



Communiqué de presse

McDo continue à placer l'humain au centre de son développement

Bruxelles, le 24 janvier 2017 – McDonald's Belgique a partagé, aujourd'hui, le bilan de l'année 2016 et l'expérience concrète du McDo 2.0 au sein des restaurants. L'occasion de revenir sur quelques chiffres clés tels que le nombre de postes de travail, le nombre d'ouvertures de restaurants, les investissements,... et de faire le point sur les perspectives pour 2017.

Une écoute des clients et des employés qui porte ses fruits

L'an dernier, McDonald's Belgique a introduit le McDo 2.0 dans une série de ses restaurants. Au menu: la préparation des hamburgers à la minute, les bornes de commande et le service à table. Le McDo 2.0, c'est la concrétisation de la volonté de McDo de toujours mieux répondre aux attentes de ses clients. Aujourd'hui, 15 restaurants en Belgique sont concernés. A terme, l'objectif est de le proposer dans tous les restaurants belges. *« Cette évolution nous a semblé une évidence car elle est parfaitement en ligne avec notre ADN : c'est une prolongation de nos valeurs orientées vers les clients. Cette culture qui place les personnes - qu'il s'agisse des clients ou des collaborateurs - au cœur de tout est ancrée au plus profond de l'entreprise. »* explique Kristel Muls, Directrice de la communication chez McDonald's Belgique.

Des clients et collaborateurs satisfaits

Une évaluation continue a été mise en place suite au lancement du McDo 2.0 dans ces restaurants. Cela a permis de connaître les avis des clients et d'améliorer le service.

Les premiers résultats montrent que la majorité des clients est agréablement surprise, même si certains d'entre eux ne s'attendaient pas à ce type de service de la part de McDo. *« La plupart des clients réagissent positivement au service à table. Cela leur permet, par exemple, de ne plus devoir attendre leur commande dans la file, de trouver un endroit où s'asseoir sans avoir un plateau à la main, de laisser les enfants jouer dans l'espace de jeu en attendant l'arrivée de la commande, etc. »* explique Muhudin Aydin, Restaurant Manager responsable de l'implémentation du McDo 2.0.

Au début, certains clients craignaient que les bornes de commande aient un impact sur le contact humain et sur les emplois. *« Mais au contraire, il y a davantage de contacts humains entre nos clients et nos collaborateurs grâce au service à table. De plus, le McDo 2.0 a permis la création d'un à deux postes de travail supplémentaires*



dans les restaurants où il a été implémenté. Nous avons, en effet, besoin de plus de personnel pour accueillir les clients, les accompagner aux bornes de commandes et les servir à table. » ajoute Muhudin Aydin.

Mais les clients ne sont pas les seuls à bénéficier de cette évolution. Ce nouveau service a également un impact sur les collaborateurs de McDo qui sont formés afin d'acquérir les compétences nécessaires. Ces derniers semblent également être enchantés par ce nouveau système qui leur permet plus d'échanges avec la clientèle et de flexibilité. Le rythme soutenu de croissance et le développement du McDo 2.0 seront maintenus en 2017.

La technologie au service de l'humain

Pour McDonald's Belgique, la digitalisation doit s'installer et se développer au service de ses employés et de ses clients. *« La technologie nous permet d'être plus proche de nos clients avec toujours plus de contacts humains. »* explique Kristel Muls. Cette année, McDonald's a également lancé un nouvel outil de satisfaction client qui permettra une écoute qualitative afin de recevoir les impressions et avis des clients au moment même.

Une belle année 2016

Au cours de l'année 2016, 4 rénovations ont eu lieu dans les restaurants de Messancy, Courtrai, Anderlecht et Dendermonde. Les restaurants ont été entièrement rénovés pour répondre là aussi aux besoins et aux envies des clients. De plus, 3 nouveaux restaurants ont ouvert leurs portes à Wijnegem, Sterpenich et au Docks Bruxsel. *« Nous sommes fiers de voir que les initiatives que nous entreprenons pour satisfaire chaque jour davantage nos clients portent leurs fruits. McDonald's Belgique et ses franchisés ont investi un total de 12 millions d'euros en Belgique. 44,5 millions de clients nous ont accordé leur confiance en 2016. C'est 2,5 millions de plus que l'année précédente. Nous continuons de jours en jours à innover, au profit de nos clients et collaborateurs. Nous restons à leur écoute afin de continuer à évoluer et à répondre le mieux possible à leurs attentes. »* ajoute Kristel Muls.

Côté partenariat, McDonald's Belgique a signé un contrat de 3 ans avec l'équipe nationale belge de foot. Fan des Diables Rouges, mais surtout fan de tous les fans, McDo a adapté sa gamme durant l'Euro 2016. Ainsi, McDo a lancé le Red Devil Burger, permis de gagner de chouettes gadgets et lancé le concours Player Escort qui a permis à 11 petits fans belges de monter sur le terrain avec les Diables.

2016 a également été couronné de succès avec le lancement de la nouvelle gamme de Maestro. Une sélection de burgers avec ce petit truc en plus. Ainsi, le Generous Jack, le Amazing Angus, le Juicy Jane et le Magnificent Maurice font désormais partie de cette gamme qui ouvre les portes à des saveurs et ingrédients inattendus.

Engagements pris envers les collaborateurs



En 2015, McDonald's Belgique avait pris des engagements concrets envers la société belge. Ces engagements consistaient à fournir 500 nouveaux emplois et offrir 250.000 heures de formation aux collaborateurs endéans les trois ans. Fin 2016, 305 nouveaux postes de travail ont été créés. La famille McDo se compose désormais de 3.969 collaborateurs qui ont pu bénéficier de 80.700 heures de formation.

Pour tout complément d'information, rendez-vous sur www.mcdonalds.be

Pour de plus amples informations, veuillez contacter :

Kristel Muls – McDonald's Belgique – 02 716 04 50

Aurélie Coeckelbergh – PRIDE – 0479 26 16 13 – aurelie.coeckelbergh@pr-ide.be

Isabelle Verdeyen – PRIDE – 0486 89 38 62 – isabelle.verdeyen@pr-ide.be

À propos de McDonald's Belgique

Les 76 restaurants McDonald's belges sont sous la direction de 22 franchisés. Aujourd'hui, avec McDonald's Belgique ils comptent 3.969 collaborateurs, dont 55% sont des jeunes âgés de moins de 25 ans. Des formations sont données dès le premier jour. L'année dernière, les collaborateurs McDo ont pu bénéficier de 80.700 heures de formation.