



FICHES MÉTIERS

CPNE*HER*
Commission Paritaire Nationale de l'Emploi des Hôtels - Cafés - Restaurants

BRANCHE DES HÔTELS, CAFÉS,
RESTAURANTS (HCR)

IDCC 1979



Métier en tension

Directeur(trice) de restaurant



Édition
2025

AKTO



Informations générales

Finalité / description du métier :

Le directeur du restaurant gère l'ensemble du fonctionnement de l'établissement. Il est responsable notamment de la qualité de service et de la satisfaction client ainsi que du respect des normes en matière d'hygiène et sécurité au sein de l'établissement.

Dans le cas d'un restaurant appartenant à un groupe, il peut être rattaché à un supérieur hiérarchique.



Branche :

Hôtels, cafés, restaurants (HCR)



Autres appellations :

- Gérant de restaurant
- Exploitant de restaurant

Activités

- Garantir la satisfaction de ses clients et développer la performance commerciale de l'établissement
- Manager et coordonner les équipes
- Gérer le fonctionnement de l'établissement

Compétences associées aux activités

Garantir la satisfaction de ses clients et développer la performance commerciale de l'établissement

- S'assurer la satisfaction client afin de les fidéliser
- Réaliser une veille commerciale sur son environnement
- Gérer la visibilité et la réputation de l'établissement sur Internet et les réseaux sociaux afin de promouvoir l'établissement
- Définir et mettre en œuvre la politique marketing et commerciale de l'établissement pour développer son chiffre d'affaires
- Organiser des événements spéciaux et travailler au renouvellement de l'offre (ex. menus saisonniers) afin de fidéliser les clients actuels et d'en attirer de nouveaux
- Gérer les conflits majeurs avec les clients

Manager et coordonner les équipes

- Elaborer ou encadrer les plannings et affecter les tâches aux équipes intervenant en salle et en cuisine
- Garantir le respect de la législation en vigueur (volet social)
- Superviser la gestion des équipes
 - Motivation des équipes et gestion des conflits
 - Organisation de réunions
 - Besoins en main d'œuvre
 - Intégration des nouveaux arrivants
 - Plan de formation
- Evaluer son équipe et proposer des actions pour accompagner au mieux les salariés dans leur montée en compétences (entretiens annuels / professionnels)
- Intervenir et soutenir les équipes en cas de besoin pour maintenir la bonne continuité du service

Gérer le fonctionnement de l'établissement

- Gérer l'administration du personnel
- Suivre et analyser les principaux indicateurs de performance de l'établissement et les résultats financiers
- Superviser le fonctionnement de l'établissement
- Traiter les factures et préparer les documents comptables conformément aux obligations en vigueur
- Garantir et faire respecter les normes d'hygiène et de sécurité auprès des équipes conformément à la réglementation
- Contrôler l'atteinte des objectifs en matière de qualité afin de prévenir les dysfonctionnements et de garantir un bon niveau de qualité
- Observer une veille réglementaire (santé, hygiène, sécurité...), juridique et économique pour suivre les évolutions en cours
- Veiller à la conformité, la sécurité et la bonne tenue des infrastructures et équipements

Domaines de compétences

Savoirs / Connaissances

- Base de la gestion d'une entreprise : administration, pilotage économique et financier
- Droit du travail et réglementation sociale
- Techniques commerciales et marketing (construction de l'offre, stratégie de fidélisation, veille concurrentielle)
- Normes et règles d'hygiène et de sécurité alimentaire (dont HACCP)
- Règles de santé et de sécurité au travail (gestes, postures, obligations légales)
- Techniques de management d'équipe et de conduite du changement
- Techniques de communication orales, écrites et numériques
- Outils numériques (gestion de stock, gestion des commandes, analyse des performances...)
- Chiffrage, calcul de coût, rentabilité des prestations
- Principes et bonnes pratiques de l'éco-responsabilité dont tri des déchets

Savoir-faire / Compétences opérationnelles

- Définition des orientations stratégiques de l'établissement
- Stratégie commerciale et marketing
- Elaboration et pilotage du budget / gestion des coûts
- Supervision de la qualité de service et de la satisfaction client
- Gestion d'équipe multiculturelle et développement des compétences des collaborateurs
- Délégation / responsabilisation
- Gestion des plannings, des équipes et des recrutements
- Supervision des stocks et des approvisionnements
- Supervision du contrôle qualité des produits, des services et règles d'hygiène
- Veille réglementaire, économique et concurrentielle
- Gestion des aléas, réclamations et remarques des clients

Savoir-être / Compétences comportementales

- Leadership
- Esprit entrepreneurial, proactivité et agilité / capacité d'adaptation
- Capacité à fédérer, motiver, encadrer une équipe et veiller à une ambiance sereine
- Sens de la communication engageante, adaptée aux interlocuteurs internes et externes
- Organisation du travail
- Aisance relationnelle, posture affirmée et diplomatie
- Sens de la négociation
- Force de proposition et orientation des résultats
- Rigueur, sens du détail
- Politesse, diplomatie, discrétion et courtoisie

