



# LE PARCOURS **TOUCHATOU**

une nouvelle voie  
de formation dans le CHR



**ÉCOLE** de la  
**convivialité**

# Le constat

## UN SECTEUR EN **FORTE TENSION**

- Serveur et aide cuisine sont **les métiers les plus en tension** sur le marché.
- **Il faut aller chercher des personnes éloignées de l'emploi**, notamment parmi les BRSA et DEDL, décrocheurs...

## DES **FORMATIONS** EXISTANTES **INADAPTÉES**

- **Pédagogie trop théorique et verticale** qui embarque peu les soft skills
- **Logique de groupe qui freine l'accès** en formation par la nécessité de constituer des promotions
- **Peu de possibilité d'individualiser** les parcours
- **Une approche qui enferme dans un seul métier cible** et qui crée de l'abandon quand celui-ci ne plait pas ou entretient le sentiment qu'on ne peut pas évoluer dans le secteur



# Nos convictions à la base de ce projet

**Les soft skills ne peuvent pas s'apprendre uniquement dans une salle de classe**, mais en étant confronté à la réalité et en étant individuellement accompagné pour ça !

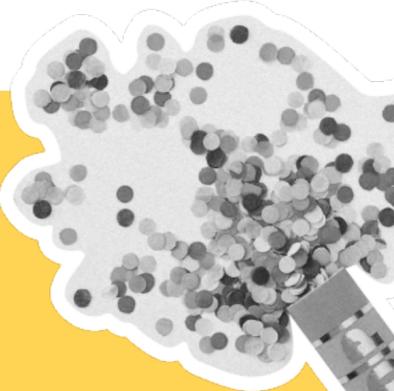
**L'intergénérationnel** dans les groupes fonctionne mieux.

Les compétences métiers s'apprennent mieux dans **une pédagogie mêlant apprentissage situationnel (FEST), apports théoriques ciblés et accompagnement individuel réflexif** pour prendre du recul et transformer l'expérience vécue en compétences.



Il y a un besoin d'apporter **de la convivialité dans les formations et dans la pratique du métier** pour redonner de l'envie aux candidats et de l'attrait pour ces métiers.

Il y a un besoin de **proposer de la polyvalence** pour éviter l'ennui et multiplier les chances de perspectives professionnelles.



## EN RÉSUMÉ

Il faut **adapter la pédagogie à un public qui s'ennuie vite, qui a besoin d'avoir du sens** et de trouver du plaisir...

**Un modèle est à réinventer.**

***Voici le parcours  
Touchatou du CHR !***

# Les Objectifs clés

## Donner envie à des personnes sans qualification de travailler dans le CHR

- **Former pour être employable** sur plusieurs métiers (aide cuisine et serveur salle et bar)
- **Encapaciter les candidats :**
  - **Apporter des compétences transverses** qui font la différence : travail en équipe, travail en mode projet, convivialité, etc...
  - **Développer des compétences sociales et comportementales** : gérer ses émotions, gérer un conflit, prendre confiance, développer son empathie, travailler son esprit d'initiative, etc...
  - **Apprendre à chercher du travail** et à être plus autonome dans sa recherche

**90 %**

des apprenants qui **estiment avoir appris de leur formation et gagné en autonomie\***

**75%**

**de sortie positive** à l'issue de la formation\*

# Le parcours Touchatou



## DURÉE

400h (facturées au prorata en cas de sortie positive ou abandon avant la fin du parcours)



## GROUPE

Maximum de 20 personnes réparties en brigades de maximum 10 personnes. Chaque brigade est encadrée par un formateur

## PRINCIPE D'ENTRÉE ET SORTIE PERMANENTE



Proposition de sourcing ouvert en permanence et de liste d'attente



## LIEU DE FORMATION

**Un QG (Quartier général) qui est une entreprise pédagogique, c'est-à-dire un bar / restaurant qui est à la fois un plateau technique pour des mises en situation et qui peut être ouvert au public pour vivre et tester des situations de travail réelles**

Exemple : le Social Bar, fermé au public en journée, mais qui peut faire des services éphémères en journée dans un but pédagogique.

