



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, gestion des cas légaux et réglementaires de refus de vente d'alcool et désamorçage des 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 :

- Appliquer le cadre légal et réglementaire de la vente d'alcool.
- Formuler un refus de vente d'alcool à un client en état d'ivresse manifeste, en respectant le cadre légal et sans créer d'escalade.
- Repérer un besoin non exprimé chez un client (fatigue, malaise, insatisfaction) et adapter sa posture par la reformulation ou une question ouverte.
- Situer une action donnée par rapport aux limites d'intervention du salarié et documenter un incident selon la procédure de traçabilité en vigueur.
- Identifier un signal faible dans l'ambiance de la salle (affluence, alcool, horaire tardif) et alerter un collègue selon le protocole de vigilance collective.
- Appliquer une technique de désamorçage verbal et une posture de distance de sécurité face à un client agressif, en sollicitant un collègue ou un supérieur si la situation l'exige.
- Déclencher la procédure d'alerte adaptée à un incident donné et rédiger un rapport d'incident (faits, heure, témoins).

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, 2 séances de 4 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. 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.

Module S • Sécurité

(2h : 1 h 30 • Synchrones + 0h30 Asynchrone, plateforme Teachizy (vidéo et podcast))

- ☑ Cadre légal de la vente d'alcool (âge, horaires, ivresse manifeste)
- ☑ Effets physiologiques de l'alcool : repères pour évaluer un niveau de risque
- ☑ Refus de vente : comment le formuler sans créer de conflit
- ☑ Reconnaître les signes d'ivresse et évaluer le niveau de risque
- ☑ Responsabilité pénale et civile en cas de manquement
- ☑ Bonnes pratiques : contrôle d'identité, traçabilité des refus

Évaluation : quiz sur la plateforme, 10 questions.

Module E • Écoute

(1 h 30 : 1h Synchrones + 0h30 Asynchrone, plateforme Teachizy (vidéo et podcast))

- ☑ Les bases de l'écoute active en situation de service
- ☑ Repérer les besoins non exprimés du client (fatigue, malaise, insatisfaction)
- ☑ Adapter sa posture et son ton selon le profil du client
- ☑ Reformulation et questions ouvertes pour désamorcer une situation
- ☑ Écoute de l'équipe : remonter une information sensible en interne

Évaluation : quiz sur la plateforme, 10 questions.

Module R • Responsabilité

(1 h 30 : 1h Synchrones + 0h30 Asynchrone, plateforme Teachizy (vidéo et podcast))

- ☑ Cadre juridique du salarié : ce qui relève de sa responsabilité, ce qui relève de celle de l'employeur
- ☑ Limites d'action : jusqu'où un salarié peut/doit intervenir
- ☑ Conséquences d'une inaction ou d'une action inadaptée
- ☑ Traçabilité des incidents : pourquoi et comment documenter
- ☑ Protection du salarié : quand et comment se retrancher derrière la procédure

Évaluation : quiz sur la plateforme, 10 questions.

Module V • Vigilance

(2h : 1 h 30 • Synchrones + 0h30 Asynchrone, plateforme Teachizy (vidéo et podcast))

- ☑ Identifier les signaux faibles avant qu'une situation ne dégénère
- ☑ Observation de la salle : lecture d'ambiance et anticipation
- ☑ Facteurs de risque récurrents en CHR (affluence, alcool, horaires tardifs)
- ☑ Prévention plutôt que réaction : les bons réflexes en amont
- ☑ Communication entre collègues pour une vigilance collective



Évaluation Cas pratique de lecture d'ambiance, grille d'observation du formateur.

Module I · Intervention

(2h30 : 2 h · Synchrones + 0h30 Asynchrone, plateforme Teachizy (vidéo et podcast))

- ☑ Techniques de désamorçage verbal d'un conflit
- ☑ Posture physique et distance de sécurité
- ☑ Gestion d'un client agressif ou instable
- ☑ Rôle de chacun en cas de tension : qui parle, qui appelle, qui sécurise
- ☑ Mises en situation : jeux de rôle sur des cas concrets
- ☑ Quand et comment associer un collègue ou un supérieur

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

Module R · Réactivité

(1 h 30 : 1h Synchrones + 0h30 Asynchrone, plateforme Teachizy (vidéo et podcast))

- ☑ Protocoles d'urgence : numéros, contacts, procédure d'alerte
- ☑ Quand et comment exclure un client
- ☑ Gestion de l'après-incident : rassurer la salle, reprendre le service
- ☑ Rédaction d'un rapport d'incident (faits, heure, témoins)
- ☑ Debrief d'équipe post-incident : capitaliser sur l'expérience

Évaluation : quiz final et cas pratique de gestion d'incident en salle évalué sur grille de critères.

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. est une formation créée par SMDP Formation, propre à notre organisme. Elle ne se substitue pas au permis d'exploitation, formation réglementaire obligatoire délivrée par des organismes agréés et ne dispense pas le responsable d'établissement de l'obligation réglementaire de suivre le permis d'exploitation. Il s'agit d'une formation complémentaire, destinée aux salariés en contact avec la salle et le service, portant sur la vente d'alcool responsable, la gestion des clients difficiles et les tensions en salle.

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 V3 · 31/07/2026