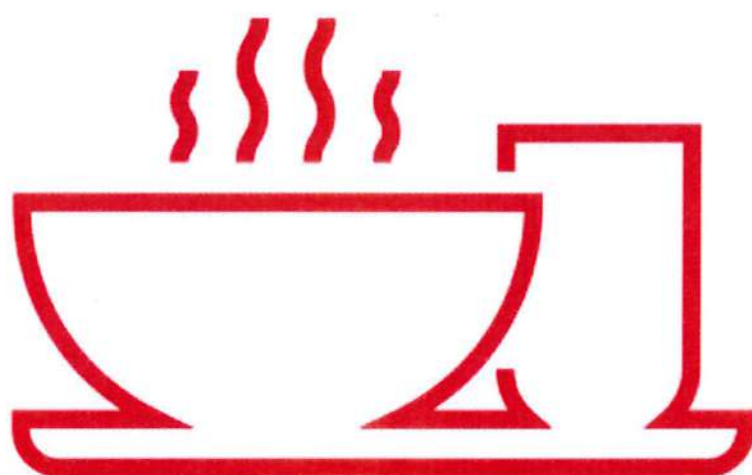




Règlement Restauration

Pour les usagers des restaurants, brasseries,
cafétérias et terrasses universitaires

SOMMAIRE

PRÉAMBULE	3
Article 1 : Conditions d'accès aux usagers de la restauration	4
Article 2 : Compte et carte monétique (IZLY)	4
Article 3 : Modalités de paiement	4
Article 4 : Règles tarifaires	5
Article 5 : Horaires de fonctionnement	6
Article 6 : Règles générales de fonctionnement.....	7
Article 7 : Règles d'affichage	9
Article 9 : Adhésion au règlement	10
Article 10 : Contact	10
Article 11 : Entrée en vigueur	11

RÈGLEMENT

RESTAURATION UNIVERSITAIRE



Vu le Code de l'éducation, notamment les articles L822-1 et R822-9 et suivants,
Vu le Code des assurances,
Vu le Code pénal,
Vu le Code général de la fonction publique,
Vu le décret n°2012-1246 du 7 novembre 2012 relatif à la gestion budgétaire et comptable publique,
Vu le décret n°2018-925 du 27 octobre 2018 portant création du centre régional des œuvres universitaires et scolaires de Normandie,
Vu la délibération du Conseil d'administration du Crous Normandie portant délégation de pouvoirs et vote des seuils de gestion budgétaire et comptable publique à la directrice générale,
Vu la délibération du Conseil d'administration du Crous Normandie fixant les tarifs de restauration,
Vu le décret 92-478 du 29 mai 1992 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif,
Vu la loi n° 2010-1192 du 11 octobre 2010 interdisant la dissimulation du visage dans l'espace public et la circulaire du 2 mars 2011 relative à la loi interdisant la dissimulation du visage dans l'espace public,
Vu le règlement UE 2016/679 du parlement européen et du conseil du 27 avril 2016, entrant en application le 25 mai 2018, dit règlement général sur la protection des données, soit RGPD,
Vu la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés,
Vu la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles,

PRÉAMBULE

Implantés au cœur des lieux d'études, les sites de restauration du Crous Normandie sont des lieux affectés à une mission de service public gérée par le Crous Normandie.
Les différents sites proposent une offre de restauration équilibrée, diversifiée et économique. Le Crous Normandie ambitionne de réduire et limiter son impact environnemental pour garantir le bien-être de tous en instaurant des engagements écoresponsables en restauration : proposer une cuisine saine et durable, favoriser les écogestes (tri, diminution du gaspillage alimentaire...).

Le présent règlement régit les relations entre le Crous Normandie et ses usagers¹ dans **les restaurants, brasseries, cafétérias et terrasses universitaires** qui délivrent une prestation de restauration au profit de différents publics. Il arrête les conditions dans lesquelles les usagers ont accès à ce service et complète les dispositions législatives et réglementaires en vigueur. Les services de restauration demeurent organisés et contrôlés par le Crous Normandie.

