



FICHES MÉTIERS

Directeur(trice) d'établissement / d'exploitation

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



Édition
2025

AKTO



Informations générales

Finalité / description du métier :

Le / la directeur(trice) d'établissement / d'exploitation dirige, planifie et gère tous les services de l'établissement dont il / elle a la charge. Il / elle assure la gestion du personnel, la santé-sécurité, la politique marketing et commerciale, l'optimisation des opérations et la gestion financière de l'établissement. Il / elle supervise les activités quotidiennes de l'établissement.

Disposant d'une vision stratégique et opérationnelle d'ensemble, il / elle représente l'établissement et est le garant du bon fonctionnement général (dont climat social), de la pérennité des activités (qualité de service, satisfaction-client, rentabilité, conformité / sécurité, évolution de l'offre...).

Dans un établissement en franchise / compagnie, il / elle peut être rattaché(e) à un / une responsable régional(e) ou à la direction nationale.



Branche :

Restauration commerciale libre-service / Cafétérias



Autres appellations :

- Directeur(trice) de cafétéria
- Directeur(trice) de restauration / de restaurant

Activités

- Assurer la gestion opérationnelle, administrative et financière de l'établissement
- Constituer, manager et développer les équipes
- Développer l'activité et représenter l'établissement

Compétences associées aux activités

Assurer la gestion opérationnelle, administrative et financière de l'établissement

- Superviser les opérations quotidiennes de l'établissement (ouverture / fermeture, déroulé du service, relations-fournisseurs, réclamations-clients...), en s'appuyant le cas échéant sur un ou plusieurs adjoint(s) et sur des animateurs (responsables) de points de vente / de service
- Piloter les indicateurs économiques et financiers de l'établissement, en s'assurant de respecter les budgets prévisionnels, rendre-compte des résultats et proposer des actions correctives le cas échéant
- Produire des prévisions en matière de niveau d'activité et des besoins en ressources associées (humaines, matières premières...), afin d'anticiper les besoins et d'ajuster les commandes, les recrutements...
- Superviser la réalisation des plannings et la gestion des remplacements en s'appuyant le cas échéant sur un ou plusieurs adjoint(s)
- Participer à la réalisation du service en appui des équipes (ex. : tenue de la caisse, traitement des bons de livraison...)

Constituer, manager et développer les équipes

- Définir la stratégie de recrutement en anticipant les pics d'activité, le turn over, l'absentéisme...
- Assurer les entretiens de recrutement, les entretiens annuels / professionnels
- Accueillir, organiser et superviser l'intégration des salariés, en mettant en place des conditions d'arrivée adaptées, pour permettre une prise de poste réussie
- Identifier les besoins de montée en compétences, organiser l'accompagnement et la formation des salariés
- Encadrer les équipes selon l'organisation fonctionnelle établie (directeurs adjoints, animateurs (responsables) 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
- Assurer le respect de la législation sociale et du règlement intérieur, ainsi que la gestion disciplinaire

Développer l'activité et représenter l'établissement

- Elaborer (ou décliner, dans le cas d'une franchise / compagnie) la stratégie marketing et commerciale de l'établissement, en y associant des objectifs quantifiés et mesurables, en vue de développer le chiffre d'affaires et la rentabilité de l'établissement
- Mettre en place une organisation et des actions de promotion / communication sur l'établissement afin de lui donner de la visibilité, en utilisant différents canaux physiques ou digitaux (ex. : évènements, opérations promotionnelles, site internet et réseaux sociaux...)
- Assurer la représentation de l'établissement auprès des acteurs externes (institutions locales...)
- En fonction de l'organisation en place, choisir les fournisseurs, réaliser les négociations et entretenir les relations commerciales
- S'assurer de l'entretien et de la conformité de l'établissement avec les normes et réglementations en vigueur (hygiène et sécurité alimentaire...) ainsi que du respect des procédures internes (prévues par le Groupe, dans le cas d'une franchise / compagnie)

Contexte professionnel / Condition d'exercice

- Alternance au quotidien entre activités de gestion et opérations, nécessitant de la flexibilité et de l'adaptabilité
- Degré d'autonomie variable dans les décisions selon le statut de l'établissement (indépendant ou franchise / compagnie)
- 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, la direction régionale / nationale le cas échéant

Prérequis

- Expérience attendue en gestion d'établissement / de centre de profit

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 enseignent le management et de la gestion dans le secteur de l'hôtellerie-restauration ou généralistes (BTS, master, titres professionnels, CQP...)

Possibilités d'évolutions professionnelles

- Possibilité d'évolution de carrière vers des postes de Directeur(trice) d'établissement / d'exploitation au sein d'établissements de plus grande taille, ou de Directeur(s) multi-sites ou régional (dans le cas des Groupes)
- Possibilité par ailleurs d'évoluer vers des fonctions transverses au sein des directions fonctionnelles des Groupes de restauration commerciale libre-service, par exemple en marketing / commercial, en administration et finance, en ressources humaines...



Directeur(trice) multi-sites / régional

Chargé(e) de mission marketing / commercial, administratif et financier, ressources humaines...

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⁾



~ 6 % des offres d'emploi
de la branche concernent le métier
de directeur d'établissement / d'exploitation

Principales tendances d'évolution



Transformation des organisations et RH des établissements, évolution des modèles économiques face à l'évolution des modes de consommation

- Vision plus fine et régulière du pilotage économique budgétaire de l'établissement, avec la hausse des coûts de production et le niveau d'activité en baisse ou difficile reprise pour de nombreux établissements
- Nécessaire vision stratégique à moyen terme à construire pour permettre le renouvellement de l'activité
- Adaptation des stratégies RH face aux enjeux de recrutement et fidélisation et optimisation des ressources humaines



Utilisation croissante d'outils numériques

- Pilotage de l'activité des établissements par le biais d'outils de gestion / tableaux de bord numériques
- A terme utilisation d'outils pouvant être associés à de l'intelligence artificielle afin d'optimiser les opérations (prédiction de la demande...)
- 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)