



FICHES MÉTIERS

Employé(e) polyvalent(e) de restauration

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'employé(e) polyvalent(e) de restauration réalise l'ensemble des tâches relatives à l'accueil, la préparation, la vente et le service des plats conformément aux standards de l'entreprise et aux règles d'hygiène et de sécurité en vigueur.

Il / elle s'assure de la satisfaction des clients.

Il / elle est généralement rattaché(e) hiérarchiquement au / à la directeur(trice) d'établissement / d'exploitation et peut être encadré(e) au quotidien par un / une adjoint(e) de direction et/ou un / une animateur(trice) (responsable) point de vente / de service.



Branche :

Restauration commerciale libre-service / Cafétérias



Autres appellations :

- Équipier(ière) polyvalent(e) de restauration
- Employé(e) de restauration / de restaurant
- Agent(e) de restauration

Activités

- Mettre en place le service
- Accueillir les clients, prendre et servir les commandes, réaliser l'encaissement
- Préparer et assembler les prestations culinaires
- Nettoyer et entretenir les espaces de travail et les zones de service

Selon les établissements, possibilité de réaliser des activités liées à des services complémentaires proposés, par exemple un service de traiteur, un salon de thé, des animations pour les clients (ex. : présentation / dégustation de produits locaux...)

Compétences associées aux activités

Mettre en place le service

- Réceptionner, vérifier et stocker les marchandises livrées dans les zones de stockages adaptées en suivant les normes et procédures établies (DLC, température, état...)
- Présenter et mettre en valeur les produits proposés à la vente, afin de les commercialiser de manière attractive
- Préparer l'ouverture et le service de l'établissement en mettant en place son poste de travail (matériel et matières premières)

Accueillir les clients, prendre et servir les commandes, réaliser l'encaissement

- Accueillir les clients dans les différentes zones de l'établissement (en caisse, à la vente à emporter...) selon les consignes et procédures de l'établissement
- Conseiller les clients sur l'offre de l'établissement, les caractéristiques des produits (provenances, allergènes, végétarisme, etc.) et être force de proposition dans leur prise de commande, afin de répondre au mieux à leurs attentes
- Servir les clients en s'assurant de leur satisfaction
- Effectuer les opérations d'encaissement des clients
- Réapprovisionner les buffets pendant le service selon les dispositions définies par l'établissement en s'assurant de la qualité des produits

Préparer et assembler les prestations culinaires

- Veiller à la conformité des marchandises (DLC notamment)
- Réaliser les opérations préliminaires des produits bruts dans le respect des consignes de production et des règles d'hygiène alimentaire
- Préparer, assembler et dresser les préparations culinaires simples (froides et chaudes) selon les fiches-recettes, conformément aux procédures d'hygiène et de qualité de l'établissement, en respectant les normes, les méthodes et les consignes d'utilisation des matériels et des équipements de production

Nettoyer et entretenir les espaces de travail et les zones de service

- Débarrasser les plateaux en respectant le système de tri de la vaisselle et des déchets prévu au sein de l'établissement
- Laver la vaisselle lors des services afin de garantir leur disponibilité
- Nettoyer et assurer la propreté des espaces de travail et des zones de service, en respectant les consignes d'hygiène et de sécurité en vigueur, afin de maintenir un environnement d'accueil des clients et de travail de qualité
- Nettoyer et assurer la propreté des équipements et des matériels de l'établissement afin de maintenir les installations en bon état

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 l'établissement, les clients voire des acteurs externes (notamment les livreurs de marchandises)

Prérequis

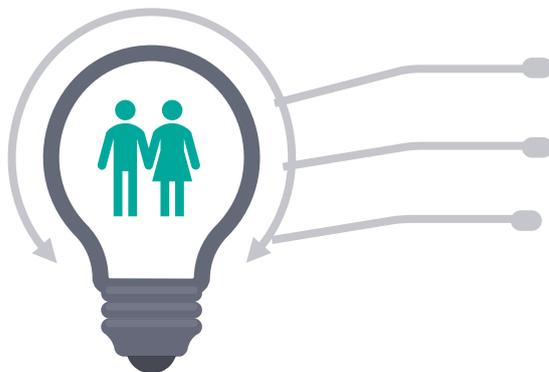
- Aucun prérequis nécessaire

Voies d'accès au métier

- Possibilité d'accéder au métier sans diplôme ou expérience préalable sur le métier ou dans la branche
- Principales certifications existantes, à titre indicatif :
 - Titre à finalité professionnelle Employé de service et de production en restauration (niveau 3 – en cours de création à janvier 2025) → **certification de la branche RCLS / Cafétérias**
 - TP Employé polyvalent en restauration (niveau 3)
 - CAP production et service en restaurations (niveau 3)

Possibilités d'évolutions professionnelles

- Possibilité d'évolution vers le métier d'animateur(trice) (responsable) point de vente / de service, une fois l'ensemble des activités de l'employé(e) polyvalent(s) de restauration maîtrisées (en cuisine et en salle), puis de directeur(trice) adjointe / directeur(trice) d'établissement / d'exploitation à terme
- Au sein des établissements disposant de métiers spécifiques, possibilité d'évoluer notamment vers les métiers de cuisinier / commis ou de barista
- Possibilité par ailleurs de prendre en charge une mission complémentaire de spécialisation, en particulier la mission de « référent(e) formation »



Animateur(trice) (responsable) point de vente / de service → Adjoint(e) de direction → Directeur(trice) d'établissement

Spécialisation-métier : Barista, Cuisinier(re) / Commis

Mission complémentaire : Référé(e) formation

Évolutions prospectives

Chiffres-clés dans la branche

Profils des salariés en production cuisine et salle dans la branche (2022) ⁽¹⁾



~ 8 500 employés
polyvalents de restauration



66% de femmes
en production cuisine et salle



34,7 ans d'âge moyen
en production cuisine et salle

Besoins en recrutement ⁽²⁾

Environ 5 900 recrutements
en production cuisine et salle entre 2024 et 2027



- Dont ~ 960 remplacements de départs à la retraite
- Et ~ 5 370 remplacements liés au turn over et à la mobilité professionnelle des salariés

Offres d'emploi ⁽³⁾



~ 50 % des offres d'emploi
de la branche concernent
le métier d'EPR

Principales tendances d'évolution



Evolution des modes de consommation et des modèles économiques

- Evolution de l'offre en produits, services de l'expérience-client impliquant une polyvalence accrue des EPR
- Capacité à répondre aux exigences-clients et à la gestion des conflits éventuels



Transformation des organisations et RH des établissements

- Polyvalence renforcée des EPR entre différents concepts de restauration
- EPR comme relais de l'encadrement intermédiaire en particulier pour l'intégration et la formation des nouveaux arrivants, et 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

- Nécessité de former le personnel aux pratiques écologiques, incluant la gestion des biodéchets
- Capacité à communiquer sur les produits
- EPR amenés à revaloriser les invendus

(1) Insee, données BTS 2021, retraitements et estimations Katalyse (à partir d'entretiens et enquête en ligne) ; Les employés polyvalents de restauration représentent 88 % des effectifs de production cuisine et salle en 2022 (sources : Insee, données BTS 2021, retraitements Katalyse).

(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)