Aux règles qu'il fixe, s'ajoutent implicitement celles que toute vie sociale impose dans les rapports avec autrui. De même, les prescriptions du présent règlement ne préjugent pas des directives qui pourraient être données aux usagers par la direction du Crous Normandie pour faire face à des situations particulières ou répondre à des besoins immédiats (acte de terrorisme, pandémie, incendie, accident, application du plan Vigipirate...).

¹ Un usager consomme et paye une prestation de restauration du Crous Normandie

Article 1 : Conditions d'accès aux usagers de la restauration

Le public accueilli relève des interventions du réseau des œuvres universitaires et scolaires (cf. article R. 822-2 du Code de l'éducation).

a) Les structures de restauration du Crous Normandie sont exclusivement accessibles aux usagers suivants :

- étudiants en formation initiale ;
- étudiants en formation continue, stagiaires en formation continue, apprentis, pour lesquels une convention de restauration fixant les modalités d'accueil et tarifs a été établie ;
- personnels des universités et autres établissements de l'enseignement supérieur pour lesquels une convention fixant les tarifs et les modalités d'accueil a été établie ;
- personnels des entreprises ou administrations pour lesquels une convention fixant les tarifs et les modalités d'accueil a été établie.

b) Les structures de restauration du Crous Normandie sont également accessibles aux usagers suivants :

- usagers publics ou privés liés par une convention de restauration avec le Crous Normandie ;
- certains groupes de publics venant pour une durée limitée dont la validation aura été faite par la direction.

c) L'accès à d'autres publics sera soumis à l'accord du responsable de chaque structure de restauration, il concerne principalement :

- les personnes extérieures sans convention de restauration avec le Crous Normandie (dit passager).

Article 2 : Compte et carte monétique (IZLY)

Lorsque le statut de l'utilisateur le justifie, il est créé un compte monétique (IZLY) nominatif, pour une durée déterminée. Ce compte est lié soit à une carte monétique soit à l'application IZLY, qui sont personnels et nominatifs. Par conséquent, la tarification attachée à ce compte ne peut être cédée à un tiers. La cession à un tiers du tarif attaché à un compte IZLY constitue une fraude et peut entraîner l'exclusion de l'ayant droit et du contrevenant, en application de l'article 8 du présent règlement.

L'activation du compte monétique (IZLY) est le moyen obligatoire permettant de vérifier et contrôler le droit d'accès à la restauration universitaire et d'appliquer le tarif correspondant au statut de l'ayant droit (IZLY suffit à justifier).

Article 3 : Modalités de paiement

Après vérification du droit d'accès en caisse, le paiement peut s'effectuer avec la carte monétique (IZLY) ou via un QR Code généré depuis l'application IZLY sur Android, iOS.

Modalités de rechargement :

En cas de solde insuffisant, l'utilisateur est invité à charger son compte IZLY via l'application Android, iOS sur le site IZLY par carte bancaire ou par virement sécurisé. Le rechargement en ligne via l'application IZLY est essentiel.

Le rechargement via l'application IZLY ou le site IZLY est de minimum :
5 € en carte bancaire ou en virement bancaire sécurisé.
Le montant maximum de rechargement est de 140 €.

Plus d'informations sont disponibles sur le site internet :

<https://www.crous-normandie.fr/se-restaurer/payer-son-repas/payer-avec-son-compte-izly-dans-les-restos-u-et-sur-le-campus/>

Article 4 : Règles tarifaires

4.1 : Vote des tarifs en Conseil d'Administration

La tarification (formule ou produits à l'unité) dépend du statut de l'utilisateur et font l'objet d'un vote en Conseil d'Administration du Crous Normandie.

Différents tarifs sont applicables aux publics accueillis dans les restaurants, brasseries et cafétérias du Crous Normandie :

- le tarif social du repas étudiant est déterminé chaque année par décision ministérielle ;
- les autres tarifs : administratifs, enseignants, sous convention, jeunes, extérieurs dit passagers, à la carte (pour les brasseries), sont fixés chaque année par délibération du Conseil d'Administration. Ils sont révisables en cours d'année par délibération de la même instance ;
- par convention, des tarifs spécifiques de formules peuvent être effectués.

