de finalement refuser de répondre à toute question.

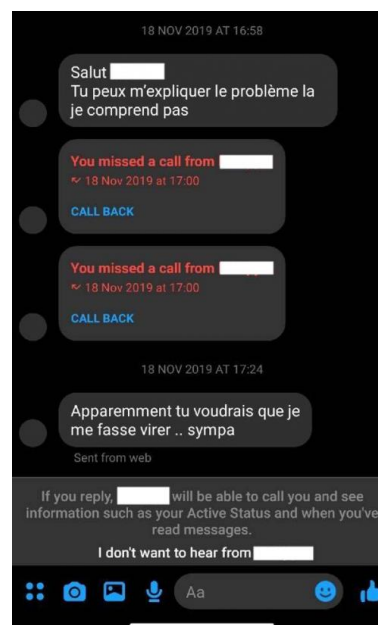
### « Désolé de t'avoir violée »

Dès le lendemain, Laure raconte avoir pleuré en racontant ce qui s'est passé à l'un de ses collègues. Puis plus rien. Ce n'est que plusieurs mois plus tard qu'elle s'est confiée à d'autres collègues, ce que plusieurs d'entre eux ont confirmé à Mediapart. « *Ce qu'elle subissait au travail a empiété sur tout le reste de sa vie* », se souvient Lilian. Pendant un an et demi où elle a cohabité au travail avec son manager, elle rapporte avoir enchaîné les crises d'angoisse et avoir eu beaucoup de mal à avoir des relations sexuelles.

Salariée du même restaurant depuis trois ans, Leïla se souvient du jour où Laure s'est confiée à elle. « *Je savais que P. avait un comportement très sexiste mais j'étais quand même choquée* », rapporte-t-elle, après avoir égrené les nombreuses situations où elle a jugé inconfortable l'attitude de P.

En avril 2019, la jeune équipière arrive au restaurant avec une nouvelle couleur de cheveux. P. lui aurait alors lancé : « *C'est joli. Alors, c'est quand qu'on baise ?* »

« *J'ai déjà entendu plusieurs fois P. faire des remarques sur les seins de Laure, par exemple. Aux blagues et propos déplacés, tout le monde répondait par un rire gêné. Moi non plus je ne m'y suis pas opposé et je m'en veux beaucoup. On aurait dû réagir et en ne disant rien, c'est comme si on y avait participé* », regrette Jean.



Messages envoyés par P. à Laure, le 18 novembre 2019. DR

« *McDo aime bien se présenter comme une grande famille. Du coup, quand il y a des remarques sexistes, personne ne soulève le problème pour ne pas mettre une mauvaise ambiance, ni les managers, ni les coéquipiers. Et ça peut être très violent* », analyse Mailys, salariée d'un McDonald's d'Île-de-France depuis 2018 et porte-parole de McDroits.

Dans le restaurant de Laure, en novembre 2019, la situation devient de plus en plus difficile pour elle. Elle tente de mener une action groupée contre le comportement de son manager, qu'elle ne supporte plus. P. la contacte alors *via* Messenger. Mediapart a pu consulter ces messages où il lui écrit : « *Tu*

*peux m'expliquer le problème là ? Je ne comprends pas... Apparemment tu voudrais que je me fasse virer, sympa. »*

« *C'est remonté aux oreilles du directeur, rapporte ensuite la salariée. Je lui ai tout raconté. J'avais peur d'aller porter plainte mais je me suis dit que le directeur allait m'aider. C'était une erreur.* » Le directeur du restaurant décide de convoquer Laure et P., en décembre 2019, pour une confrontation, que tous les deux acceptent. Elle vient avec un témoin, l'une de ses collègues qui deviendra, peu après, la salariée chargée de la lutte contre les discriminations sexistes au sein du restaurant.

L'équipière explique à son manager sa version des faits. P. ne nie pas – « *désolé de t'avoir violée* », a-t-il dit, selon plusieurs sources –, mais, d'après Laure, il minimise : « *Il répétait qu'il y avait eu des jeux de regards, il disait qu'on était amis* », raconte-t-elle à Mediapart.

Le directeur aurait alors sermonné son manager puis se serait tourné vers Laure. Là, il lui aurait expliqué qu'il préférerait qu'elle reste dans le restaurant mais que, si c'était trop insupportable pour elle, il pouvait la faire muter dans un autre restaurant. Contacté à de multiples reprises, le directeur n'a jamais répondu à nos questions.