# Les compétences cibles



## COMPÉTENCES MÉTIER AIDE CUISINE

- Mettre en place son poste de travail
- Savoir lire et comprendre une fiche technique
- Éplucher, laver et couper les légumes, les fruits et les viandes
- Réaliser des préparations culinaires de base (entrée, plat, dessert, fonds, sauces, etc)
- Dresser les assiettes et les plats
- Transmettre les plats à l'équipe de service
- Laver la vaisselle
- Ranger le matériel
- Nettoyer les plans de travail

## COMPÉTENCES MÉTIER SERVEUR SALLE ET BAR

- Nettoyer les surfaces, les objets meublants, le mobilier
- Préparer et mettre en place les tables (dressage), la vaisselle, les couverts et les verres
- Prendre des réservations par téléphone et en présentiel
- Accueillir un client
- Tenir un plateau
- Prendre une commande
- Servir un cocktail / Tirer une bière / Réaliser un encaissement

## COMPÉTENCES PSYCHOSOCIALES ET COMPORTEMENTALES

- Travailler en équipe
- Acquérir le sens du détail
- Aller au bout des choses
- Apprendre à être utile
- Oser prendre des initiatives
- Être orienté solutions
- Résoudre des problèmes
- Mieux se connaître
- Gérer ses impulsions
- Réguler son stress au quotidien
- Communiquer de façon constructive

## COMPÉTENCES TRANSVERSES

- Développer sa posture d'accueil et de convivialité
- Gérer les conflits et les situations difficiles
- S'intégrer dans un nouvel environnement de travail
- Gérer un projet
- Apprendre à gérer ses émotions Utiliser l'IA et les ressources digitales dans son quotidien professionnel
- Apprendre à apprendre
- Apprendre à se vendre



# 1/3 Notre pédagogie active et hybride

## L'APPROCHE PÉDAGOGIQUE

- **par l'expérience** : l'apprenant bénéficie de mises en situations, d'ateliers techniques et de vraies situations de travail en présence de clients
- **par la réflexivité** : l'apprenant prend du recul et verbalise son expérience avec un coach fest
- **par l'auto-apprentissage** : l'apprenant va chercher une partie du savoir théorique grâce à l'IA qu'il apprend à questionner
- **par le projet** : l'apprenant organise en équipe des services éphémères et réalise un événement de convivialité dans l'espace public
- **Par l'engagement** : l'apprenant se remobilise en contribuant à des projets qui ont du sens (faire des repas chauds puis les distribuer à des SDF)
- **Par la responsabilisation** : l'apprenant est accompagné pour démarcher et convaincre un employeur sur le terrain

## LE PARCOURS PROCÈDE PAR **BOUCLES D'APPRENTISSAGE**

**Répétition de séquences d'apprentissage par période de 3 semaines** qui permet de vivre les ateliers plusieurs fois et de progresser de manière itérative

**Développement d'une logique d'apprentissage entre pairs :** les candidats avancés dans la formation consolident leur apprentissage par la transmission aux nouveaux sous la supervision du Formateur

Cliquez pour découvrir la **boucle d'apprentissage**



# 2/3 Notre pédagogie active et hybride

## LE PARCOURS EST INDIVIDUALISÉ, **CO-CONSTRUIT ET COACHÉ**

- Chaque matin le candidat en concertation avec son coordinateur choisit son / ses **modules de la journée en fonction de son rythme d'apprentissage** :
  - Atelier métier
  - Atelier soft skill
  - Recherche d'emploi
  - Gestion de projet
  - Moment d'engagement solidaire
- Chaque fin de journée : **débrief et apprentissages en collectif**
- 1 fois par semaine : **coaching individuel** de 30 minutes à 1 heure