Selon le statut des convives (étudiant / administratif / passager), des tarifications différenciées peuvent par ailleurs être effectuées pour tenir compte :

- du statut étudiant / non étudiant ;
- des conventions de restauration signées ;
- des actions d'aide sociale pour certains personnels (prestations interministérielles - PIM).

De plus, le **taux de TVA** applicable est déterminé selon le statut de l'utilisateur. Il n'est pas déterminé selon le produit acheté ; la seule exception concerne les boissons alcoolisées (taux de TVA à 20%).

Le tarif est mis à jour automatiquement selon les évolutions réglementaires et ne fait pas l'objet d'un vote en Conseil d'Administration.

L'application du taux de TVA correspondant est déterminé automatiquement à chaque passage en caisse via présentation de l'application IZLY ou carte monétique.

4.2 : Affichage des tarifs

Les tarifs sont affichés à l'entrée ou à proximité des caisses de chaque structure de restauration sous format papier et/ou consultable sur le site internet du Crous Normandie. En cas de différenciation de tarif, le tarif disponible sur internet fait foi.

4.3 : Identification du tarif applicable en passage en caisse

4.3.1 : Identification du tarif applicable selon le statut de l'utilisateur

L'identification du tarif étudiant est déterminée à **partir de la carte monétique (IZLY) ou du QR Code généré depuis l'application IZLY sur Android, iOS.**

L'accès au tarif étudiant n'est possible que via la carte monétique ou via un QR Code généré depuis l'application IZLY sur Android, iOS.

En l'absence de justification du statut de l'ayant droit, le tarif "personnes extérieures, dit passager", sera appliqué à l'utilisateur.

Si la personne justifie de son statut, le paiement en CB reste possible mais le Crous Normandie incite très fortement le paiement par carte monétique (IZLY) via l'application IZLY, qui prend en moyenne 4 fois moins de temps qu'un paiement en carte bancaire, permettant de fait, de fluidifier les mouvements de personnes au sein des sites.

A noter que pour faciliter l'accès à la restauration du Crous Normandie pendant la période de rentrée universitaire, la présentation d'une attestation nominative de scolarité sera tolérée pour les ayants droits étudiants pour leur faire bénéficier du tarif étudiant. Cette mesure est applicable uniquement pour la période déterminée par la direction générale du Crous Normandie (**en principe pour la période du 1^{er} au 30 septembre**) pour les ayants droits étudiants. A défaut, de présentation d'attestation nominative de l'année universitaire en cours, le tarif "personnes extérieures, dit passager" sera appliqué à l'utilisateur.

Enfin, les repas ou prestations gratuites financés par des organismes à des étudiants inscrits dans des établissements situés en dehors de la Normandie ne sont pas valables lors de passages dans un point de restauration du Crous Normandie. Il n'y a pas de portabilité de la gratuité des repas d'une académie à une autre.

4.3.2 : Modulation de la tarification selon le nombre de repas

La hausse mécanique de l'affluence générée par la mesure concomitante à l'obligation faite pour les restaurants universitaires de proposer le repas à un euro à l'ensemble des étudiants sur la pause méridienne conduit à **limiter à un, le nombre de repas pris par un étudiant sur un service donné** au sein des restaurants universitaires et des cafétérias (hors formats de vente alternatifs) dès le 4 mai 2026.

Ainsi, par défaut, la prise de deux repas ou plus au cours d'un même service entraîne automatiquement la facturation au tarif "personnes extérieures, dit passager » du repas surnuméraire.

Article 5 : Horaires de fonctionnement

Les horaires sont affichés à l'entrée de chaque point de restauration.

La plage horaire d'ouverture minimum commune à l'ensemble des points de restauration du Crous Normandie est de 11h45 à 13h30.

En fonction des prestations proposées, ces plages horaires peuvent être étendues.

Dans l'hypothèse d'un aménagement exceptionnel de ces horaires d'ouverture, les usagers seront prévenus à minima par voie d'affichage.

Article 6 : Règles générales de fonctionnement

L'accès aux espaces de restauration du Crous Normandie est strictement réservé aux bénéficiaires de prestations du Crous Normandie.

