



POUR UNE VENTE ET UN SERVICE RESPONSABLES DE L'ALCOOL

GUIDE POUR LES VENDEURS
ET LES SERVEURS



FVA PRÉVENTION

FONDATION VAUDOISE CONTRE L'ALCOOLISME



LA LÉGISLATION VAUDOISE POUR LA VENTE D'ALCOOL

LOI DU 26 MARS 2002 SUR LES AUBERGES ET LES DÉBITS DE BOISSONS (LADB)

ART. 50 LADB

1/ IL EST INTERDIT DE SERVIR OU DE VENDRE DES BOISSONS ALCOOLIQUES :

- a. aux personnes en état d'ébriété ;
- b. aux personnes de moins de 16 ans révolus ;
- c. aux personnes de moins de 18 ans révolus, s'il s'agit de boissons distillées ou considérées comme telles (comme les alcopops).

2/ IL EST ÉGALEMENT INTERDIT:

- a. d'inciter le personnel à consommer des boissons alcooliques avec la clientèle ;
- b. d'augmenter la vente de boissons alcooliques par des jeux ou des concours.

Obligation d'afficher bien en évidence dans l'établissement ou dans les locaux de vente au rayon des boissons alcooliques et à la caisse, un rappel des âges légaux pour la vente d'alcool (art. 44 du règlement d'exécution de la LADB du 9 déc. 2009, RLADB).

MANIFESTATIONS AVEC AUTORISATION

La vente et le service de boissons alcooliques sont interdits entre 4h00 et 10h00 du matin (art. 22 al. 3 RLADB, conditions du permis temporaire).

ENTRE 16 ET 18 ANS

La vente est autorisée seulement pour les alcools fermentés, soit la bière, le vin et le cidre. Attention, les boissons qui contiennent de l'alcool distillé même en faible quantité sont interdites de vente aux moins de 18 ans : c'est le cas notamment des alcopops (limonades ou boissons sucrées additionnées d'alcool fort), du kir (pour la liqueur de cassis) et de certains vins doux ou liquoreux (Muscat, Vermouth, Porto, Marsala, etc.).

ART. 136 DU CODE PÉNAL SUISSE DU 21 DÉC. 1937

(...) Quiconque aura remis à un enfant de moins de seize ans ou aura mis à sa disposition des boissons alcooliques ou d'autres substances dans des quantités pouvant mettre en danger sa santé sera puni d'une peine privative de liberté de trois ans au plus ou d'une peine pécuniaire.

Si vous constatez que des aînés, ayant droit, ravitaillent en alcool des plus jeunes, n'ayant pas droit, refusez-leur la vente ou le service et dites-leur qu'ils peuvent être mis en cause selon l'art. 136 du code pénal.

LA RESPONSABILITÉ DES ACTEURS DE LA VENTE

LE REFUS DE VENTE

Lorsqu'il y a un doute sur l'âge d'un jeune qui veut acheter ou consommer une boisson alcoolique, le serveur ou le vendeur doit lui demander une pièce d'identité valable. Dans le cas où le jeune ne peut la fournir ou s'il n'a pas l'âge requis, ce produit ne lui est pas vendu. Il en va de même lorsqu'un client est en état d'ébriété. Parfois, ces refus peuvent engendrer une réaction agressive de la part du client. Dans ce cas, la sécurité des personnes doit toujours être privilégiée. En cas de besoin, il faut faire appel au service de sécurité ou à la police.

LA NOTION DE CO-RESPONSABILITÉ

La notion de co-responsabilité se réfère aux facteurs qui ont contribué à la survenue d'un accident et qui peuvent être pris en compte pour évaluer les torts. Un serveur ayant remis de l'alcool à une personne en état d'ébriété, pourrait par exemple être considéré comme ayant une part de responsabilité dans l'accident provoqué par cette personne à qui il a servi de l'alcool. Cette notion est de plus en plus souvent invoquée par les assureurs et la justice.