## LE PARCOURS EST ORIENTÉ **EMPLOI !**

- **Le candidat est accompagné pour préparer sa recherche d'emploi** : CV, lettre de motivation, entraînement à se présenter et se vendre
- **L'apprenant est accompagné pour aller démarcher** son employeur sur le terrain
- **L'apprenant peut proposer des stages d'application** à un futur employeur / Il pourra aussi réaliser ses stages d'application dans nos QG. Ces périodes seront coachées en FEST

## LE PARCOURS EST ORIENTÉ **PROJET !**

**Chaque apprenant aura 3 projets à construire en équipe pour chaque boucle de 3 semaines :**

- Proposer un ou plusieurs services éphémères avec de vrais clients
- Faire un événement de convivialité dans l'espace public
- Proposer et distribuer des repas chauds aux sans abris en tissant un partenariat avec une association

## LE PARCOURS EST ORIENTÉ **CONVIVIALITÉ : UN TRIPLE IMPACT !**

- **Améliorer l'expérience client** et ainsi convaincre les employeurs
- **Améliorer l'expérience collaborateurs** : amener de la convivialité dans l'équipe / Outiller pour intégrer un nouveau venu, animer un repas d'équipe, célébrer un anniversaire, etc...
- **Réhumaniser et réenchanter le métier**



# 3/3 Notre pédagogie active et hybride

## NOTRE **ORGANISATION** PÉDAGOGIQUE :

- Un formateur métier
- Un formateur soft skills
- Un formateur en convivialité
- Un coordinateur en lien avec France Travail pour le sourcing



## EXEMPLE D'UN **DÉROULÉ** PÉDAGOGIQUE TYPE

UN ATELIER MÉTIER :

- 1 energizer
- 1 présentation des objectifs
- Brainstorm collectif
- Recherche complémentaire individuelle IA et ressources digitales
- Mise en commun
- Apport théorique du formateur
- Mise en application avec le formateur intégrant des jeux et challenges
- Debrief



# Expérimentons !

**50** 

candidats par  
territoire /QG

**93-**

QG identifié :  
**Social Bar de Saint-Ouen**

**13-**

**Marseille**, QG en cours  
d'identification

**83-**

QG identifié :  
**Montrieux le  
Hameau\***

## ET APRÈS ?

- 1** Mesure d'impact de l'expérimentation
- 2** Poursuite sur les lieux déjà testés grâce à un principe de cooptation (les apprenants cherchent leurs successeurs, c'est dans leurs missions !)
- 3** Déploiement sur de nouveaux territoires grâce à de nouveaux QG partenaires.  
Exemple : Occitanie, Alsace, Paris avec nos Social Bars

## LÉQUIPE PILOTE

### **David Rivoire**

Cofondateur du Social Bar, de l'École de la convivialité et de Montrieux le Hameau, entrepreneur d'intérêt général depuis 20 ans, expert en formation hybride et pédagogie situationnelle

### **Renaud Seligmann**

Cofondateur du Social bar, de l'École de la convivialité et du Hameau de Montrieux, expert en création de lien social et en formation

### **Yves Diaban**

Ingénieur pédagogique et responsable opérationnel de l'École de la convivialité / 10 ans d'expérience en ingénierie de formation

\* il y a un système de navette entre le Hameau et une grande ville cible de l'opération (Toulon, Hyères, Frejus/Saint-Raphel)

## QUI SOMMES NOUS ?

**Un groupe de l'économie sociale et solidaire** expert depuis 7 ans dans 3 domaines :

- **La convivialité** avec son laboratoire de recherche et développement et son Agence de la convivialité
- **La gestion d'hôtels bars restaurants** (4 Social Bars en France et le Hameau de Montrieux)
- **La formation de publics éloignés de l'emploi** avec son École de la convivialité

LE SOCIAL  
SOCIAL  
BAR  
&CO

Contactez-nous !

📍 25 rue Villiot, 75012 Paris

✉ renaud@social-bar.org

☎ +33 6 77 12 20 84

[www.ecole-convivialite.org](http://www.ecole-convivialite.org)



MONTRIEUX  
le hameau

ÉCOLE  
de la  
convivialité  
par Le Social Bar