



FICHES MÉTIERS

CPNEFP
Commission paritaire nationale
de l'emploi et la formation professionnelle
de la restauration commerciale et libre service **RCLS**

BRANCHE
DE LA RESTAURATION COMMERCIALE
LIBRE-SERVICE (RCLS) / CAFÉTÉRIAS

IDCC 2060

Adjoint(e) de direction / d'exploitation



Édition
2025

AKTO



Informations générales

Finalité / description du métier :

Le / l'adjoint(e) de direction assiste le / la directeur(trice) d'établissement / d'exploitation dans la gestion commerciale et financière, la gestion du personnel, la sante-sécurité au sein de l'établissement. Il / elle est, à ses côtés, le garant de l'excellence opérationnelle.

Au quotidien, il / elle anime et supervise le service. Il / elle est le garant du bon fonctionnement général : climat social, qualité de service, satisfaction-client, rentabilité, conformité / sécurité...



Branche :

Restauration commerciale libre-service / Cafétérias



Autres appellations :

- Manager / responsable de point de vente
- Responsable d'unité

Activités

- Superviser les activités quotidiennes de l'établissement
- Assurer l'encadrement et la gestion des équipes
- Contribuer au développement de l'activité

Compétences associées aux activités

Superviser les activités quotidiennes de l'établissement

- Organiser le service en répartissant les rôles au sein de l'équipe
- Superviser le déroulement du service, en s'assurant de la fluidité des opérations et du respect des règles et consignes en vigueur (qualité, hygiène, sécurité, environnement), en s'appuyant selon les organisations sur les animateurs(trices) point de vente / de service
- S'assurer de la satisfaction des clients et gérer les éventuelles réclamations / conflits
- Participer à la réalisation du service en appui des équipes (ex. : tenue de la caisse, traitement des bons de livraison...)
- Elaborer et ajuster les plannings selon le niveau d'activité, en tenant compte des contraintes des équipes, et en gérant les remplacements lorsque nécessaire
- Superviser la gestion des stocks et des approvisionnements en fonction des besoins de l'activité, réaliser et contrôler les inventaires

Assurer l'encadrement et la gestion des équipes

- Participer, aux côtés du / de la directeur(trice) d'établissement / d'exploitation, aux entretiens de recrutement et au suivi RH des salariés (ex. : besoins en formation, évolution professionnelle...)
- Accueillir, organiser et superviser l'intégration des salariés, en appliquant les procédures internes concernant conditions d'arrivée, pour permettre une prise de poste réussie
- Encadrer les équipes selon l'organisation fonctionnelle établie (i.e. en appui éventuel sur des animateurs de points de vente / de service) en organisant des points réguliers individuels et collectifs, afin de coordonner les missions de chacun, motiver les équipes et favoriser un climat de travail agréable

Contribuer au développement de l'activité

- Participer à l'élaboration (ou à la déclinaison, dans le cas d'une franchise / compagnie) de la stratégie marketing et commerciale de l'établissement ainsi qu'au suivi du budget, aux côtés du / de la directeur(trice) d'établissement / d'exploitation
- Assurer la mise en place opérationnelle des actions définies, que ce soit dans le champ marketing et commercial, financier ou des ressources humaines (ex. : respect de la législation sociale et du règlement intérieur, recrutement...)
- Rendre compte périodiquement de l'activité et des indicateurs suivis (financiers, RH...) auprès de la direction de l'établissement, en proposant le cas échéant des actions correctives

Contexte professionnel / Condition d'exercice

- Métier polyvalent, alternant au quotidien entre gestion et opérations, nécessitant de la flexibilité et de l'adaptabilité
- Travail en journée, soirée, week-end et jours fériés en fonction des établissements
- Nécessité de garantir les règles d'hygiène et sécurité des aliments et de sécurité des biens et des personnes
- Interactions quotidiennes avec les équipes de l'établissement, les clients, les prestataires externes / fournisseurs

Prérequis

- Expérience attendue en gestion d'équipe

Voies d'accès au métier

- Possibilité d'accéder au métier sans diplôme, sous réserve d'une expérience préalable avérée (cf. prérequis)
- Un large panel de formations enseignant le management et la gestion dans le secteur de l'hôtellerie-restauration ou généralistes (BTS, titres professionnels, CQP...)

Possibilités d'évolutions professionnelles

- Possibilité d'évolution de carrière vers des postes de Directeur(trice) d'établissement / d'exploitation puis de Directeur(s) multi-sites ou régional (dans le cas des Groupes)



Directeur(trice) d'établissement / d'exploitation
→ Directeur(trice) multi-sites / régional

Évolutions prospectives

Chiffres clés dans la branche

Profils des salariés de l'encadrement dans la branche (2022) ⁽¹⁾



~ 1 700 salariés



55% de femmes



40,8 ans d'âge moyen

Besoins en recrutement ⁽²⁾

Environ **450 recrutements**
dans l'encadrement entre **2024 et 2027**

- Dont ~ 190 remplacements de départs à la retraite
- Et ~ 330 remplacements liés au turn over et à la mobilité professionnelle des salariés



Offres d'emploi ⁽³⁾

~ **11 % des offres d'emploi**
de la branche concernent le métier
de responsable adjoint



Principales tendances d'évolution



Evolution des modes de consommation et des modèles économiques

- Polyvalence accrue des encadrants, liée à la mise en place de nouvelles activités
- Capacité à répondre aux exigences-clients et à la gestion des conflits éventuels



Transformation des organisations et RH des établissements

- Adaptation de la coordination des EPR et animateur(trice) de points de vente / de service face à l'hétérogénéité des profils (motivations, besoins différenciés)
- Rôle accru en matière d'intégration et de formation en tenant compte des besoins spécifiques



Utilisation croissante d'outils numériques

- Appui de la direction au pilotage de l'activité des établissements par le biais d'outils de gestion / tableaux de bord numériques
- Maîtrise de la communication web et réseaux sociaux



Evolution du contexte réglementaire, environnemental et sociétal

- Mise en œuvre des réglementations environnementales et de politiques RSE (et gestion des coûts supplémentaires associés)
- Suivi affiné du respect des normes QHSE
- Gestion accrue des réclamations et conflits-clients, capacités de médiation

(1) Insee, données BTS 2021, retraitements Katalyse (à partir d'entretiens et enquête en ligne) ; Les fonctions d'encadrement regroupant les Animateurs(trices) points de vente / de service, les Adjoint(e) de direction et les Directeurs(trices) d'établissement / d'exploitation.

(2) Estimations Katalyse à partir des données statistiques de branche, des retours d'entretiens et d'enquête en ligne

(3) Textkernel, extraction des données entre juillet 2022 et juillet 2024, Naf 56.10B (représentant 70 % de la CCN)