



FICHES MÉTIERS

Animateur(trice) (responsable) point de vente / de service

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



Métier en tension



Édition
2025

AKTO



Informations générales

Finalité / description du métier :

L'animateur(trice) (responsable) point de vente / de service coordonne et anime une équipe de collaborateurs à l'échelle d'un point de vente. Il / elle répartit les tâches, contrôle le travail effectué et veille au respect des règles de qualité, d'hygiène et de sécurité. Il / elle participe au service (service des clients, encaissement...).

Il / elle est généralement rattaché(e) au directeur(trice) adjoint(e) ou au directeur(trice) d'établissement / d'exploitation.

Sous leur responsabilité, il / elle est garant du bon déroulement et de la qualité de service, ainsi que de la satisfaction-client à l'échelle du point de vente / de service dont il / elle a la charge.



Branche :

Restauration commerciale libre-service / Cafétérias



Autres appellations :

- Chargé / responsable de service
- Assistant manager de cafétéria

Activités

- Organiser et préparer le service du point de vente / de service
- Coordonner et participer au service pour garantir la qualité et l'excellence opérationnelle
- Contribuer au développement de l'activité et des équipes

Compétences associées aux activités

Organiser et préparer le service du point de vente / de service

- Réaliser les ouvertures et fermetures du point de vente / de service conformément aux procédures de l'établissement
- Contrôler l'aménagement, la mise en place des installations du point de vente (espaces, sécurité, mobiliers, équipements...) et la mise en place / en valeur des produits pour apporter les actions correctives nécessaires et offrir une expérience client agréable
- Ajuster le besoin en approvisionnement (quantité et type de produits) du point de vente quotidiennement en tenant compte des stocks et des variations d'activité pour limiter les déchets
- Réaliser les opérations administratives courantes du point de vente (ex. : clôture de caisse, tableaux de bord...) afin de contribuer à la bonne gestion de l'établissement

Coordonner et participer au service pour garantir qualité et excellence opérationnelle

- Superviser le déroulement du service sur son point de vente / de service en s'assurant du respect des consignes de sécurité, des normes de qualité et d'hygiène, en ajustant la répartition des ressources humaines et matérielles afin d'optimiser le service et de garantir la satisfaction des clients
- Réaliser des tâches d'accueil, service, préparation, encaissement...
- Renseigner les clients et gérer les réclamations ou conflits éventuels en adoptant une attitude calme et adaptée, solliciter l'intervention du / de l'adjoint(e) de direction ou du / de la directeur(trice) d'établissement / d'exploitation si nécessaire
- Communiquer avec l'équipe en amont, pendant et après le service afin de partager les objectifs et les résultats du point de vente / de service

Contribuer au développement de l'activité et des équipes

- Evaluer la satisfaction des clients et recueillir leurs attentes pour identifier des points d'amélioration et proposer des pistes d'action à la direction de l'établissement
- Intégrer les nouveaux collaborateurs au sein des équipes
- Transmettre son savoir-faire et la culture de l'entreprise aux collaborateurs afin de permettre leur montée en compétences et leur bonne appropriation du fonctionnement et des valeurs de l'entreprise

Contexte professionnel / Conditions d'exercice

- Métier polyvalent, nécessitant de la flexibilité et de l'adaptabilité
- Gestion des flux, rapidité d'exécution dans le service
- Travail en journée, soirée, week-end et jours fériés en fonction des établissements ; horaires pouvant être fractionnés
- Station debout prolongée
- Nécessité de respecter des règles d'hygiène et sécurité alimentaire et de sécurité des biens et des personnes
- Interactions quotidiennes avec les équipes de la cafétéria, les clients et des acteurs externes (notamment les livreurs de marchandises)

Prérequis

- Connaissance des différents postes de l'employé(e) polyvalent(e) de restauration (accueil des clients, encaissement, préparations culinaires...)

Voies d'accès au métier

- Possibilité d'accéder au métier sans diplôme, mais avec une expérience préalable sur le métier ou dans la branche
- Exemples de certifications existantes, à titre indicatif :
 - Titre à finalité professionnelle Responsable opérationnel de point de restauration (niveau 4 – en cours de création à janvier 2025) → **certification de branche RCLS / cafétérias**
 - TP Assistant manager d'unité marchande (niveau 4)

Possibilités d'évolutions professionnelles

- Possibilité d'évolution vers le métier d'adjoint(e) de direction puis directeur(trice) d'établissement / d'exploitation à terme
- Possibilité de prendre en charge une mission complémentaire de spécialisation, en particulier la mission de « référent(e) formation »



Adjoint(e) de direction → Directeur(trice) d'établissement / d'exploitation

Mission complémentaire : Référent(e) formation

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⁾

~ 20 % des offres d'emploi de la branche concernent le métier de manager de restauration



Principales tendances d'évolution



Evolution des modes de consommation et des modèles économiques

- Polyvalence accrue des encadrants intermédiaires, liées 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 face à l'hétérogénéité des profils (motivations, besoins différenciés)
- Rôle accru en matière d'intégration et de formation des EPR, émergence de la fonction de référent formation



Utilisation croissante d'outils numériques

- Maîtrise des outils numériques et logiciels « métier » (renseignement d'informations sur les préparations, les ingrédients, les stocks...)
- Adaptation au rythme accéléré du service et à l'évolution de la relation-client



Evolution du contexte réglementaire, environnemental et sociétal

- Mise à jour régulière sur les procédures et transmission aux équipes, en particulier sur les pratiques écologiques (dont biodéchets)
- Capacité à communiquer sur les produits

(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)