« *Je n'ai pas voulu partir. Ce n'était pas à moi de faire profil bas. Je ne voulais pas qu'il gagne* », raconte, la voix secouée, la jeune femme. Jusqu'à août 2020, Laure a dû cohabiter avec P. sur son lieu de travail. Aucune sanction n'a été prise. Puis il a finalement démissionné pour un meilleur poste dans un autre restaurant.

Quant à elle, elle n'a pas déposé plainte en justice. « *J'avais peur de comment j'allais être reçue au commissariat.* » Elle travaille toujours dans le même McDonald's.

Son récit et celui de ses collègues résonnent dans les paroles de nombreux salariés de l'enseigne, qui, même s'ils travaillent dans des restaurants différents, et parfois avec des franchisés divers, décrivent un univers de travail très difficile. Notamment pour les jeunes femmes.

De nombreuses femmes ayant travaillé au sein d'un restaurant McDonald's et interrogées par Mediapart font état d'une répartition des tâches spécifique. « *En gros, si tu étais une fille blanche, tu étais en caisse. Si tu étais un homme et racisé, tu étais en cuisine. Et si tu étais un peu vieux ou vieille ou considéré comme non valide, tu étais relégué en arrière-cuisine à couper des tomates* », se souvient Élise, ancienne équipière au sein d'un McDonald's parisien. « *À la caisse, c'est toujours les meufs et elles se prennent la pression de la cuisine, celle des managers et celle des clients* », ajoute Angèle, ancienne salariée d'un restaurant McDonald's à Lyon.

Sur YouTube, plusieurs anciennes salariées de la chaîne ont fait le choix de raconter la pression et les remarques à connotation sexiste qui auraient marqué leur quotidien. **Megane Celia** rapporte l'enfer qu'une de ses collègues a subi parce qu'elle avait les jambes poilues. **Allison Maurel**, hôtesse à McDonald's pendant deux ans, se souvient de s'être vu imposer la jupe, et des remarques dégradantes des clients. **Offely K** a publié une vidéo intitulée « *Mon expérience au McDo : humiliation, intimidation, ambiance* ».

Deux salariées que Mediapart a interrogées témoignent d'une pratique particulière au sein des restaurants McDonald's qui les embauchaient. D'après ces dernières, les salariés hommes classaient les nouvelles venues selon leur physique. « *Je suis arrivée avec trois filles. Une deuxième vague de recrutement est venue après, avec deux nouvelles salariées. "Vous êtes beaucoup plus fraîches que celles qui arrivent", ont dit des équipiers hommes qui étaient déjà présents* », se rappelle Sarah\*, qui a travaillé en Île-de-France. « *Ils avaient comme un tableau et ils se partageaient les filles du MacDo qui n'étaient pas déjà en couple. Ça ne me faisait pas rire du tout* », ajoute Faïza\*, qui travaille toujours dans l'un des restaurants mulhousiens.

Léa\*, elle, se remémore parfaitement son deuxième jour de travail, en 2017, dans le McDonald's de la Ville aux Dames, l'un des restaurants du multi-franchisé de la région de Tours, Bernard Simmenauer, dont nous avons déjà parlé dans **un précédent article**. Salariée

d'à peine 18 ans, elle travaille 20 heures en parallèle de ses cours de terminale pour aider financièrement ses parents. La jeune femme n'a pas le temps de s'habituer à son environnement de travail que, dans les vestiaires, un collègue lui aurait dit : « *La petite jeune aux gros seins, je me la ferais bien* », raconte-t-elle à Mediapart.

### Une plainte aux prud'hommes

Pendant les six mois qui ont suivi, Léa affirme avoir reçu de la part de plusieurs équipiers de nombreuses remarques sur son physique. « *Comme je portais des lunettes, l'un d'eux aimait bien dire "femme à lunettes, femme à quéquette", en me regardant du coin de l'œil. Quand j'arrivais au travail, avant que je me change, on commentait toujours ma tenue en disant que j'étais une bimbo, que j'étais trop apprêtée et ce, peu importe comment j'étais habillée.* »

Au bout de six mois, Léa se trouve un nouveau job et quitte le restaurant, épuisée. « *J'avais tellement peur que quand je suis partie, je n'ai même pas dit la vraie raison de mon départ à la directrice.* » La directrice actuelle du restaurant, qui explique avoir été nommée en juin 2020, a précisé auprès de Mediapart que « *toute l'équipe a changé depuis* », a refusé de répondre à nos questions et nous a renvoyés vers McDonald's France. Qui a aussi refusé de répondre.

