

VENTE D'ALCOOL AUX MINEURS ?



LE GUIDE DES BONS RÉFLEXES

AVEC NOUS, ÇA NE PASSE PAS



La vente d'alcool aux mineurs est interdite par la loi. Mais au quotidien, les équipes en magasin peuvent être confrontées à des situations délicates voire difficiles pour appliquer la loi : demande de pièce d'identité, contestation d'un client, doute sur l'âge ou encore achats pour autrui.



À travers cette campagne, la FECP souhaite accompagner concrètement les commerces dans l'application de cette règle essentielle à la protection des mineurs.



Ce livret est un outil simple et pratique. Il a pour objectif de vous aider à adopter les bons réflexes, mieux gérer certaines situations du quotidien et vous sentir légitimes dans vos démarches.



Demander une pièce d'identité, rappeler la règle ou refuser une vente lorsque cela est nécessaire fait pleinement partie de votre rôle. Ces gestes contribuent à protéger les plus jeunes, à sécuriser les équipes en magasin et à affirmer l'engagement responsable du commerce de proximité.



Vous jouez un rôle essentiel. Cette campagne est aussi là pour vous accompagner et vous soutenir au quotidien.

Merci pour votre vigilance !

CE QUE DIT LA LOI

UNE RÈGLE SIMPLE :

« La vente d'alcool aux moins de 18 ans est interdite »



Cela concerne :

- toutes les boissons alcoolisées
- tous les commerces
- toutes les situations de vente

Pour acheter de l'alcool, le client doit pouvoir prouver sa majorité avec une pièce d'identité valable.

Le vendeur doit demander une pièce d'identité afin de vérifier la majorité de la personne. Si le client ne peut pas la présenter, la vente ne peut pas se faire.

Le non-respect de cette règle engage la responsabilité du vendeur et du magasin et peut entraîner des sanctions importantes.



EN SAVOIR PLUS

Légifrance

Article L3342-1 du Code de la santé publique sur l'interdiction de la vente d'alcool aux mineurs





DEMANDER UNE PIÈCE D'IDENTITÉ, ÇA FAIT PARTIE DU MÉTIER !

On le sait : demander une pièce d'identité n'est pas toujours un moment agréable. On peut hésiter, craindre de vexer le client ou de créer une tension.

Pourtant, c'est un geste normal, déjà présent dans beaucoup de situations du quotidien !

On demande une pièce d'identité pour retirer un colis, louer un véhicule, voyager ou encore pour entrer dans un casino. Pour l'alcool c'est pareil : la pièce d'identité permet simplement de vérifier que la vente est autorisée.

Ce n'est ni une accusation, ni un manque de confiance : c'est une règle normale, appliquée pour protéger les mineurs et **vous êtes donc pleinement légitime à demander une pièce d'identité** lorsque c'est nécessaire !

LES BONS RÉFLEXES

Vendre de l'alcool, ce n'est pas une vente comme les autres. La règle doit être appliquée simplement, sans débat et sans conflit.

JE DEMANDE UNE PIÈCE D'IDENTITÉ

Face à un client jeune, le bon réflexe est simple : demander une pièce d'identité.

Vous n'avez pas à vous justifier longuement.

Vérifier l'âge d'un client fait partie du cadre normal de la vente d'alcool.



Quelques phrases simples suffisent

« Pour acheter de l'alcool, il faut une pièce d'identité.

Sans justificatif, je ne peux pas faire la vente »



À éviter

« Vous faites jeune » ;

« Je pense que vous êtes mineur » ;

« Je ne veux pas avoir d'ennuis » ;

« Mon responsable m'oblige à le faire »

JE RESTE CALME ET PROFESSIONNEL

Même si le client réagit mal, il est important de garder un ton calme et posé pour éviter l'escalade. Plus l'échange reste simple et factuel, plus il a de chances de bien se passer.

LES BONS RÉFLEXES

- Parler lentement
- Rester poli
- Garder une distance normale
- Regarder le client sans le défier

Exemple

« Je comprends, mais j'ai besoin de vérifier votre âge pour pouvoir vous vendre ce produit. »

JE NE RENTRE PAS DANS LE DÉBAT

Le client peut insister, plaisanter, comparer ou mettre la pression. Ne cherchez pas à vous justifier pendant plusieurs minutes. Vous appliquez une règle, vous ne débattrez pas sur son bien-fondé.