Les étudiants et autres bénéficiaires ne peuvent pas bénéficier de ces espaces s'ils apportent leur propre repas (sauf exception faite pour les allergies ou autre problème médical lié à l'alimentation).

L'accessibilité des sites de restauration du Crous n'est pas absolue : des mesures de contrôle, de restriction d'accès ou de sécurité peuvent être mises en place, notamment pour garantir l'ordre public, la sécurité des personnes et des biens, ou la salubrité des locaux. Ces restrictions ne remettent pas en cause le caractère de lieu public de ces sites au sens de la domanialité, mais le Crous peut limiter l'accès à certaines catégories d'usagers ou à certains horaires.

Chaque usager de la restauration du Crous Normandie doit veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres en respectant les consignes générales et particulières en vigueur. Les règles figurant à l'article 9 pourront être appliquées.

a) Mesures relatives à la sécurité incendie

En cas de déclenchement de l'alarme incendie, les usagers doivent immédiatement évacuer les locaux dans le calme par la sortie sécurisée la plus proche en suivant les consignes d'évacuation et celles données par les personnels du Crous Normandie.

Pour des raisons de sécurité, il est demandé de ne pas entraver les circulations des structures de restauration et de laisser le mobilier en place (tables et chaises notamment).

b) Mesures relatives à la sûreté

Au sein du Crous Normandie, la sécurité étant l'affaire de tous, nous appelons à votre civisme et votre vigilance. Dès que vous êtes témoin d'évènement ou de comportement suspect, il faut que vous en avertissiez immédiatement les personnels de l'établissement.

Le dépôt de sac, valise ou effets personnels dans les bâtiments est strictement interdit. Vous n'êtes pas autorisés à laisser vos affaires personnelles sans surveillance, Aucun bagage ne sera gardé par l'administration.

En cas de déclenchement d'un confinement face à un risque ou une menace, les usagers doivent immédiatement et dans le calme suivre les consignes données par les personnels du Crous Normandie.

c) Mesures relatives au respect des règles d'hygiène et de vie collective

Pour des raisons sanitaires, il est demandé aux usagers de se soumettre aux règles d'hygiène et de propreté élémentaires.

Par conséquent il est interdit :

- de faire entrer de la nourriture et des boissons (sauf exception faite pour les allergies ou autre problème médical lié à l'alimentation) ;

- de replacer en vitrine de présentation une denrée qui y a été manipulée ;
- de pénétrer dans l'ensemble des parties techniques (ex : cuisine, plonge, magasin, etc...) ;
- de pénétrer dans un point de restauration avec un animal (sauf chiens d'assistance) ou un moyen de locomotion, à l'exception des personnes en situation de handicap ;
- de fumer ou de vapoter dans l'enceinte des structures de restauration en application des dispositions prévues par décret n°92.478 du 29 mai 1992 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif, et lorsque cela est indiqué dans les espaces de restauration extérieurs. Tout produit illicite est interdit dans l'enceinte (intérieur et extérieur) des structures.

Par ailleurs, dans le cas où un usager achète un produit de vente à emporter réfrigéré et le consomme en différé, celui-ci doit être consommé dans les plus brefs délais et en respectant les règles de conservation et d'hygiène pour protéger sa santé. Il est important de conserver au réfrigérateur à une température entre 0° et 4° maximum le produit réfrigéré acheté. En effet, le Crous décline toute responsabilité dans le cas d'une consommation différée.

Par ailleurs :

- l'usage des fours à micro-ondes et des fontaines à eau mis à disposition dans les salles de restauration est exclusivement réservé aux usagers de la restauration produite dans les points de vente.
- l'utilisation des couverts, des ustensiles de tables et des condiments en libre-service sont réservés aux usagers de la restauration.

De plus, les usagers doivent respecter les lieux et la destination du matériel et des équipements (plateaux, ustensiles de cuisine...).

Les allergies et régimes alimentaires

A titre dérogatoire, les usagers qui ont des allergies ou autre problème médical lié à l'alimentation, nécessitant un repas spécifique, pourront bénéficier des espaces de restauration en apportant leur propre repas. Afin de justifier cette dérogation, il sera demandé à l'usager de fournir un certificat médical attestant de l'état de santé de l'usager et indiquant le motif de l'accès au point de restauration sans consommation des repas produits par le Crous.

