



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

RÈGLEMENT INTERIEUR RESTAURANTS, BRASSERIES ET CAFÉTÉRIAS UNIVERSITAIRES DU CROUS DE MONTPELLIER-OCCITANIE



PRÉAMBULE

Au cœur ou à proximité des campus, les restaurants et cafétérias du CROUS de Montpellier-Occitanie (ci-après dénommé « le CROUS ») offrent une restauration équilibrée, rapide et accessible, adaptée à tous les profils. Engagé dans une démarche écoresponsable, le CROUS agit pour réduire son empreinte environnementale et préserver le bien-être de tous. Ses engagements ? Une cuisine saine et durable, ainsi que la promotion des écogestes au quotidien.

Ce règlement intérieur a pour objectif de préciser les relations entre le CROUS et ses usagers dans les espaces de restauration universitaires, ouverts à un public varié. Il s'inscrit dans le cadre des dispositions législatives en vigueur.

Les règles énoncées s'appliquent en complément des principes de vie collective et de respect mutuel. Par ailleurs, les directives spécifiques émises par la direction du CROUS (en cas de situation exceptionnelle : acte de terrorisme, incendie, accident, application du plan Vigipirate, etc.) priment sur les dispositions générales du présent règlement.

Article 1 : Conditions d'accès

Le public accueilli relève des interventions du réseau des œuvres universitaires et scolaires (art. R.822-2 du Code de l'Éducation et section 1 du chapitre Ier du décret n°2016-1042 du 29 juillet 2016).

L'admission au bénéfice des prestations du centre régional est faite dans la limite des capacités d'accueil des services assurant les prestations et en tenant compte des coûts réels de fonctionnement de ces services.

A ce titre, les structures de restauration du CROUS sont exclusivement accessibles aux usagers suivants :

- Etudiants en formation initiale
- Etudiants en formation continue, stagiaires en formation continue, apprentis, pour lesquels une convention fixant les modalités d'accueil et tarifs a été établie
- Personnels du CROUS
- Personnels des Universités pour lesquels une convention a été établie
- Personnels des entreprises, administrations et établissements publics pour lesquels une convention a été établie.

L'accès à d'autres publics sera soumis à accord préalable. Il concerne principalement les personnes extérieures en lien avec l'activité du site universitaire.

Il est rappelé que les personnes ne relevant d'aucune de ces catégories ne peuvent accéder aux services du CROUS.

Modalités spécifique pour les structures de restauration situées au sein d'un campus universitaire : pour les structures au sein d'un campus universitaire (S'Pace, cafet FDE, médecine, droit ...) : les personnes extérieures peuvent fréquenter la structure et accéder au tarif "Passager", dans la mesure où il y a présomption à ce qu'elles soient légitimement présentes sur le campus (participation à un colloque, fréquentation de la Bibliothèque Universitaire, passation de concours, maintenance des locaux...)

Article 2 : Compte et carte IZLY

Lorsque le statut de l'utilisateur le permet, un compte IZLY nominatif lui est attribué pour une durée déterminée. Ce compte est le seul moyen de vérifier le droit d'accès à la restauration universitaire et d'appliquer le tarif correspondant au statut de l'utilisateur.

- Utilisation exclusive : Le compte IZLY est associé à une carte ou un QR code, strictement personnels et nominatifs. Les tarifs qui y sont liés ne peuvent en aucun cas être utilisés par une autre personne. Il est formellement interdit de prêter sa carte IZLY ou de partager son QR code. Toute cession constitue une fraude et peut entraîner l'exclusion de l'utilisateur et du contrevenant, conformément à l'article 9 du règlement. En cas de doute sur la correspondance entre le porteur de la carte / du QR code, les agents du CROUS peuvent demander une pièce d'identité complémentaire.
- Validité et sécurité : Le compte IZLY (et son QR code) n'est valable que s'il est actif. Aucune copie, photo ou capture d'écran de la carte ou du QR code ne sera acceptée.

Article 3 : Modalités de paiement

Après vérification du droit d'accès en caisse le paiement peut s'effectuer :

- Soit avec la carte multiservice "IZLY" ou via un QR Code généré depuis l'application IZLY sur Android ou iPhone,
- Soit par paiement bancaire sur des caisses spécifiques de la structure. Ces caisses sont signalées par affichage.

En cas de caisse proposant les deux modes de paiement, et pour une meilleure gestion des flux, le paiement par carte ou QR code IZLY est prioritaire sur le paiement par Carte bleue.

La carte Izly est rechargeable par carte bancaire ou en espèce ; des lieux de rechargement sont prévus pour créditer les cartes IZLY. Plus d'informations sont disponibles sur le site internet : <https://www.crous-montpellier.fr/se-restaurer/payer-son-repas/payer-avec-son-compte-izly-dans-les-restos-u-et-sur-le-campus/>

Article 4 : Tarifs applicables

4.1 Vote des tarifs en Conseil d'Administration

La tarification (formule / produits à l'unité) dépend du statut de l'utilisateur et font l'objet d'un vote en Conseil d'Administration du CROUS. Différents types de tarifs sont applicables aux usagers :

- Le tarif et les modalités d'accès du repas à « tarif social » est déterminé chaque année par décision ministérielle,
- Les autres tarifs 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 tarifications spécifiques de formules peuvent être effectuées.