Contexte professionnel / conditions d'exercice

- Travail en journée, soirée, week-end et jours fériés en fonction des établissements
- Garantir le respect des règles d'hygiène et sécurité alimentaire et de sécurité des biens et des personnes
- Interactions quotidiennes avec l'ensemble des équipes de l'établissement (cuisine, salle...), les fournisseurs et les clients
- Responsabilité pleine et entière de la gestion du restaurant (notamment avec une délégation de pouvoir)

Prérequis

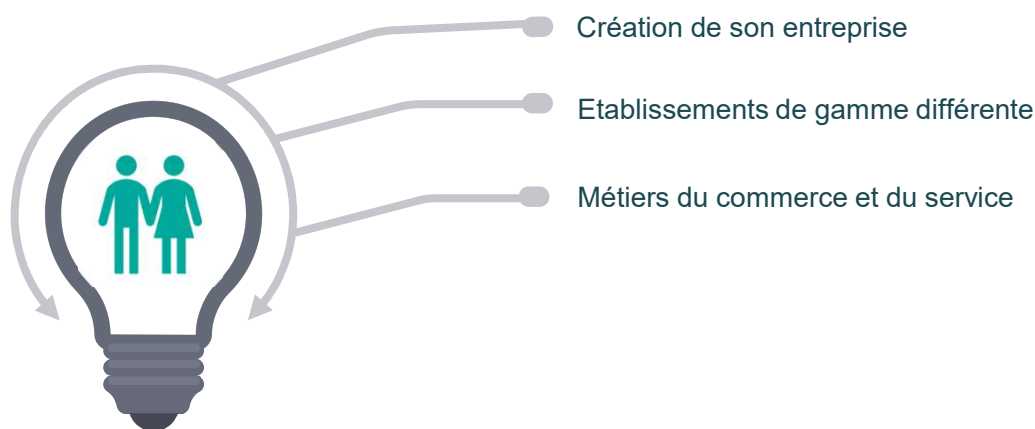
- Expérience significative en restauration obligatoire

Voies d'accès au métier

- Une expérience significative en restauration et en management est indispensable pour accéder au métier de directeur de restaurant
- Une formation dédiée permettra de mieux s'intégrer et d'évoluer plus rapidement
- Plusieurs certifications permettent l'accès à ce métier (ex. : BTS Management en hôtellerie restauration, CQP Manager d'exploitation des restaurations et des hébergements, Bac+3 à Bac+5 en hôtellerie / restauration ou école de commerce)

Possibilités d'évolutions professionnelles

- Possibilité d'intégrer des établissements de gamme différente
- En dehors du secteur, réorientation possible vers des métiers du commerce et du service
- Création de son entreprise



Évolutions prospectives

Chiffres-clés dans la branche

Profil des salariés Cadres de l'hôtellerie et de la restauration ⁽¹⁾



66 %
d'hommes



43 ans
d'âge moyen en 2021



Environ 3 600 postes
à pourvoir entre 2024 et 2027
(du fait des départs à la retraite projetés)



4 %
de salariés saisonniers
en 2019 ⁽³⁾

NB : les effectifs du métier sont inclus dans ces chiffres-clés, bien qu'ils couvrent un périmètre métier plus large.

Offres d'emplois sur le métier de manager d'établissement de restauration et d'hôtellerie ⁽²⁾



Environ 100 offres d'emploi parues
entre février 2023 et février 2025



60 % des offres d'emploi
en CDI



51 % des offres d'emploi au sein
d'établissements de **moins de 10 salariés**

Principales tendances d'évolution



Evolution des attentes et comportements des clients

- Attentes accrues d'une expérience client personnalisée, enjeu-clé pour attirer et fidéliser
- Recherche de personnalisation, de transparence et d'engagement (produits locaux, écoresponsabilité)
- Attention importante à porter sur l'influence croissante des avis en ligne et des réseaux sociaux sur la fréquentation des établissements



Amélioration des conditions d'exercice

- Prise en compte des temps de travail permettant notamment un meilleur équilibre vie professionnelle / vie personnelle des équipes



Digitalisation et modernisation des outils

- Besoin des salariés de maîtriser des outils digitaux (dont réseaux sociaux) et les logiciels « métier » (gestion des réservations, prise de commande, encaissement, maîtrise des coûts ...)
- Recherche d'un équilibre entre digitalisation et service client personnalisé



Renforcement du cadre réglementaire et écologique

- Nécessité de former le personnel aux pratiques écologiques, incluant la gestion des biodéchets, la réduction du gaspillage et la maîtrise des nouvelles normes d'hygiène et de sécurité alimentaire
- Renforcement du suivi des évolutions réglementaires et des normes à déployer

(1) Données Insee - Base Tous Salariés 2021 - retraitements Katalyse

(2) Textkernel, extraction des données entre février 2023 et février 2025, Naf 55.10Z (Hôtels et hébergement similaire), 56.10A (restauration traditionnelle), 56.21Z (services des traiteurs), 56.30Z (débits de boissons) - représentant 89 % de la Convention Collective Nationale

(3) Données CASD 2019 pour la branche HCR ; retraitements AKTO / Katalyse