



Le Pass S.E.R.V.I.R

Sécurité · Écoute · Responsabilité · Vigilance · Intervention · Réactivité

Tous les risques du service dans une seule formation : vente d'alcool responsable, allergènes, brûlures, coupures, incendie, tensions en salle. Les réflexes professionnels pour protéger vos clients, votre équipe et votre établissement.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Identifier et prévenir les principaux risques physiques du service : brûlures, coupures, chutes, incendie
- Appliquer le cadre légal de la vente d'alcool : refus de vente, protection des mineurs, responsabilités de l'exploitant et du personnel
- Informer le client sur les allergènes et appliquer les obligations d'information du consommateur
- Intervenir de façon adaptée face à un client alcoolisé, une tension ou un conflit en salle
- Appliquer les consignes de l'établissement et contribuer au retour d'expérience après incident

Public visé

Personnel de salle et de bar, chefs de rang, responsables de salle, exploitants et gérants d'établissements CHR.

Prérequis

Exercer ou se destiner à un poste en salle ou au bar. Être majeur pour les séquences relatives à la vente d'alcool : les personnels mineurs peuvent suivre l'intégralité de la formation à titre pédagogique.

Prérequis techniques : un ordinateur avec webcam et micro, un casque étant plus confortable. Une connexion internet et un navigateur à jour. Les classes virtuelles se tiennent sur Zoom et se rejoignent depuis un lien. Les modules et les activités pratiques sont hébergés sur la plateforme Teachizy, accessible depuis un navigateur. Une adresse e-mail que vous consultez pendant le parcours, et un traitement de texte ou un tableur pour compléter les documents de travail.

Notre référent technique, Teïva Faure, reste joignable pendant tout le parcours (06 13 95 07 09, teiva.faure@smdpformation.com).

Durée et modalités d'organisation

14 heures — formation multimodale, 100 % à distance, sans déplacement.

Répartition : 8 h en classe virtuelle synchrone (Zoom, animées en direct par le formateur, 4 séances de 2 h) · 3 h de modules asynchrones sur la plateforme Teachizy (vidéos, podcasts, fiches mémo) · 3 h d'activités pratiques tutorées réalisées dans son établissement.

Les activités pratiques s'appuient sur des documents de travail (grille d'évaluation des risques de son établissement, affiche de rappel du cadre légal de la vente d'alcool, fiche de traçabilité d'incident) téléchargés depuis la plateforme, complétés par l'apprenant dans son environnement professionnel, puis redéposés sur la plateforme pour correction individualisée par le formateur. Un temps de réalisation estimé est indiqué pour chaque activité.

Formation dispensée en individuel ou en groupe. En format individuel, la répartition est adaptée — 5 h de classe virtuelle, 4 h d'asynchrone, 5 h d'activités pratiques — pour une durée totale identique de 14 heures.

Une session en présentiel peut être organisée sur demande. La modalité retenue est précisée dans la convention de formation.

Protocole FOAD — Un Protocole Individuel de Formation (PIF) est remis avant le démarrage. L'assiduité est tracée par les relevés de connexion à la plateforme (modules asynchrones et activités pratiques), les rapports de participation aux classes virtuelles et les feuilles d'émargement numériques par séance.

Modalités et délais d'accès

Inscription par téléphone ou via le formulaire du site. Un entretien de positionnement précède l'entrée en formation. Comptez 15 jours entre la demande et le démarrage, sous réserve du financement.



Tarifs et financement

350 € HT par jour et par stagiaire, soit 700 € HT le parcours complet. Intra-entreprise sur devis, selon effectif et personnalisation. La formation est susceptible d'être prise en charge par votre OPCO selon votre branche : nous consulter pour étudier votre dossier.

Programme détaillé

Chaque lettre du Pass correspond à une séquence de formation.

S • Sécurité

1 h 30 • Asynchrone, plateforme Teachizy (vidéo et podcast)

Les risques physiques du quotidien : brûlures, coupures, chutes, incendie. Prévention au poste, équipements, premiers réflexes et conduite à tenir.

Évaluation : quiz sur la plateforme, 10 questions.