La signature d'une décharge de responsabilité en faveur du Crous pour les aliments apportés pourra être demandée.

Limiter le gaspillage alimentaire :

Pour fluidifier le service et lutter efficacement contre le gaspillage alimentaire, il est demandé aux usagers de trier leurs déchets au moment de la dépose plateaux dans les restaurants universitaires, les brasseries et dans les cafétérias où le tri des déchets sélectif est instauré.

d) Respect des règles de vie commune sur les sites de restauration

Toute attitude incorrecte d'un usager envers ses pairs ou envers le personnel de restauration du Crous (chahut intempestif, injures, violences, agressions) pendant le temps du repas, sera sanctionnée.

Afin de préserver la configuration en place des espaces des restauration, il est demandé aux usagers de laisser le mobilier en place (tables et chaises notamment) et ne pas entraver la circulation.

Le responsable du site de restauration pourra mettre en œuvre les dispositions de l'article 8 du présent règlement à l'encontre du non-respect des règles par l'usager ou d'un groupe d'usagers dans le cas où leur comportement ou leur attitude pourrait porter atteinte au bon fonctionnement du service public.

Par ailleurs, l'admission au bénéfice des prestations du Crous est faite dans la limite des capacités d'accueil à un instant donné des services assurant les prestations et en tenant compte des coûts réels de fonctionnement de ces services (dans la limite des horaires d'ouverture). La limite des capacités sera soumise à l'accord du responsable de chaque structure de restauration.

Tout vol ou appropriation frauduleuse de denrées alimentaires fera l'objet d'une sanction conformément à l'article 8 du présent règlement.

e) Gestion des files d'attente à l'entrée des points de restauration du Crous Normandie

Les usagers doivent adopter un comportement en adéquation avec les règles de vie en groupe, et de la circulation dans un espace public et notamment dans les files d'attente à l'entrée des points de restauration du Crous Normandie. Les usagers ne doivent pas avoir une attitude ou des propos pouvant nuire à l'ordre public, au bon fonctionnement des structures de restauration et au respect des personnels ou des autres usagers. Les usagers doivent respecter les mesures de sécurité et la sûreté liée au bon fonctionnement de la restauration.

Les usagers doivent également respecter le sens de circulation et les flux canalisés lorsqu'il y a des équipements qui le matérialise (ouvrage public ou potelets avec marquage au sol, sangles...).

Par ailleurs, les usagers sont invités à libérer les places dès la fin de leurs repas afin de permettre une rotation des usagers. En effet, il est important de noter que l'accueil à la restauration collective est soumis à une capacité d'accueil (jauges ERP) et de production définie pour chaque site. Ils doivent laisser les lieux dans l'état où ils les ont trouvés.

f) Règles relatives à la laïcité, la neutralité, le respect des valeurs de la République et du vivre ensemble

Le Crous doit faire appliquer le principe de laïcité dans la restauration universitaire ce qui implique une stricte neutralité du service public.

Article 7 : Règles d'affichage

L'affichage est soumis à l'autorisation de la Direction générale du Crous Normandie ou au responsable de la structure de restauration.

Un affichage est imposé par le Crous Normandie par rapport à la réglementation en vigueur.

A ce titre, les usagers ne doivent ni modifier, déplacer ou retirer un affichage apposé par le Crous Normandie. L'affichage sauvage sera systématiquement retiré.

Toute distribution de produit ou prestations sur un site du Crous est soumise à l'autorisation de la Directrice Générale du Crous qui en évalue la teneur, le lieu et la période. Ces prestations peuvent être autorisées par ailleurs sous conditions complémentaires définies par le Crous.

A noter qu'un exemplaire du règlement est affiché à l'entrée des structures de restauration. Un QR Code pourra être généré afin que chaque usager puisse lire le règlement à distance.

Les menus sont également affichés et en cas exceptionnel d'imprévu, le menu affiché pourra être modifié.