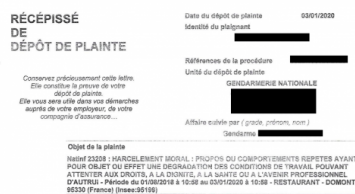
De son côté, Jeanne\*, lessivée, a finalement décidé d'attaquer son ancien employeur.

insultes que F. aurait exprimées devant elle et qu'elle a déjà racontées, en partie, auprès de nos confrères de **France Inter**.

Le restaurant dans lequel elle travaillait était un des sites de McDonald's Ouest-Parisien, qui est une des filiales de McDonald's France. Ce n'est donc pas un franchisé que Jeanne attaque mais une filiale du groupe français. Et ce n'est pas la première fois que des salariées des restaurants de cette filiale dénoncent du « *harcèlement sexuel* », comme l'explique Gilles Bombard, secrétaire général de la CGT pour les McDonald's d'Île-de-France. « *En la matière, on a été alertés à plusieurs reprises.* »

F., qui n'a pas donné suite à notre demande d'entretien, est salarié depuis quatre ans dans le même restaurant que Jeanne. Au début, ils s'entendent bien, puis, rapidement, selon le récit de la trentenaire, le jeune homme serait devenu trop taquin et trop tactile. Jeanne raconte lui avoir demandé d'arrêter à plusieurs reprises. En vain.

Dans un rapport d'incident envoyé aux ressources humaines du siège, daté du 8 décembre 2019 et consulté par Mediapart, Jeanne écrit : « *Il continuait à me coller, jusqu'à un soir où j'étais déjà à bout avec lui et j'ai fini par exploser.* » « *Ferme ta gueule !* », lui lance-t-elle. « *Je remarquais que dès que j'ai mis cette distance, il devenait très dur et très méchant avec moi* », indique, dans le même document, la salariée.



En janvier 2020, Jeanne porte plainte pour harcèlement moral contre son collègue F. DR Équipière polyvalente, puis responsable de zone, en CDI pendant dix ans dans un McDonald's dans le Val-d'Oise, Jeanne a saisi le conseil des prud'hommes après avoir déposé une plainte à la gendarmerie, en janvier 2020, contre l'un de ses anciens collègues. Dans cette plainte pour « harcèlement moral » que nous avons pu consulter, Jeanne revient notamment sur les remarques répétées sur son physique et les

« Après, il m'a insultée de "grosse pute" », a expliqué Jeanne aux gendarmes lors de son audition le 3 janvier 2020, dans le cadre d'une enquête préliminaire ouverte. F. est présumé innocent.



Le McDonald's Saint-Barthélémy à Marseille est le restaurant français rebelle qui aura fait plier la chaîne, un grand combat qui s'est soldé par une liquidation judiciaire. Le 18 octobre 2018, les salariés manifestaient devant le restaurant et dénonçaient déjà la violence du système McDo. BORIS HORVAT / AFP

Elle n'est pas la seule à avoir eu des difficultés avec le comportement de F. : elles seraient au moins quatre, selon les documents consultés par Mediapart.

En 2018, Julie a travaillé plusieurs mois dans le même restaurant. « F. n'arrêtait pas de se moquer de moi parce que je suis lesbienne, affirme-t-elle. Il disait aux autres équipières du restaurant qu'il fallait faire attention à moi. »

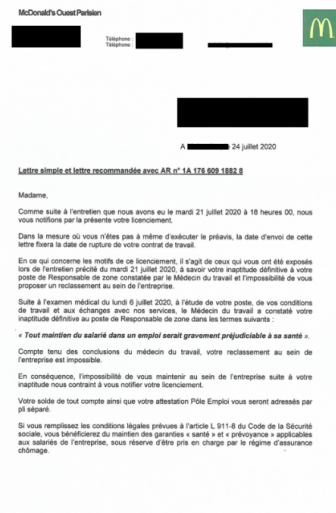
Dans le dossier prud'homal de Jeanne, préparé par son avocat, Adrien Thomas-Derevoige, trois autres salariées témoignent de menaces physiques et verbales, selon des récits écrits consultés par Mediapart. « Mon but est de faire pleurer les filles du McDo », aurait-il déclaré régulièrement à Julie et à Jeanne, entre autres.