Quelques phrases simples suffisent

- « La loi nous impose de vérifier l'âge. »
- « Sans pièce d'identité, je ne peux pas vendre cet alcool. »
- « Merci de votre compréhension. »



À éviter

- Expliquer pendant plusieurs minutes
- Répondre aux provocations
- Commenter les autres magasins
- Chercher à avoir le dernier mot (de toute façon, vous l'aurez !)

NE PAS RESTER SEUL

Si le client insiste ou si la situation devient inconfortable, appelez du renfort.

Quoi qu'il arrive,
ne vous mettez pas en danger.



Appelez un collègue, un manager ou la sécurité si :

- le client hausse le ton
- il refuse de quitter la caisse
- il insulte ou menace
- il filme la scène
- un groupe met la pression
- vous ne vous sentez pas à l'aise

SOUTENIR UN COLLÈGUE EN DIFFICULTÉ

Face à une situation conflictuelle, jouez collectif, appuyez votre collègue. S'il a refusé une vente, ne le contredisez pas devant le client. Même si vous auriez fait autrement, restez solidaire.

LES BONS RÉFLEXES

- se rapprocher calmement
- confirmer la règle
- prendre le relais si besoin
- prévenir un manager



À éviter

- dire "laisse, je vais le faire" ;
- contredire le collègue devant le client
- rire ou minimiser la situation

ÇA PASSE

Dans la grande majorité des cas, tout se passe très bien. Un doute sur l'âge ? On demande une pièce d'identité, on vérifie, on applique la règle... et on passe à la suite. Simple, normal, efficace.



Pour vérifier l'âge d'un client, plusieurs justificatifs peuvent être présentés :

- Carte nationale d'identité
- Passeport
- Permis de conduire
- Titre de séjour

Le document doit permettre de vérifier clairement l'identité du client : sa photo et sa date de naissance. Il doit être **original** (pas une photo sur un téléphone), lisible, en bon état et **cohérent avec la personne présente**.

Demander une pièce d'identité, ça passe.

Vendre de l'alcool à un mineur, ça passe pas.



CA NE PASSE PAS

Lorsqu'il s'agit de la vente d'alcool, certains justificatifs ne permettent pas de vérifier l'âge d'un client avec certitude. Dans ce cas, vous devez refuser la vente d'alcool.



Les pièces refusées :

- Carte Vitale
- Carte de transport
- Carte étudiante ou scolaire
- Photocopie d'une pièce d'identité
- Photo de pièce d'identité sur téléphone
- Tout document illisible ou manifestement détérioré



EN SITUATION

En caisse, certaines phrases reviennent souvent. Elles peuvent faire sourire, agacer ou mettre la pression. Florilège et réponses utiles.

Je n'ai pas ma carte mais je suis majeur(e) !

Même si la personne affirme qu'elle est majeure, sans pièce d'identité, la vente n'est pas possible. Elle pourra revenir si elle le souhaite, avec un justificatif.



Phrase utile

« Pour vendre de l'alcool, j'ai besoin de vérifier votre pièce d'identité. Vous avez peut-être un permis de conduire ou un passeport ? Sinon vous pouvez revenir plus tard finaliser votre achat avec une carte. »



À éviter

« Ça va pour cette fois »

MINIMISATION



C'est pas pour moi, c'est pour mes parents !

Un mineur ne peut pas acheter d'alcool, même pour un adulte. Si les parents veulent acheter ce produit, ils doivent venir eux-mêmes en magasin.

Le client est peut-être sincère. Mais ce n'est pas à vous de vérifier l'histoire racontée : vous appliquez simplement la règle de vente.



Je n'ai pas ma carte sur moi mais j'ai une photo !

Une photo sur téléphone ne suffit pas pour vérifier correctement l'identité et l'âge.

Il est très facile de falsifier une image avec des outils simples.

La pièce doit être présentée physiquement, être lisible, avec une photo identifiable et une date de naissance claire.



C'est juste une bière... / C'est pour cuisiner !

La règle concerne toutes les boissons alcoolisées.

Peu importe :

- le degré d'alcool
- la contenance ou la quantité achetée
- le prix du produit
- l'usage annoncé

Même pour cuisiner, cela reste de l'alcool.

J'ai 18 ans demain !

Même si c'est demain, même si c'est "presque", aujourd'hui le client n'est pas majeur.

Pour acheter de l'alcool, il faut avoir 18 ans le jour de l'achat et pouvoir le prouver avec une pièce d'identité.

Le plus simple est de rester factuel, sans plaisanter et sans entrer dans la discussion.

