



# COMMENT ASSURER UN SUPER-SERVICE

**Je communique positivement, je donne envie**

*Je connais le menu, les produits et les explique aux élèves*

**Je sers les portions recommandées**

*Mais je les adapte à la faim de l'élève*

**Je crée un cadre sécurisant**

*J'encourage à goûter et finir l'assiette mais ne force pas*

**Je suis les yeux et les oreilles de la cuisine**

*Je transmets les remarques objectives et constructives*

**Je participe à l'éducation au goût**

*Je suscite la curiosité, je qualifie les saveurs, textures et couleurs*

**Je favorise la bonne santé des élèves**

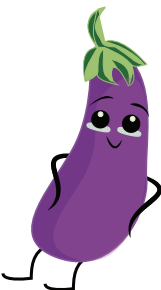
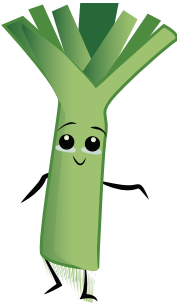
*Je les ressers uniquement de légumes et féculents*

**Je fais preuve d'une hygiène irréprochable**

*Je garantis un service conforme aux règles de sécurité alimentaire*

**Je contribue à instaurer une ambiance apaisée**

*Malgré la pression, je fais mon possible pour favoriser la convivialité*



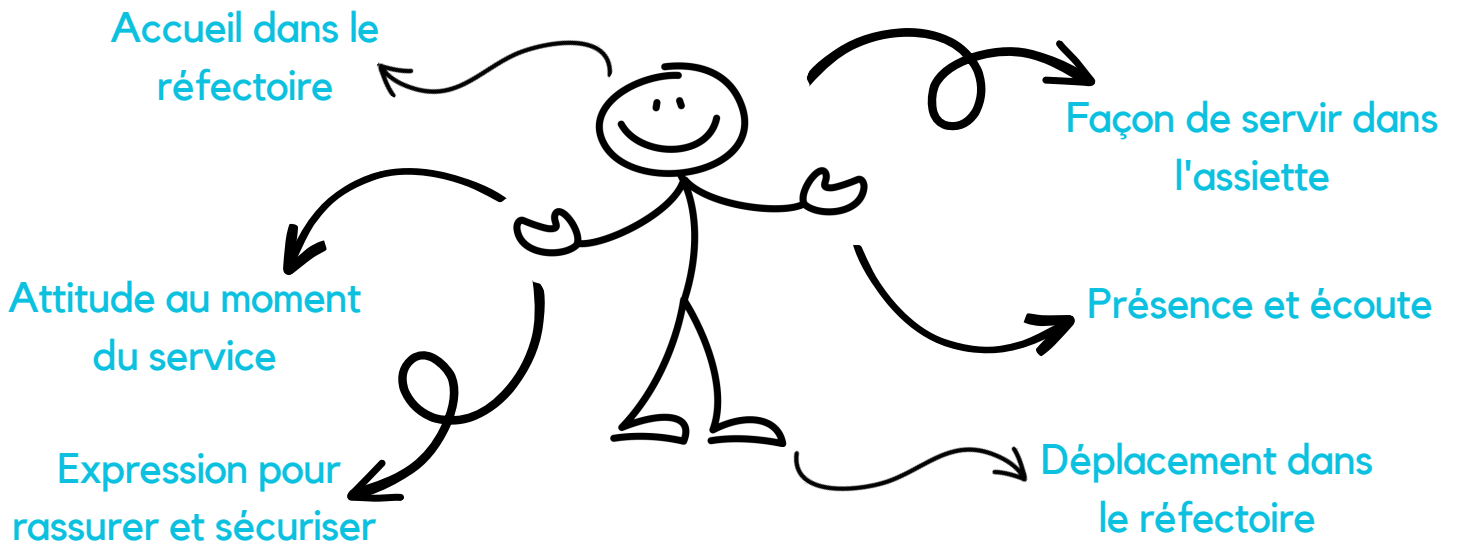


Je crée un cadre sécurisant

# La communication (non-)verbale

Vous n'en avez peut-être pas conscience, mais vous avez une influence !

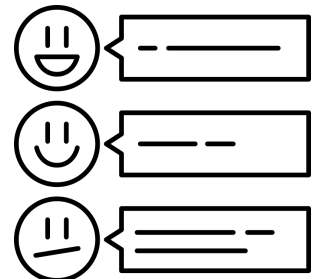
Les mots, le rythme, la diction, le ton, mais aussi, la proximité, le contact, l'expression du visage, le mouvement des yeux, des mains, de la tête, l'apparence, la posture... Tout compte !