Là encore, la direction d'une filiale McDo est mise en cause pour son inaction. Dans l'un des rapports d'incident que Jeanne a rédigés et que nous avons pu consulter, elle écrit : « J'ai discuté avec la directrice, qui m'a dit qu'elle allait lui demander d'arrêter et m'a expliqué que s'il recommençait, il fallait faire un rapport et la prévenir. Ce qui fut le cas, vu qu'il recommençait. Et qu'elle a dû lui redemander d'arrêter. »

Plusieurs rapports d'incident plus tard, la salariée prétend qu'elle continue d'être marginalisée au sein du restaurant et que F. ne reçoit aucune sanction en rapport avec son récit.

Julie estime que la direction n'a rien fait pour la protéger, elle non plus : « Je pleurais souvent, je m'absentais beaucoup. Pour ce qu'il nous a fait, il n'a jamais été sanctionné. »

Mediapart a contacté à plusieurs reprises la directrice, en vain. Par la voix de Loïc Gloux, le directeur de McDonald's Ouest-Parisien, la direction a tenu à préciser : « La direction du restaurant McDonald's de Moisselles a pris en compte avec le plus grand sérieux le témoignage d'une ancienne employée accusant un équipier de harcèlement. »



Lettre de licenciement envoyée à Jeanne, le 24 juillet 2020. « Tout maintien du salarié dans un emploi serait gravement préjudiciable à sa santé. » DR

Une enquête interne, menée par deux salariés du siège proches de la direction, a été ouverte. Selon Loïc Gloux, elle a permis de récolter 30 témoignages, à partir desquels le CSE (comité social et économique) les a jugés « tous contradictoires », amenant cette instance à écarter « tout fait de harcèlement ». Une méthode notamment contestée par la CGT : « Un cas comme celui-là, il aurait dû être directement conduit par le CSE », s'indigne le syndicaliste Gilles Bombard.

Une opinion partagée par son camarade Kevin N'Keletela pour qui la gestion de ce cas n'a pas été à la hauteur. Le jeune homme est secrétaire du CSE et responsable de zone au McDonald's de Saint-Brice-sous-Forêt. Il est catégorique : « Pour moi, ils n'ont rien fait pour la protéger. Ils n'ont pas viré F., il a démissionné. Ils laissent trop faire les choses. »

En décembre 2019, après avoir craqué plusieurs fois sur son lieu de travail, Jeanne est placée en arrêt maladie par son médecin. Depuis, elle n'est jamais retournée sur son lieu de travail. Le 6 juin 2020, la médecine du travail considère Jeanne comme inapte à tout poste dans l'entreprise.

Désormais l'ancienne salariée espère que sa saisine des prud'hommes la délivrera d'années de mal-être au travail. « *Elle fait preuve d'une grande détermination qui lui coûte beaucoup. La difficulté d'attaquer un géant comme McDonald's quand on est en contrat précaire et la lourdeur des démarches font que de nombreuses victimes préfèrent passer à autre chose* », estime son avocat.

Ana, elle, ne saisira pas la justice, elle n'en a pas la force.

En décembre 2019, la jeune femme débute son contrat en tant qu'équipière polyvalente à Mulhouse, un CDI de 25 heures par semaine qui constitue son seul revenu. Elle signe son contrat avec le prénom masculin qu'on lui a donné à la naissance. Or, depuis plusieurs années, Ana préfère qu'on la genre au féminin.

« *Je n'ai pas encore réussi à changer mon nom au niveau administratif* », déplore-t-elle. Ses coéquipiers l'appellent Ana. Seuls les managers refusent, continuent à l'appeler par son prénom de naissance et à se référer à elle comme à un homme. « *Je me taisais et je subissais* », raconte-t-elle à Mediapart.



Collage organisé le 9 mars 2020, à Paris, par les membres du collectif McDroits, à l'occasion de la Journée de lutte pour les droits des femmes. DR

Selon Ana, la directrice aurait demandé à l'une des salariées de l'appeler par son prénom de naissance de nouveau.

Contactée, la directrice a refusé de répondre à nos questions et nous a renvoyés vers le franchisé, Thierry Ganiole. Auprès de Mediapart, ce dernier a tenu à rappeler son « *attachement au respect de tous [s]es salariés, quels que soient l'origine, le genre ou le parcours* ».

Plus d'une fois, Ana a pensé à saisir la justice mais, découragée par la force de son employeur, elle n'a jamais entamé de poursuites. « *Ils se payeront un bon avocat et moi je n'ai pas les moyens.* » Depuis le Covid, Ana est en arrêt de travail et affirme qu'elle ne retournera plus jamais travailler au sein d'un restaurant McDonald's.