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

- du statut étudiant / non étudiant,
- du statut ayant droit / passager,
- des conventions de passage signées (alternant, personnel de l'université, autres administrations...),
- des actions d'aide sociale pour les personnels du CROUS et autres personnels sous convention,
- du nombre de passage au cours d'un même service et/ou de la journée.

De plus, le taux de TVA applicable est déterminé selon le statut de l'utilisateur et/ou le produit ou la formule acheté. Le tarif est mis à jour automatiquement selon les évolutions réglementaires et ne fait pas l'objet d'un vote du Conseil d'Administration. L'application du taux de TVA correspondant est déterminé automatiquement à chaque passage en caisse.

4.2 Affichage des tarifs

Les tarifs sont affichés à l'entrée ou à proximité des caisses de chaque structure, sous format papier, et/ou consultables sur le site internet du CROUS. En cas de différenciation de tarif, le tarif renseigné dans le logiciel de caisse et disponible sur internet fait foi. Pour toute réclamation, se reporter aux articles 4.4 et 12 du présent règlement intérieur.

Le CROUS se réserve le droit de proposer tout ou partie des produits sur les sites de restauration, ou de limiter l'accès à certaines prestations ou produits à des heures ou jours particuliers.

4.3 Identification du tarif applicable en passage en caisse

✓ Identification du tarif applicable selon le statut de l'utilisateur

L'identification du tarif applicable est déterminée à partir de la **carte ou du QR code Izly actifs**. **A défaut de compte IZLY activé, le tarif "Passager" (plein tarif) sera appliqué à l'utilisateur.**

✓ Modulation de la tarification selon le nombre de repas – spécificité du « tarif social »

Pour les bénéficiaires du repas à « tarif social », que ce soit en restauration classique ou en formule de vente à emporter - est **limité à 1 repas par service par ayant droit**.

- Ainsi, par défaut, la prise de 2 repas ou plus au cours d'un même service entraîne automatiquement la facturation au tarif « passager » du (des) repas surnuméraire(s).
- A titre exceptionnel, la direction générale du CROUS peut définir ponctuellement un nombre différent de repas à « tarif social » par service, en fonction des possibilités organisationnelles et de production de chaque structure. Le nombre de repas permis au titre du « tarif social » est alors programmé sur le logiciel de caisse et l'application du tarif ad hoc est effectuée automatiquement.

✓ Formules et items complémentaires

La composition type des formules et les plats et items composant le repas à « tarif social » sont définis en Conseil d'Administration. Tout item complémentaire ou ne correspondant pas à la formule repas à « tarif social » fera l'objet d'une facturation complémentaire.

✓ Cas particulier : panne de réseau

En cas de panne réseau, seul le paiement par carte IZLY permet de bénéficier du « tarif social » pour les étudiants ayant droit. Pour tout paiement par carte CB, le tarif passager sera appliqué, quel que soit le statut de l'utilisateur.

4.4 Réclamations et demandes de remboursement

Toute réclamation ou demande de remboursement doit faire l'objet d'une demande motivée à izly@crous-montpellier.fr (RIB, pièces justificatives...). Une structure de restauration n'est pas habilitée à réaliser des avoirs sous quelque forme que ce soit, ni à ne pas facturer des repas ou produits mis à la vente.

Article 5 : Horaires et période de fonctionnement

Les restaurants et cafétérias du CROUS sont généralement ouverts du lundi au vendredi, de septembre à juin, à l'exception des jours fériés, vacances scolaires et ponts.

- Horaires minimaux communs : De 11h30 à 13h30 (sauf pour les structures spécifiques).
- Modifications exceptionnelles : En cas d'aménagement ponctuel des horaires, les usagers seront informés par affichage sur place ou via le site internet du CROUS.

Article 6 : Hygiène et sécurité

Chaque usager a la responsabilité de veiller à sa sécurité et à celle des autres en respectant les consignes générales et spécifiques de sécurité en vigueur.

Pour des raisons sanitaires, les usagers doivent respecter les règles d'hygiène et de propreté élémentaires.

Il est strictement interdit :

- D'introduire ou de sortir des aliments et boissons des structures de restauration (sauf pour les produits à emporter).
- De remettre sur les meubles de présentation une denrée déjà prélevée.
- D'accéder aux zones techniques (cuisines, plonge, magasins, etc.).
- D'entrer avec un animal ou un moyen de locomotion, sauf pour les personnes en situation de handicap.

Utilisation des équipements

- Les fours à micro-ondes et fontaines à eau sont réservés aux usagers des structures de restauration et uniquement pour les plats achetés sur place.
- Les couverts, ustensiles de table et condiments en libre-service sont exclusivement destinés aux usagers.

Article 7 : Respect et courtoisie des usagers en restauration universitaire

Chaque usager est tenu de respecter les règles élémentaires de savoir-vivre et de savoir-être. Ces règles s'appliquent à toute personne présente dans les sites de restauration (usagers, agents, intervenants extérieurs ...).