LES SANCTIONS EN CAS D'INFRACTION À LA LOI

C'est l'auteur de l'acte punissable qui est le contrevenant en droit pénal, donc le serveur ou le vendeur en cas de service ou de vente d'alcool à un mineur par exemple. Le responsable de l'établissement ou de la manifestation peut aussi être mis en cause si le personnel (employé ou bénévole) n'a pas été suffisamment instruit ou surveillé. Il peut aussi être sanctionné par une mesure administrative ou pénale : selon la gravité des faits, avertissement, amende, retrait de l'autorisation de vente d'alcool, ou fermeture de l'établissement.



LOI FÉDÉRALE SUR LA CIRCULATION ROUTIÈRE

Quiconque entraîne une personne à consommer des boissons alcooliques tout en sachant qu'elle va ensuite prendre le volant peut être condamné pour complicité. Cela vaut pour les patrons d'établissements, les hôtes mais aussi les collègues.

PROTECTION DE LA JEUNESSE

CONSEILS PRATIQUES

▣ AVEC LA CLIENTÈLE : RESTEZ CALME, DIPLOMATE MAIS FERME



DÈS QU'IL Y A UN DOUTE SUR L'ÂGE

- Bonjour, est-ce que je peux vous demander une pièce d'identité s'il vous plaît?
Pour valider la vente d'alcool, j'ai besoin de m'assurer que vous avez plus de 16 ans.
- Bonjour, pouvez-vous me présenter une pièce d'identité car je n'ai pas le droit de servir des spiritueux aux jeunes de moins de 18 ans.

VISIBLEMENT TROP JEUNE

- Non, je n'ai pas le droit de te vendre du vin car tu n'as pas l'âge requis, même si c'est pour ta maman. Dis-lui de demander à un adulte de le faire pour elle.

ACCOMPAGNÉ D'UN ADULTE

- Monsieur, je n'ai pas le droit de servir une bière panachée à votre fils car il a moins de 16 ans. En cas de contrôle, je pourrais être sanctionné.
- Je vous vends volontiers une bière mais je ne peux le faire pour vos amis de moins de 16 ans. Si c'est vous qui les ravitaillez, vous risquez une sanction (art. 136 du code pénal).

EN CAS DE REFUS, PROPOSEZ UNE BOISSON SANS ALCOOL

Attention car certaines cartes, notamment d'étudiants, sont facilement falsifiables, demandez une carte d'identité ou un permis de conduire.

ÉVALUER L'ÂGE D'UN JEUNE?

CONSEILS PRATIQUES

N'ESSAYEZ JAMAIS D'ESTIMER L'ÂGE D'UN JEUNE, DEMANDEZ SYSTÉMATIQUEMENT UNE PIÈCE D'IDENTITÉ

Il est en effet très difficile de donner une estimation juste. Pour augmenter la probabilité de ne pas remettre de l'alcool à un adolescent qui n'a pas l'âge requis, demandez systématiquement une pièce d'identité à tous les jeunes qui ont, selon vous, moins de 20-25 ans. Cela devrait devenir un réflexe pour les acteurs de la vente et du service et sembler normal pour la clientèle d'être contrôlée.

POUR LE CALCUL DE L'ÂGE

Il n'est pas toujours facile de calculer, sur le vif, l'âge d'un jeune à partir de sa date de naissance. Voici une carte de calcul qui peut vous faciliter la tâche.

**VENTE D'ALCOOL
CALCUL DE L'ÂGE LÉGAL**

VIN
BIÈRE
CIDRE 

date de naissance	Année en cours					
	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1997						
1998						
1999						
2000						
2001						
2002						

■ + 16 ans
 ■ = 16 ans dans l'année **contrôler le mois!**
 ■ - 16 ans

**VENTE D'ALCOOL
CALCUL DE L'ÂGE LÉGAL**

SPIRITUEUX
APÉRITIFS
ALCOPOPS 

date de naissance	Année en cours					
	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1995						
1996						
1997						
1998						
1999						
2000						

■ + 18 ans
 ■ = 18 ans dans l'année **contrôler le mois!**
 ■ - 18 ans

LE SYSTÈME DES BRACELETS

Dans certaines situations (manifestations avec billet d'entrée, caisse distincte du service au bar, etc.), un système de bracelets peut permettre aux serveurs d'identifier rapidement les jeunes qui ont l'âge requis pour acheter de l'alcool: par exemple un bracelet rouge pour les moins de 16 ans, un orange pour les moins de 18 ans et un vert pour les majeurs. En cas de doute, il est nécessaire de vérifier l'âge malgré ce système qui peut parfois être détourné.

