



RÈGLEMENT INTÉRIEUR DES RESTAURANTS UNIVERSITAIRES ET DES CAFÉTÉRIAS DU CROUS D'ORLÉANS-TOURS

PRÉAMBULE

Le présent règlement intérieur s'applique dans les restaurants et cafétérias universitaires qui délivrent une prestation de restauration. Il complète les dispositions législatives et réglementaires en vigueur dans leur application dans les lieux de restauration gérés par le Crous d'Orléans-Tours.

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 d'Orléans-Tours dans des situations et/ou des contextes particuliers (plan Vigipirate, situations de crise ou accident).

Article 1^{er} : Conditions d'accès

Le public accueilli relève des interventions du réseau des Crous (R822-2 du code de l'éducation - modifié par le décret n°2018-896 du 17 octobre 2018 – et la circulaire CNOUS du 15 janvier 2020). L'admission au bénéfice des prestations du Crous est faite dans la limite de la capacité d'accueil des services assurant les prestations de restauration.

Les structures de restauration du Crous d'Orléans-Tours sont exclusivement accessibles aux usagers suivants :

- Étudiants en formation initiale ou en formation continue, apprentis bénéficiant d'une carte d'étudiant des métiers ;
- Personnels du Crous ;
- Personnels des Universités pour lesquels une convention fixant les tarifs et modalités d'accueil a été établie ;
- Personnels des administrations et établissements publics avec lesquels une convention fixant les tarifs a été établie ;
- Collégiens et lycéens et leurs accompagnateurs dans le cadre d'événements organisés dans le cadre de la politique académique de promotion de l'enseignement supérieur ;
- Volontaires en service civique ;
- Collégiens ou lycéens effectuant un stage au sein des services du Crous.

L'accès d'autres publics sera soumis à accord préalable. Il concerne principalement :

- Les personnes extérieures en lien avec l'activité du site universitaire.
- Les publics invités et autorisés dans le cadre d'une prestation exceptionnelle.

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

Article 2 : Modalités de paiement

Lorsque le statut de l'utilisateur le justifie, il est créé un compte Izly nominatif pour une durée déterminée.

Le compte Izly 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.

Ce compte Izly est lié à une personne, il est donc personnel et nominatif. Par conséquent, le tarif associé à ce compte ne peut pas être utilisé par une autre personne.

Il est strictement interdit de prêter son compte Izly (carte ou QR code) à quelqu'un d'autre. Toute cession de ces éléments est constitutive d'une fraude pouvant entraîner l'exclusion du contrevenant en application de l'article 7 du présent règlement.

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 avec une carte ou une application sur téléphone mobile. Ces caisses sont signalées par un affichage.

Le paiement par carte ou QR code Izly est prioritaire. Pour fluidifier les flux et limiter les files d'attente (passage plus rapide via Izly), le Crous d'Orléans-Tours se réserve le droit de recourir à la généralisation du paiement via le compte Izly.

Le compte Izly est rechargé par carte bancaire ou virement bancaire. Plus d'informations sont disponibles sur le site internet du Crous d'Orléans-Tours : <https://www.crous-orleans-tours.fr/se-restaurer/payer-son-repas/payer-avec-son-compte-izly-dans-les-restos-u-et-sur-le-campus/>

Le titulaire du compte Izly a le droit de bénéficier, à tout moment, du remboursement des crédits non encore consommés via l'application. Les modalités de remboursement sont disponibles sur le lien ci-dessus rubrique : <https://mon-espace.izly.fr/Home/Transfert> ou dans l'application cliquer sur « Plus » puis « Virer vers ma banque ».

Article 3 : Règles tarifaires

Différents types de tarifs sont applicables aux publics fréquentant les restaurants et cafétérias :

- Le tarif social du repas étudiant est déterminé chaque année par décision ministérielle approuvée par le Conseil d'administration du Crous.
- Les autres tarifs sont fixés chaque année par délibération du Conseil d'administration du Crous. Ils sont révisables en cours d'année par délibération de la même instance.

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 (alternants, personnels de l'Université, autres administrations...) ;
- des actions d'aide sociale pour les personnels du Crous d'Orléans-Tours et autres personnels sous convention ;
- du nombre de passages au cours d'un même service et/ou de la journée.

Le tarif "passager" sera appliqué en l'absence de justification du statut de l'ayant droit.

De plus, le taux de TVA applicable est déterminé selon le statut de l'utilisateur et/ou le produit ou la formule acheté(e). 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.

Les tarifs sont affichés dans chaque site et sont disponibles sur le site internet du Crous d'Orléans-Tours : <https://www.crous-orleans-tours.fr/se-restaurer/payer-son-repas/>

Le Crous d'Orléans-Tours se réserve le droit de proposer tout ou partie des produits dans les points de

restauration, ou de limiter l'accès à certaines prestations ou produits à des heures et des jours particuliers.

Modulation de la tarification selon le nombre de repas : Pour les bénéficiaires du tarif social, le nombre de repas à la tarification sociale, que ce soit en restauration classique ou en formule de vente à emporter, est limité à un repas par service et par ayant droit.