### « **Le ketchup va bien avec ton rouge à lèvres de pute** »

Léonardo\*, jeune homme trans et ancien salarié d'un des restaurants de la chaîne dans la région de Toulouse, se souvient de son entretien d'embauche. « *Je suis arrivé, sous mon ancienne identité féminine. Le directeur m'a dit : "J'espère que tu aimes faire le ménage, et que t'es pas une princesse, parce que l'hygiène, c'est important chez nous."* » Selon lui, « *le directeur a ordonné à tous ses employés et managers de ne jamais [l]'appeler Léonardo, sinon sanction* ».

Un récit confirmé par l'une de ses anciennes collègues, Hélène\*, qui ajoute : « *Dès mon arrivée au McDo, j'ai pu également remarquer des comportements sexistes venant d'un cadre. Lorsqu'il passe à côté des employées, il nous bouscule et ne s'excuse jamais... Il appelle les femmes "miss" ou "mistinguette", à croire que notre seule identité est d'être une jeune femme sans nom qui vaille la peine d'être retenu.* »

Au bout de deux mois de contrat, la période d'essai de Léonardo est rompue par l'employeur.

Delphine ne s'est pas du tout sentie soutenue par la hiérarchie quand elle a dénoncé « *le harcèlement sexuel* » dont elle se disait la victime.

En septembre 2015, entre deux concours, Delphine travaille dans un restaurant McDonald's des Yvelines. « *À midi, j'étais plutôt avec des collègues dont c'était le seul travail. Ils étaient plus vieux que ceux du soir. Parmi eux, il y avait K., qui avait une soixantaine*

d'années. » K. aurait commencé à se montrer de plus en plus insistant avec la jeune femme. Il lui disait régulièrement qu'il voulait sortir avec elle, boire des verres, aller au restaurant.

Puis, rapidement, les invitations se sont transformées en propos et gestes à connotation sexuelle, dans le cadre du travail, prétend Delphine : « *Au vu et au su des équipiers et des managers, en cuisine et en salle de pause, la drague timide est devenue lourde. Puis, après mes multiples refus, elle s'est transformée en harcèlement. En plein service, il est arrivé à K. de se toucher les parties génitales par-dessus le pantalon, tout en ayant des propos salaces.* »

Louis\* travaille depuis dix ans au même McDonald's. Il se souvient de K. « *Il était comme ça, mais pas qu'avec elle, avec beaucoup de filles... Il allait voir les équipières, il leur disait : " Viens, bisous, bisous." C'était récurrent et plusieurs filles s'en sont plaintes* », rapporte le salarié, qui précise que, depuis quelques années, K. ne travaille plus dans le restaurant.

« *Dans ce McDo, il n'y avait pas que K. qui avait des propos déplacés. Je sais qu'un manager contactait des équipières et leur demandait des photos d'elles nues. Il a été viré mais longtemps après. C'était un problème global* », se souvient Amélie\*, qui a travaillé pendant deux ans dans le même McDonald's appartenant à un franchisé.

Quelques jours avant sa démission, Delphine décide d'informer la direction. La directrice lui tend un formulaire type, la jeune femme décrit en dix lignes des mois de propos et de gestes répétés, sur une table du McDonald's, durant l'une de ses pauses. Elle n'a jamais été recontactée.

« *À aucun moment je ne me suis sentie protégée, ni par les managers, ni par la directrice. Et pour la plainte papier que j'ai faite, j'ai eu l'impression de mettre un petit papier dans une boîte à idées que personne n'ouvrira jamais.* »



« On me disait tout le temps de sourire, et je ne pense pas qu'on le demandait aux garçons », affirme Jennifer, ancienne équipière polyvalente au McDonald's de Grenade-sur-Garonne. MANAN VATSYAYANA / AFP

Certaines équipières jugent le sexisme si prégnant dans certains restaurants qu'elles quittent rapidement leur poste.

Shéhérazade\* n'a tenu qu'un mois dans un McDonald's de Lyon en 2017. Il y a d'abord eu la répartition des tâches qu'elle jugeait injuste. « *Le manager me mettait toujours aux tâches les plus ingrates, comme le ménage. Pour asseoir leur domination, certains managers usent de leur pouvoir de nous assigner à certaines tâches.* »

La jeune femme évoque des remarques désobligeantes, de la pression et toutes les fois où elle est rentrée du travail en pleurant. Fatiguée, la jeune femme décide de poser sa démission à peine un mois après le début de son contrat.