INTIMIDATION

Enfin, ça se voit que je suis majeur !

L'apparence ne suffit pas. On peut se tromper, dans un sens comme dans l'autre. La règle ne dépend pas de la tête du client, de sa barbe, de son maquillage, de sa taille ou de son assurance. Elle vous protège aussi : ce n'est pas à vous de deviner l'âge d'un client.



À éviter

Entrer dans un débat sur
« vous avez quel âge ? »

Vous n'avez pas le droit de refuser une vente !

Au contraire, pour l'alcool, la vente est encadrée. Le magasin a l'obligation de ne pas vendre si la majorité du client ne peut pas être vérifiée.

- Ce n'est pas une décision personnelle.
- Ce n'est pas une punition.
- C'est l'application de la loi.

VICTIMISATION

Pourquoi moi et pas le client d'avant ?

Le client peut se sentir visé injustement.

LES BONS RÉFLEXES

Ne pas commenter les autres clients et rester sur la vente en cours.



À éviter

- « Lui ça se voyait »
- « Vous faites plus jeune »
- Se justifier sur le client précédent

La dernière fois, vous ne me l'avez pas demandée

Le client compare avec une autre vente : un autre jour, un autre collègue.

LES BONS RÉFLEXES

Ne pas se justifier sur ce qui s'est passé avant et revenir à la vente en cours.



À éviter

- « Oui c'est vrai, j'ai oublié la dernière fois »
- « Vous faites jeune aujourd'hui »



Ailleurs, on ne me la demande pas !

Chaque magasin est responsable de ce qu'il vend. Ce qui se passe ailleurs ne change pas la règle ici. Vous n'avez pas à commenter les pratiques des autres commerces.



Quelques phrases simples suffisent

« Ici ça ne passe pas. Pour vendre de l'alcool, nous demandons une pièce d'identité, c'est la règle. Sinon ce n'est pas possible ».



À éviter

Critiquer un autre magasin

Vous n'avez pas à gérer seul ce type de situation.



REFUS DE VENTE FILMÉ OU DIFFUSÉ SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Gardez votre calme et continuez à appliquer la règle de la même manière. Le fait d'être filmé ne change rien au cadre légal. Évitez les provocations, les commentaires sur la vidéo ou les échanges tendus devant la caméra. Restez factuel et professionnel.

Par exemple : « Je comprends votre réaction, mais je suis tenu d'appliquer la réglementation. Sans justificatif d'âge, je ne peux pas procéder à la vente. »

Si la situation devient inconfortable ou si vous vous sentez mis sous pression, faites appel à un responsable. Être filmé peut être déstabilisant. L'important est de rester calme et de continuer à appliquer la règle.

VOTRE SÉCURITÉ PASSE AVANT TOUT

Si une situation devient tendue, si vous vous sentez mis sous pression ou en difficulté, n'hésitez pas à demander l'aide d'un collègue, d'un responsable ou de la sécurité.

Aucune vente ne justifie de se mettre en danger.

Check-list

- ✓ En cas de doute, je demande une pièce d'identité.
- ✓ Sans justificatif d'âge, pas de vente.
- ✓ Je reste calme, même si le client ne l'est pas.
- ✓ Je ne suis pas seul : en cas de difficulté, je demande de l'aide.

Une règle vaut toujours plus qu'une vente.



ENVIE D'ALLER PLUS LOIN ? DES FORMATIONS EXISTENT !

La vente d'alcool est encadrée par une réglementation spécifique qui évolue régulièrement. Entre les règles de vente, les contrôles d'âge, les horaires de vente ou encore les obligations liées à l'exploitation d'un commerce, il n'est pas toujours simple de tout maîtriser.

Pour vous accompagner, votre branche professionnelle met à disposition plusieurs formations dédiées à la réglementation de la vente d'alcool :

**PERMIS
VENTE DE BOISSONS
ALCOOLISÉES
LA NUIT**

**PERMIS
D'EXPLOITATION**

Mettre à jour ses
connaissances

*Formations
à distance
intégralement
prises en
charge*

Ces formations sont accessibles aux salariés et aux employeurs de la branche et sont intégralement prises en charge.

Parlez-en à votre responsable !



EN SAVOIR PLUS :

capassepas.fr/formation



capassepas.fr

Retrouvez l'ensemble des contenus
de la campagne en format digital.



fecp.fr

Retrouvez toutes les informations
liées au commerce de proximité
alimentaire sur fecp.fr