E • Écoute

1 h 30 • Asynchrone, plateforme Teachizy (vidéo et podcast)

Lire la salle : repérer les signaux d'alcoolisation, les clients vulnérables, les tensions naissantes, avant qu'elles ne deviennent des incidents.

Évaluation : quiz sur la plateforme, 10 questions.

R • Responsabilité

2 h • Classe virtuelle (Zoom)

Le cadre légal du service : vente d'alcool responsable, interdictions de vente, protection des mineurs, responsabilités respectives de l'exploitant et du personnel.

Évaluation : cas pratiques de refus de vente, grille d'observation du formateur.

V • Vigilance

2 h • Classe virtuelle (Zoom)

Allergènes et information du consommateur : les quatorze allergènes à déclaration obligatoire, les supports d'information, la réponse juste aux questions des clients.

Évaluation : mise en situation de réponse client sur les allergènes.

I • Intervention

2 h • Classe virtuelle (Zoom)

Agir en situation : refuser une vente sans perdre le client, gérer un client alcoolisé, désamorcer un conflit, protéger l'équipe. Jeux de rôle sur les situations apportées par les participants.

Évaluation : jeux de rôle sur trois situations, grille d'observation du formateur.

R • Réactivité

2 h • Classe virtuelle (Zoom)

Après l'incident : consignes internes, communication à chaud, traçabilité de l'événement, retour d'expérience et ancrage des réflexes dans l'équipe.

Évaluation : quiz final et cas pratique de gestion d'incident.

Activités pratiques

3 h • Tutoré, réalisé dans son établissement

À partir des documents téléchargés sur la plateforme, vous complétez la grille d'évaluation des risques de votre établissement, l'affiche de rappel du cadre légal de la vente d'alcool et votre fiche de traçabilité d'incident.

Évaluation : les trois documents redéposés sur la plateforme, corrigés individuellement.

Méthodes et supports pédagogiques

Pédagogie active ancrée dans les situations réelles de l'établissement : mises en situation et jeux de rôle en classe virtuelle, études de cas issus du terrain CHR, apports réglementaires illustrés. Les modules en autonomie sont hébergés sur la plateforme Teachizy (vidéos, podcasts, fiches mémo). Les activités pratiques se déroulent dans votre propre établissement et font l'objet d'une correction individualisée par le formateur, joignable entre les séances sous 24 h ouvrées.



Modalités d'évaluation

- Positionnement initial : questionnaire avant l'entrée en formation
- Évaluation formative : quiz après chaque module, grille d'observation en classe virtuelle
- Évaluation sommative : quiz final et cas pratique de gestion d'un incident en salle, évalués sur grille de critères
- Satisfaction à chaud : questionnaire à l'issue de la dernière classe virtuelle
- Évaluation à froid : questionnaire à J+90, pour mesurer ce qui a été transféré au poste

La réussite donne lieu à la délivrance du Pass S.E.R.V.I.R, attestation de fin de formation propre à SMDP Formation, accompagnée d'un certificat de réalisation.

Documents remis au stagiaire

Convention de formation professionnelle, Protocole Individuel de Formation, livret d'accueil et de formation, programme détaillé, feuilles d'émargement numériques, certificat de réalisation et attestation de fin de formation.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référente handicap, Alexandra Schmidt, au 06 41 19 75 32 ou à alexandra.schmidt@smdpformation.com avant votre inscription : nous étudierons ensemble les adaptations possibles (rythme, supports, accès à la plateforme). Voir aussi la page Accessibilité de notre site.

Mention de non-confusion

Le Pass S.E.R.V.I.R, le Pass C.H.E.F et le Pass M.A.R.G.E sont des formations créées par SMDP Formation, propres à notre organisme. Elles ne se substituent pas au permis d'exploitation, formation réglementaire obligatoire délivrée par des organismes agréés.

Contact

SMDP Formation · 39 rue de la Biche, 30000 Nîmes · Tél : 06 41 19 75 32 · E-mail : contact@smdpformation.com

SMDP Formation · Certifié Qualiopi (ICPF, sept. 2025) · Fiche V2 · 26/07/2026