LES JEUNES FACE À L'ALCOOL

Les jeunes sont particulièrement sensibles à la toxicité de l'alcool ainsi qu'aux risques liés aux abus (accidents, violences). Un accès précoce aux boissons alcooliques augmente de manière significative les risques de développer une consommation problématique d'alcool à l'âge adulte. D'autre part, des épisodes répétés d'ivresse à l'adolescence peuvent interrompre des processus importants du développement. Dès lors, toute mesure permettant de retarder l'âge d'entrée des premières consommations joue un rôle primordial pour la protection de la jeunesse.

LES 10 SIGNES D'IVRESSE (OU ÉBRIÉTÉ)

▣ DÈS 3 SIGNES, ÊTRE EN ALERTE; DÈS 4 SIGNES, ARRÊTER DE SERVIR DE L'ALCOOL



1. Volume de la voix inapproprié (trop fort ou trop faible)
2. Débit inhabituel du discours (plus rapide ou plus lent)
3. Difficultés à articuler (paroles confuses, discours empâté)
4. Perte de vigilance, réaction lente
5. Somnolence
6. Réduction du contrôle de la motricité fine (œil-main)
7. Manque de contrôle moteur (tituber, trébucher,..)
8. Transpiration sans motif externe
9. Respiration plus lente et plus légère (souffle court)
10. Yeux rouges et vitreux

▣ DÉFINITION DE L'IVRESSE (OU ÉBRIÉTÉ)

État d'excitation, d'irritabilité et d'incoordination des mouvements dû à une ingestion massive et récente de boisson alcoolique ou d'une autre substance toxique (par ex. ivresse cannabique) et pouvant entraîner un état comateux (*Dictionnaire médical*, L. Manuila, A. Manuila, M. Nicoulin, Paris, Masson, 5^{ème} éd. 1992). Pour le respect de l'art. 50 de la LADB, soit l'interdiction de servir ou de vendre des boissons alcooliques aux personnes en état d'ébriété, le serveur ou le vendeur doit se fier à son appréciation personnelle et à son bon sens afin d'évaluer l'ivresse en relation avec les quantités servies et/ou le comportement du client.

COMMENT REFUSER LA VENTE

CONSEILS PRATIQUES

L'alcool altère le fonctionnement physique et mental. Plus une personne est alcoolisée, moins elle pourra prendre des décisions sensées concernant sa sécurité. Il revient donc au serveur, au vendeur ou aux proches d'arrêter de la servir et éventuellement de lui proposer une boisson non alcoolique.

- Si possible, **prenez l'avis de votre responsable** ou d'un autre collègue quant à l'appréciation de l'état d'ébriété de votre client (lien éventuel avec ce qui a été servi). Assurez-vous d'avoir de l'aide en cas de besoin.
- **Respectez l'espace personnel** du client et placez-vous de façon à être en sécurité. Une position légèrement latérale est moins menaçante qu'une position de confrontation (face à face).
- **Parlez au client** directement et en privé afin de ne pas le mettre mal à l'aise; soyez courtois et ne le jugez pas: « Monsieur, est-ce que je peux vous offrir un café ou un verre d'eau minérale? Je vois que vous avez de la peine à rester debout. Je ne peux plus vous servir d'alcool car si vous aviez un accident ma responsabilité serait engagée.»
- **Restez calme** et parlez d'une voix ferme et assurée. Ne donnez pas de longues explications, ne défendez pas votre décision et ne vous lancez pas dans une discussion.
- Si nécessaire, **obtenez l'aide d'un client** sobre du même groupe de clients, donnez-lui des arguments objectifs (constats, risques et sécurité).
- Si le client devient agressif voire violent, **appelez un responsable** et faites-le sortir aussi rapidement et discrètement que possible.
- Si vous perdez le contrôle de la situation, **appelez la police** et restez si possible en présence de témoins.
- Vous pouvez refuser l'accès de votre établissement ou expulser une personne présentant des signes d'ébriété. Cela ne vous dégage pas du **devoir de vous assurer** que le client et les autres ne subissent aucun préjudice prévisible, aux abords immédiats de l'établissement, découlant de cette expulsion (reprise du volant, chute, bagarre).