Article 8 : Contrôle et sanction

Le présent règlement a un caractère obligatoire. Les usagers ont accès au service dans les conditions arrêtées au règlement. Le respect de ces prescriptions est impératif.

Les repas sont pris sous l'attention du personnel affecté dans les points de restauration du Crous Normandie qui veille à ce que le calme et la courtoisie soient respectés.

Le personnel d'encadrement administratif ou technique présent sur site, pourra intervenir et prendre des mesures appropriées et immédiates pour le non-respect du règlement. En cas de refus d'obtempérer, le responsable du site de restauration pourra faire appel aux forces de l'ordre.

Le personnel d'encadrement représentera la Direction, et peut à ce titre, demander que tout contrevenant présente sa carte d'utilisateur à des fins d'identification.

A ce titre, le personnel d'encadrement pourra rappeler les règles indiquées dans le présent règlement et rendra compte des mesures prises à la Direction.

Tout manquement au présent règlement est susceptible d'entraîner, en tenant compte de la gravité du manquement et/ou de sa réitération, les sanctions graduées suivantes :

- avertissement oral par le personnel d'encadrement présent sur site,
- avertissement écrit de la direction générale du Crous Normandie,
- exclusion immédiate pour une durée maximum de 3 jours calendaires, avec transmission d'une décision écrite émanant de la direction générale du Crous Normandie,
- exclusion d'une durée maximale de 7 jours calendaires avec transmission d'une décision écrite émanant de la direction générale du Crous Normandie,
- exclusion définitive de la restauration universitaire du Crous Normandie avec transmission d'une décision de la direction générale du Crous Normandie.

Le non-respect avéré des règles du présent règlement peut entraîner, une exclusion immédiate de l'établissement à titre conservatoire d'une durée maximale de 7 jours calendaires, prise par le responsable de la structure de restauration. La personne devra décliner sa qualité via sa carte d'étudiants nominative ou sa carte professionnelle ou document équivalent et son compte IZLY sera désactivé pour une durée maximale de 7 jours calendaires.

En fonction de la gravité des faits et après instruction du dossier, l'utilisateur s'expose à des sanctions prononcées par le Crous Normandie allant du rappel au règlement à l'exclusion temporaire ou définitive. En fonction de la gravité des faits, le Crous Normandie pourra sanctionner l'utilisateur au regard des sanctions précitées sans graduation.

Le Crous Normandie pourra avertir le Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Espace de certaines situations.

L'exclusion définitive sera réalisée après instruction du dossier et prise par arrêté par le responsable de la direction de l'établissement.

Article 9 : Adhésion au règlement

Les usagers sont tenus de respecter les règles du présent règlement ainsi que la réglementation en vigueur.

Le fait d'être usager des structures de restauration du Crous Normandie ou d'en faire la demande vaut acceptation du présent règlement.

Article 10 : Contact

Pour toute question ou demande d'information concernant le règlement, remarque ou réclamation, il est nécessaire de contacter les personnes suivantes :

- pour toute demande concernant la solution de carte monétique IZLY, envoyer une demande au support d'assistance IZLY :
<https://help.izly.fr/retour-etudiant/3e4e8055-ba7c-11e8-907e-005056a61307>
- pour toute question liée à un produit acheté : contacter le responsable du site concerné.

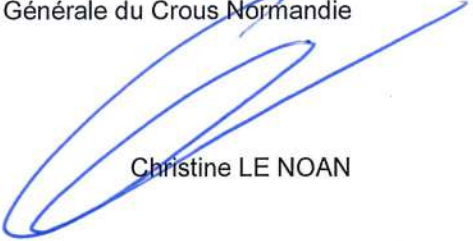
Article 11 : Entrée en vigueur

Le présent règlement des structures de restauration du Crous Normandie tel qu'adopté par le Conseil d'Administration du Crous Normandie du 30 juin 2026 entrera en vigueur le 1^{er} août 2026 dans l'ensemble des structures de restauration du Crous Normandie. Il sera signé par le responsable de la direction de l'établissement.

Il sera consultable et affiché dans tous les points de restauration.

Le présent règlement s'applique à tous les usagers des points de restauration du Crous Normandie.

La Directrice Générale du Crous Normandie



Christine LE NOAN