Je suis les yeux et les oreilles de la cuisine

## Retours potentiels à la cuisine :

- Températures
- Quantités
- Service (instructions, découpe, ustensiles)
- Avis des élèves



➤➤➤ Objectifs et constructifs

➤➤➤ Négatifs et positifs



## Je favorise la bonne santé des élèves

### VOTRE ASSIETTE SANTÉ ET DURABLE

Consommez une  $\frac{1}{2}$  assiette de légumes crus ou cuits le midi et le soir et pour couvrir vos besoins en acides gras, consommez 1 càs d'huile végétale à chaque repas

$\frac{1}{4}$  de votre assiette sera représentée par une source de protéines animales (viandes, volailles, poissons, œufs) et/ou végétales (légumineuses, alternatives végétales peu transformées)



POUR S'INFORMER  
DAVANTAGE :



$\frac{1}{4}$  de votre assiette sera composée de céréales/ féculents complets pour soutenir vos besoins en fibres et vous garantir d'excellentes sources de glucides complexes.

<https://lesdieteticiens.be/telechargements-brochures/>







# Je sers les portions recommandées

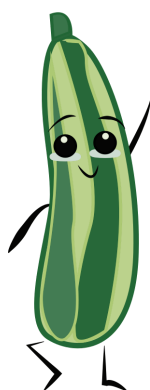
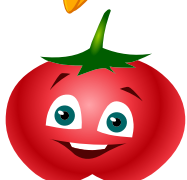
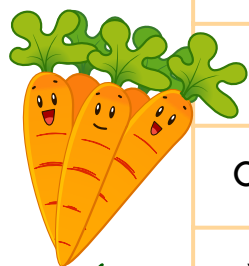


Communication nécessaire avec la cuisine



Louche : 150 g  
Cuiller à soupe : 15-20 g

Quantités dans l'assiette (poids cuit)	Maternel	Petit primaire	Grand primaire	Équivalences grand primaire
Soupe	150 ml	150 ml	200 ml	1,5 x 
Légumes	125 g	150 g	150 g	1 x 
Crudités	20-50 g	30-50 g	30-100 g	3 x 
Compote de fruits	125 g	150 g	150 g	1 x 
Viande, volaille, poisson, œufs	30-50 g	50-70 g	75-100 g	4 x 
Légumineuses	75 g	125-175 g	185-250 g	1,5 x 
Pâtes, riz, blé, quinoa, semoule	75-90 g	85-105 g	125-150 g	1 x 
PDT, purée	125 g	150 g	200 g	1 x 
Frites, croquettes	100 g	100 g	150 g	1 x 
Fruits frais	100 g	140 g	140 g	1 x 
Yaourt	100 g	125 g	125 g	1 x  / 
Pâtisseries	10 g	30 g	50 g	1 portion/tranche
Glace	60 ml	60 ml	120 ml	1 x 



Quantités recommandées dans le cahier des charges de la FWB, à télécharger ici :





## Je contribue à instaurer une ambiance apaisée

Sur l'échelle du bruit, le seuil de risque se situe à 85 dB.



Or, il s'agit du niveau sonore moyen d'une cantine scolaire ! Théoriquement, il serait nécessaire de porter des protections auditives.



Les oreilles des enfants sont plus fragiles !

## Chassons donc le bruit... mais en silence

### Idées pour des repas plus calmes à la cantine :

Avant et après le repas :

- Instaurer des rituels pour marquer le début et la fin du repas

Pendant le service :

- Récompenser les tables les plus calmes
- Mesurer le bruit avec un sonomètre
- Mettre en place un système visuel pour réclamer le calme
- Inventer une langue des signes pour communiquer
- Désigner un responsable "bruit" à chaque table
- Faire participer les élèves au service
- S'armer de patience...



Repenser le réfectoire :

- Diviser le réfectoire en petites tablées
- Réfléchir à la fluidité de la circulation dans le réfectoire
- Diminuer la résonance (utiliser des matériaux absorbants)



Projet de classe ou d'école :

- Sensibiliser les élèves aux méfaits du bruit sur la santé

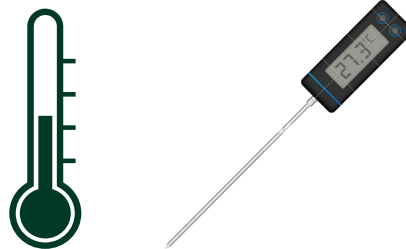


**Je garantis un service conforme aux règles  
de sécurité alimentaire**

**Prise de températures juste avant  
de servir :**

*Pour les cantines en liaison chaude  
(prestataire externe)*

- ✓ Plats chauds : température supérieure à 60°C
- ✓ Plat froids : température inférieure à 7°C (tolérance 10°C)
- ✓ Désinfecter le thermomètre avant et entre chaque utilisation
- ✓ Prendre la température à cœur
- ✓ Noter les mesures et garder l'historique
- ✓ Mettre en place une procédure en cas de non-conformité
- ✓ Se former (ou se recycler)



Se former ou se recycler gratuitement via :

- L'AFSCA : <https://www.favv-afsca.be/cva/formation/>
- Horeca Forma Wallonie : <https://horecaformawallonie.be/formations/travailleurs/>