■ QUE FAIRE EN CAS DE COMA ÉTHYLIQUE

Si une personne en état d'ébriété continue de consommer de l'alcool, les conséquences peuvent être très graves. On parle alors d'intoxication à l'alcool et le sujet peut devenir de plus en plus somnolent, allant jusqu'à la perte de connaissance. Dans ce cas, parlez à la victime pour tenter de la garder consciente, la couvrir car l'alcool refroidit. En l'absence de réaction, couchez-la sur le côté pour éviter qu'elle ne s'étouffe avec sa langue ou avec ses vomissements (Position Latérale de Sécurité). Vérifiez qu'elle respire normalement et faites en sorte que quelqu'un reste à ses côtés. Avertissez les secours: **téléphonez au 144 (urgences sanitaires).**

FAIRE FACE À L'AGRESSIVITÉ

CONSEILS PRATIQUES

▣ RESTEZ AIMABLE ET CALME, NE JUGEZ PAS L'AUTRE

- > **Être sûr de soi :** vous êtes une personne responsable et vous participez à la prévention des accidents ainsi qu'à la protection de la jeunesse. Vous avez l'obligation de respecter la loi sinon vous risquez des sanctions. Au niveau corporel, adoptez une position centrée et souple, les pieds légèrement écartés ; éventuellement avec un pied vers l'avant pour vous permettre d'être prêt à bouger. Cette posture présente au client une attitude de contrôle équilibré.
- > **Bien se connaître :** pour garder votre calme et votre sang-froid, apprenez à parer aux remarques blessantes de certains clients qui cherchent à vous déstabiliser. N'interprétez pas l'agression comme étant dirigée contre vous personnellement. Evitez de vous justifier, de moraliser ou d'entrer dans le jeu de l'agression. La surenchère augmente la plupart du temps l'agressivité.
- > **Se protéger :** respectez une distance de sécurité si vous craignez une réaction vive du client et ne faites pas de geste brusque. En général, il faut pouvoir tendre les bras en avant sans toucher l'autre. La peur est souvent bonne conseillère, écoutez vos sensations (palpitations, tremblements, boule au ventre, etc.) qui peuvent vous alerter d'un danger imminent. Préservez l'intégrité des personnes avant tout. En cas de besoin appelez **Police secours au 117**.
- > **Travailler en équipe :** demandez du soutien si nécessaire, partagez vos craintes et trouvez des solutions (aspects émotionnels et sentiments de sécurité). Il est essentiel de pouvoir compter sur ses collègues et son ou sa responsable car être victime d'agressivité ou de violence peut être une expérience traumatisante. Il est important de pouvoir en parler en confiance. Par ailleurs, il est aussi possible d'interdire l'accès de l'établissement à un client qui a été inconvenant ou violent.

CALMER UN CLIENT STRESSÉ OU ÉNERVÉ

CONSEILS PRATIQUES



- ▶ **Écoutez le client** sans l'interrompre afin qu'il puisse exprimer son mécontentement.
- ▶ **Montrez de la compréhension** vis-à-vis de son point de vue mais reformulez immédiatement votre demande ou votre refus : « Je comprends que vous soyez en colère mais je n'ai pas le droit de vous vendre de l'alcool ».
- ▶ **Réexpliquez** le motif de votre intervention et rappelez la règle.
- ▶ Si le client poursuit son argumentation et ne se calme pas, **attendez** sans rien dire et poursuivez votre activité (si possible) avant de reformuler votre demande ou votre refus, un peu plus tard.
- ▶ **Exprimez** votre besoin d'être respecté si nécessaire : « Monsieur, je vous demande de me parler autrement s'il vous plaît ».
- ▶ Si la situation s'enlise **appelez un responsable ou la police** : « Stop ! Madame, vous ne m'insultez pas et vous ne me tutoyez pas. Si vous continuez, j'appelle un responsable ».