« *Un manager et un coéquipier m'organisent un bizutage de départ en me jetant du ketchup dessus. C'était mon dernier jour de travail et le manager m'a lancé : "Le ketchup va bien avec ton rouge à lèvres de pute."* »

Dans le mail que nous a adressé McDo France, l'enseigne indique : « *La méritocratie, l'égalité des chances, le respect de chacun, et la non-discrimination sous toutes ses formes sont les clefs de voûte des valeurs de McDonald's. [...] Ces valeurs prennent corps dans nos 1 490 restaurants, implantés dans tous les territoires, qui reflètent toute la diversité de notre pays.* »



## Boite noire

Alerté par plusieurs salarié-e-s et par le collectif McDroits, ainsi que par l'association React, Mediapart a enquêté pendant deux mois sur le management dans certains restaurants McDonald's, en partenariat avec le site d'information StreetPress. En tout, nous avons récolté plus de 78 témoignages de salariés qui décrivent tous un environnement de travail difficile. Quarante d'entre eux nous ont été communiqués par le collectif McDroits.

Dans le cadre de ces enquêtes, nous avons épluché plusieurs dizaines de documents administratifs ou judiciaires, et nous avons échangé avec près d'une soixantaine de personnes, des équipiers polyvalents, des managers, des directeurs, des franchisés, des salariés du siège, des avocats ou encore des syndicalistes. Tous les témoignages recueillis n'ont cependant pas pu être cités.

De nombreux et nombreuses salarié-e-s, décrivant un management de la terreur, ont préféré rester anonymes. Pour cet article, plus d'une quinzaine d'entre eux ont cependant consenti à livrer à Mediapart des attestations.

Nous avons contacté toutes les personnes mises en cause dans chacun de nos articles. Plusieurs cas cités dans nos articles font mention de dossiers toujours étudiés par la justice. Tant qu'elles ne sont pas condamnées, les personnes mises en cause sont présumées innocentes.

McDonald's a répondu à deux reprises à nos questions, l'ensemble de leurs réponses sont à consulter dans l'onglet Prolonger. Ils ont cependant refusé de répondre sur les cas individuels évoqués dans nos articles.

\*Les prénoms ont été modifiés.

### Les articles de nos confrères de Streetpress :

**Sexisme, grossophobie et harcèlement, 78 employés de McDonald's brisent l'omerta**

**Management par la terreur au siège français de McDonald's**

## Prolonger

**Jeudi 10 septembre 2020, McDonald's France a d'abord répondu à notre collègue Quentin Muller, journaliste à Streetpress. Nous reproduisons sa position, qu'il nous a ensuite transférée.**

*« Nous sommes pleinement attachés à offrir un environnement de travail sain, épanouissant et agréable pour l'ensemble de nos salariés et qui s'inscrit dans les valeurs défendues par l'entreprise : l'inclusion, la méritocratie et la promotion interne.*

*McDonald's France suit avec une très grande attention cette question et a mis en place, de longue date, une démarche efficace d'amélioration continue du bien-être au travail. Les résultats de nos sondages d'opinion interne réalisés régulièrement auprès de l'ensemble des salariés du siège le confirment mois après mois. Ainsi, selon la dernière édition de l'étude, près de 8 salariés sur 10 déclarent venir quotidiennement au travail avec enthousiasme (+ 4pts en 1 an) et 75 % des salariés se projettent dans leur futur professionnel chez McDonald's France. Ces résultats sont en outre corroborés par le niveau d'ancienneté des salariés du siège de l'entreprise qui excède les 12 ans en moyenne.*

*Comme dans toute entreprise, il arrive que nous procédions dans le strict respect du cadre légal à des licenciements pour faute ou insuffisance professionnelle. Il s'agit de situations spécifiques qui relèvent à chaque fois de cas particuliers.*

*L'enseigne condamne avec la plus grande fermeté tous comportements qui porteraient atteinte à la dignité des personnes en raison de leur caractère dégradant ou humiliant, ou créeraient une situation intimidante, hostile ou offensante.*

*L'enseigne ne fera pas d'autres commentaires. »*

**Jeudi 17 septembre 2020, McDonald's France a répondu à nos sollicitations, sans pour autant répondre à nos questions. Nous reproduisons ici l'ensemble de ses réponses.**

« La méritocratie, l'égalité des chances, le respect de chacun, et la non-discrimination sous toutes ses formes sont les clefs de voûte des valeurs de McDonald's.