Respect des procédures et des lieux

Les usagers doivent :

- Respecter les files d'attente et le sens de circulation indiqués.
- Se conformer aux compositions des formules proposées : tout item supplémentaire sera facturé en conséquence.
- Suivre les consignes locales concernant la dépose des plateaux et le tri sélectif.
- Utiliser le matériel et l'équipement (plateaux, ustensiles, chaises, etc.) conformément à leur destination.

Respect des personnes et de l'espace commun

Les usagers doivent :

- Respecter le personnel et les autres usagers, ainsi que les consignes affichées ou communiquées oralement.
- Libérer les places dès la fin du repas et laisser les lieux propres, dans l'état où ils ont été trouvés.
- Adopter un comportement adapté à la vie collective : toute attitude ou propos portant atteinte à l'ordre public ou au bon fonctionnement du restaurant est interdit.

Interdictions spécifiques

Il est interdit de :

- Fumer à l'intérieur des structures (décret n° 92.478 du 29 mai 1992) ou dans les espaces extérieurs signalés comme non-fumeurs.
- Introduire ou consommer des produits illicites dans l'enceinte (intérieur et extérieur).
- Prospector, vendre, organiser des manifestations à caractère politique ou religieux, ou adopter un comportement prosélyte.

Article 8 : Affichage, distribution de produits, prestations de services externes

Tout affichage est soumis à l'autorisation de la Directrice Générale du CROUS. Les affichages non informatifs, contraires à la morale ou discriminatoires peuvent être interdits.

Il est interdit de modifier, déplacer ou retirer un affichage apposé par le CROUS, ainsi que d'afficher des documents en dehors des panneaux dédiés. Tout affichage non autorisé (affichage sauvage) sera systématiquement retiré.

Toute distribution de produits ou prestation sur un site du CROUS – à titre gracieux ou payant - est soumise à l'autorisation de la Directrice Générale, qui en évalue la teneur, le lieu et la période. Ces prestations peuvent être autorisées sous réserve de conditions complémentaires définies par le CROUS.

Article 9 : Contrôle et sanction

Les repas sont pris sous la supervision du personnel du restaurant ou de la cafétéria, qui veille au calme et à la courtoisie. Le personnel d'encadrement (administratif et technique) peut intervenir pour rappeler ces règles en tant que représentant de la Direction. A ce titre, il est habilité à demander la présentation d'une carte étudiante pour identification en cas de manquement. En cas d'incident grave (risque imminent pour les usagers ou le personnel), un signalement aux autorités compétentes peut être effectué, et la Direction du CROUS se réserve le droit de déposer plainte.

Ces mêmes règles s'appliquent en cas de vérification d'utilisation frauduleuse d'une carte IZLY, que ce soit lors du passage en caisse ou lors de contrôles ultérieurs.

Tout manquement au présent règlement peut entraîner, selon sa gravité et/ou sa réitération, les sanctions suivantes :

- Avertissement écrit émanant de la Direction Générale du CROUS.
- Exclusion après un avertissement spécifique resté sans effet.
- Exclusion immédiate (sans avertissement préalable) en cas de manquement grave, tel qu'une atteinte à l'intégrité physique ou morale du personnel ou de toute autre personne.

Mesure conservatoire : Le CROUS peut suspendre l'accès aux prestations en verrouillant le compte IZLY de l'utilisateur.

Les sanctions (hors mesure conservatoire) sont écrites et motivées. Pour les exclusions, un entretien contradictoire avec la Directrice Générale (ou son représentant) est organisé, au cours duquel l'utilisateur peut se faire assister par un défenseur de son choix.

Article 10 : Vidéoprotection

Les locaux et accès peuvent être soumis à vidéoprotection afin d'assurer la sécurité des personnes et des biens. Les usagers en sont informés par affichage et peuvent exercer leur droit d'accès aux images, conformément aux dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Article 11 : Adhésion au règlement intérieur

Le fait d'être usager (étudiant ou non-étudiant) des structures de restauration du CROUS ou d'en faire la demande vaut acceptation du présent règlement intérieur.

Ce règlement est consultable sur le site internet du CROUS et affiché dans chaque structure de restauration.

Article 12 : Contacts

Pour toute question, demande d'information, remarque ou réclamation, merci de contacter :

- Paiement IZLY : izly@crous-montpellier.fr, conformément à l'article 4.4
- Prestation sur un site spécifique : contacter le responsable du site concerné : <https://www.crous-montpellier.fr/se-restaurer/ou-manger/>
- Autre question ou remarque : secretariat.direction@crous-montpellier.fr

Article 13 : Entrée en vigueur

Le présent règlement intérieur, approuvé par le Conseil d'Administration du CROUS le 6 juillet 2026, entrera en vigueur le 1^{er} août 2026 dans l'ensemble des structures de restauration du CROUS.

Il sera affiché dans chaque structure accueillant du public et disponible en ligne sur le site internet du CROUS.

La Directrice Générale
du CROUS de Montpellier-Occitanie