ALCOOLÉMIE

L'alcoolémie est le taux d'alcool présent dans le sang. Elle se mesure en gramme par kilo (pour mille). L'alcoolémie diminue d'environ 0,1 pour mille par heure. Il n'y a pas de moyen pour accélérer l'élimination de l'alcool, seul le temps fait son œuvre.



Verre de bière
5% vol. (25 cl)



Verre de vin
12% vol. (10 cl)



Verre d'apéritif
18% vol. (7 cl)



Verre de whisky
40% vol. (3 cl)

Volumes de différentes boissons alcooliques équivalents à environ 10 g d'alcool pur

■ SELON LA LOI FÉDÉRALE SUR LA CIRCULATION ROUTIÈRE DU 19 DÉC. 1958

Toute personne qui n'a pas les capacités physiques et psychiques nécessaires pour conduire un véhicule parce qu'elle est sous l'influence de l'alcool, de stupéfiants, de médicaments ou pour d'autres raisons, est réputée incapable de conduire pendant cette période et doit s'en abstenir (art 31, al. 2 LCR).

A partir de 0,5 pour mille, on est considéré comme inapte à conduire, on parle alors d'ivresse simple. La peine sera l'emprisonnement ou l'amende lorsque le taux d'alcool est qualifié, c'est-à-dire à partir de 0,8 pour mille, ce qui est une infraction grave (art. 55, al. 6 LCR).

POUR UN RETOUR SÉCURISÉ

CELUI QUI CONDUIT NE BOIT PAS D'ALCOOL



BE MY ANGEL TONIGHT

C'est un programme de prévention des risques alcool, drogue et sécurité routière destiné aux 16-25 ans. Il est basé sur le concept du conducteur sobre qui ramène ses amis à la maison. Le tenancier ou l'organisateur offre deux boissons sans alcool aux conducteurs sobres s'engageant à reconduire leurs amis en sécurité.

CALCULER SON ALCOOLÉMIE FACILEMENT

Alcool (grammes) _____ = pour mille

Poids (Kg) X 0,6 pour les femmes

X 0,7 pour les hommes



C'est encore plus simple avec l'application mobile **Alcoo-sim** disponible sur le site www.bemyangel.ch ou sur



l'App Store



Google Play



ADRESSES ET LIENS UTILES

▣ FONDATION VAUDOISE CONTRE L'ALCOOLISME (FVA) SECTEUR PRÉVENTION

Av. de Provence 12 – 1007 Lausanne – 021 623 37 05
prevention@fva.ch – www.fva-prevention.ch

SECTEUR SOCIAL

Av. de Provence 4 – 1007 Lausanne – 021 623 84 84
info@fva.ch – www.fva.ch

▣ POLICE CANTONALE DU COMMERCE

Rue Caroline 11 – 1014 Lausanne – 021 316 46 01
info.pcc@vd.ch – www.vd.ch/police-commerce

▣ ADDICTION SUISSE

Av. Louis Ruchonnet 14 – 1001 Lausanne – 021 321 29 11
info@addictionsuisse.ch – www.suchtschweiz.ch/fr/

▣ CENTRE LAVI

Aide et conseil aux victimes d'infractions
(en cas de lésions corporelles, agressions, accidents de circulation)
Grand Pont 2 bis – 1003 Lausanne – 021 631 03 00 – www.profa.org

▣ FESTIPLUS

Charte vaudoise de prévention pour manifestations,
en lien avec le Portail cantonal des manifestations (POCAMA)
www.festiplus.ch

▣ BE MY ANGEL

Concept du chauffeur désigné, prévention en milieu festif
www.bemyangel.ch

▣ WWW.ALCOOQUIZZ.CH

Un peu, beaucoup... j'en suis où avec ma consommation d'alcool?
Test, informations. Site du Département universitaire de médecine
et santé communautaire du CHUV à Lausanne.

*Dans ce document, l'emploi du masculin pour désigner des personnes
n'a d'autres fins que celle d'alléger le texte.*