Au sein de l'enseigne, les compétences, la motivation et les qualités professionnelles sont ainsi toujours reconnues sans aucune considération pour les questions de genre, d'origine ou encore de parcours académiques et professionnels.

Ces valeurs prennent corps dans nos 1 490 restaurants, implantés dans tous les territoires, qui reflètent toute la diversité de notre pays. Tous nos clients, en ouvrant la porte d'un restaurant, constatent que nos équipes sont le reflet d'une France diverse et le miroir des territoires dans lesquels nous sommes implantés. Nos restaurants, et c'est une attention de l'ensemble des équipes, sont des lieux de tolérance et de rencontre de toutes les cultures et de toutes les origines.

Ainsi, conformément à ces valeurs, McDonald's France condamne avec une grande fermeté tous comportements à connotation sexuelle ou sexiste, tous comportements qui porteraient atteinte à la dignité des personnes en raison de leur caractère dégradant ou humiliant, et tous comportements qui créeraient une situation intimidante, hostile ou offensante.

L'enseigne se refuse évidemment à tout commentaire de situation individuelle, d'instruction interne ou juridique qui serait en cours. De la même manière, McDonald's ne peut cautionner que de fausses accusations soient publiquement proférées envers ses collaborateurs.

Notre vigilance est totale pour lutter efficacement contre des comportements inadmissibles, contre toutes discriminations sexuelles, de genre et d'origine. Pour poursuivre cet engagement, l'enseigne a développé des procédures toujours plus efficaces, et en perpétuelle amélioration, d'alerte, de gestion des situations particulières et de formations obligatoires pour l'ensemble des managers travaillant sous enseigne.

Une formation spécifique sur la Santé au Travail, écoute et prévention, initiée en 2010, est dispensée à l'ensemble des managers et directeurs de restaurant dans le cadre de leurs parcours de développement des compétences. Tous les 6 mois, nous faisons évoluer nos procédures internes et nos formations pour être à la pointe des pratiques à mettre en œuvre pour une enseigne rassemblant plus de 75 000 salariés.

Lors de chaque signalement ou en cas de suspicion, une enquête interne est immédiatement diligentée au niveau de la direction des restaurants, en lien avec les instances représentatives et la médecine du travail, pour faire la lumière sur ces situations toujours uniques et particulières et prendre les mesures qui s'imposent dès lors que des manquements et des comportements non appropriés sont avérés pour ces enquêtes.

Cette approche permet d'obtenir des résultats robustes sur les enjeux prioritaires d'égalité femmes-hommes ainsi que sur les éléments clefs de voûte des valeurs qui nous animent comme la méritocratie ou l'égalité des chances.

En 2019, l'index "égalité femmes-hommes", développé par le Ministère du travail, s'élevait, à titre d'exemple, à 82 points pour le siège et les bureaux régionaux, à 93 points pour McDonald's Ouest Parisien ou encore 94 points pour McDonald's Est Parisien. Ces résultats sont bien supérieurs au seuil prévu par le Ministère.

Cette exigence se traduit dans nombre d'indicateurs clés mesurés chaque année :

- Plus de 80 % des directeurs et des directeurs adjoints sont issus de la promotion interne et ont commencé comme équipiers ;
- 25 % des salariés du siège ont commencé leur carrière en restaurant ;
- 52 % du personnel d'encadrement dans les restaurants sont des femmes ;
- 91 % des équipiers déclarent que les managers de leur restaurant agissent correctement à leur égard.
- 78 % des salariés recommanderaient à un ami de venir travailler dans leur restaurant McDonald's.

- Près de 8 salariés sur 10 déclarent venir quotidiennement au travail avec enthousiasme (+ 4pts en 1 an)
- 75 % des salariés se projettent dans leur futur professionnel chez McDonald's France.

Ces résultats sont en outre corroborés par le niveau d'ancienneté des salariés du siège de l'entreprise qui excède les 12 ans en moyenne.

Celle-ci vient compléter le premier message communiqué à M. Muller :

Nous sommes pleinement attachés à offrir un environnement de travail sain, épanouissant et agréable pour l'ensemble de nos salariés et qui s'inscrit dans les valeurs défendues par l'entreprise : l'inclusion, la méritocratie et la promotion interne.

McDonald's France suit avec une très grande attention cette question et a mis en place, de longue date, une démarche efficace d'amélioration continue du bien-être au travail. Les résultats de nos sondages d'opinion interne réalisés régulièrement auprès de l'ensemble des salariés du siège le confirment mois après mois. Ainsi, selon la dernière édition de l'étude, près de 8 salariés sur 10 déclarent venir quotidiennement au travail avec enthousiasme (+ 4pts en 1 an) et 75 % des salariés se projettent dans leur futur professionnel chez McDonald's France. Ces résultats sont en outre corroborés par le niveau d'ancienneté des salariés du siège de l'entreprise qui excède les 12 ans en moyenne.

Comme dans toute entreprise, il arrive que nous procédions dans le strict respect du cadre légal à des licenciements pour faute ou insuffisance professionnelle. Il s'agit de situations spécifiques qui relèvent à chaque fois de cas particuliers.

L'enseigne condamne avec la plus grande fermeté tous comportements qui porteraient atteinte à la dignité des personnes en raison de leur caractère dégradant ou humiliant, ou créeraient une situation intimidante, hostile ou offensante. »

**Dimanche 20 septembre, Loïc Gloux, directeur d'exploitation des McDonald's Ouest-Parisien a répondu (très partiellement) à nos interrogations concernant le cas de Jeanne. Nous reproduisons ici l'ensemble de sa réponse.**

« Suite à votre message, je vous adresse ce message qui constitue mon unique commentaire :

La direction du restaurant McDonald's de Moisselles a pris en compte avec le plus grand sérieux le témoignage d'une ancienne employée accusant un équipier de harcèlement.

La direction du restaurant précise avec force qu'aucun salarié ne bénéficie d'un quelconque régime de protection face à des accusations aussi graves tout en rappelant son attachement au principe fondamental de la présomption d'innocence. Le bien-être de nos salariés est une priorité au sein du restaurant et nous nous assurons que l'ensemble de nos managers soient formés pour gérer au mieux ce type de situation et ainsi protéger l'ensemble des équipes dès lors qu'un comportement inapproprié devait être constaté.

C'est ainsi qu'une enquête interne a été réalisée en collaboration avec la médecine du travail, ayant permis de procéder aux entretiens, tous contradictoires, d'une grande partie de l'équipe, et de recueillir plus de 30 témoignages. Elle a ensuite fait l'objet d'un suivi du CHSCT ainsi que d'un compte-rendu auprès du CSE au printemps, écartant tout fait de harcèlement. »

**Directeur de la publication** : Edwy Plenel

**Direction éditoriale** : Carine Fouteau et Stéphane Alliès

**Le journal MEDIAPART est édité par la Société Editrice de Mediapart (SAS).**

Durée de la société : quatre-vingt-dix-neuf ans à compter du 24 octobre 2007.

Capital social : 24 864,88€.

Immatriculée sous le numéro 500 631 932 RCS PARIS. Numéro de Commission paritaire des publications et agences de presse : 1214Y90071 et 1219Y90071.

Conseil d'administration : François Bonnet, Michel Broué, Laurent Mauduit, Edwy Plenel (Président), Sébastien Sassolas, Marie-Hélène Smiéjan, François Vitrani. Actionnaires directs et indirects : Godefroy Beauvallet, François Bonnet, Laurent Mauduit, Edwy Plenel, Marie-Hélène Smiéjan ; Laurent Chemla, F. Vitrani ; Société Ecofinance, Société Doxa, Société des Amis de Mediapart, Société des salariés de Mediapart.

Rédaction et administration : 8 passage Brulon 75012 Paris

**Courriel** : contact@mediapart.fr

**Téléphone** : + 33 (0) 1 44 68 99 08

**Télécopie** : + 33 (0) 1 44 68 01 90

**Propriétaire, éditeur, imprimeur** : la Société Editrice de Mediapart, Société par actions simplifiée au capital de 24 864,88€, immatriculée sous le numéro 500 631 932 RCS PARIS, dont le siège social est situé au 8 passage Brulon, 75012 Paris.

Abonnement : pour toute information, question ou conseil, le service abonné de Mediapart peut être contacté par courriel à l'adresse : serviceabonnement@mediapart.fr. ou par courrier à l'adresse : Service abonnés Mediapart, 4, rue Saint Hilaire 86000 Poitiers. Vous pouvez également adresser vos courriers à Société Editrice de Mediapart, 8 passage Brulon, 75012 Paris.