Ainsi, par défaut, la prise de 2 repas ou plus au cours d'un même service entraînera automatiquement la facturation au tarif « passager » du ou des repas surnuméraires.

Formules et items complémentaires : La composition-type des formules est définie en Conseil d'administration du Crous d'Orléans-Tours. Tout composant périphérique complémentaire ou ne correspondant pas à la formule-type fait l'objet d'une facturation complémentaire.

La non prise d'un item ne permet pas de bénéficier d'une réduction tarifaire.

Cas particulier : panne du réseau

En cas de panne du réseau, seul le paiement par Izly permet de bénéficier du tarif social pour les étudiants ayants droit. Pour tout paiement par carte bancaire, le tarif passager sera appliqué, quel que soit le statut de l'utilisateur. Une régularisation sera faite lors de la remise en place du réseau.

Article 4 : Horaires et période de fonctionnement

Les restaurants et cafétérias sont ouverts du lundi au vendredi, de septembre à juin, hors fêtes légales et vacances et en fonction des sites et des calendriers universitaires. Les horaires minimums communs à l'ensemble des points de restauration sont :

- de 11 h 30 à 13 h 30.

En complément de cette amplitude horaire et en fonction des prestations proposées ces plages horaires peuvent être étendues. Les horaires et les périodes d'ouverture sont affichés à l'entrée de chaque point de restauration.

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

Article 5 : Règles de discipline générale et de comportement

Chaque usager doit veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres en respectant les consignes générales et particulières de sécurité en vigueur (consignes incendie...).

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 ou sortir** des structures de restauration de la nourriture et des boissons (à l'exclusion des produits à emporter), de même qu'il est interdit de replacer sur les meubles de présentation une denrée qui y a été prélevée.

- 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.

- De détenir ou de consommer toute **substance illicite** au sein et aux abords des bâtiments.

- **De pénétrer dans l'ensemble des parties techniques** (ex : cuisine, plonge, magasin, etc...).

- **De pénétrer avec un animal ou un moyen de locomotion à l'exception des personnes en situation de handicap.**

Chaque usager doit respecter les règles élémentaires de savoir-vivre et de savoir-être. Ainsi :

- 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 des structures de restauration.

- L'utilisation des couverts, des ustensiles de table et des condiments en libre-service est réservé aux usagers.

- Les usagers sont invités à libérer les places dès la fin de leurs repas et à laisser les lieux dans l'état où ils les ont trouvés.

- Le comportement doit être en adéquation avec les règles de vie en groupe ; l'utilisateur ne doit pas avoir une attitude ou des propos pouvant nuire à l'ordre public ou au bon fonctionnement du site de restauration.
- Il est interdit de prospecter ou de vendre, d'organiser des manifestations à caractère politique ou religieux et d'avoir un comportement prosélyte.
- Les usagers doivent respecter les personnels et les autres usagers, ainsi que les consignes données tant par voie d'affichage qu'à l'oral.
- Les usagers doivent respecter :
 - Les points d'attente et les sens de circulation ;
 - Les compositions-types des formules, tout périphérique supplémentaire fera l'objet d'une facturation complémentaire ;
 - Les consignes figurant sur place concernant la dépose des plateaux et le tri sélectif ;
 - Le lieu et la destination du matériel et de l'équipement (mobilier, couverts...)
- Il est par ailleurs rappelé que la loi 2010-1192 du 11 octobre 2010 interdit la dissimulation du visage dans l'espace public.

Article 6 : Règles d'affichage

L'affichage est soumis à l'autorisation du Directeur général du Crous d'Orléans-Tours.

A ce titre, il peut interdire tout affichage n'ayant pas un simple caractère informatif et pouvant nuire à la morale ou être discriminatoire. Les usagers ne doivent pas modifier, déplacer ou retirer un affichage apposé par le Crous d'Orléans-Tours ni afficher en dehors des panneaux prévus à cet effet. L'affichage sauvage sera systématiquement retiré.

Toute distribution de produits ou de prestations dans ou aux abords d'un site du Crous doit faire l'objet d'une demande d'autorisation préalable auprès du Directeur général du Crous d'Orléans-Tours qui en évalue la teneur, les lieux et la périodicité. Les prestations peuvent par ailleurs être autorisées sous des conditions complémentaires définies par le Crous d'Orléans-Tours.

Article 7 : Exclusion de la liste des usagers

Le non-respect avéré des règles du présent règlement intérieur pourra entraîner, en tenant compte de la gravité du manquement et de sa réitération, les sanctions graduées suivantes :

- Avertissement écrit de la Direction générale du Crous d'Orléans-Tours ;
- Exclusion après un avertissement spécifique de la Direction générale du Crous d'Orléans-Tours resté sans effet ;
- **Exclusion sans avertissement préalable du Crous d'Orléans-Tours en cas de manquement grave tel que l'atteinte à l'intégrité physique ou psychique d'un personnel ou de toute autre personne ;**
- A titre conservatoire, le Crous d'Orléans-Tours peut suspendre les accès de l'utilisateur aux prestations par la neutralisation de son compte Izly.

Les sanctions prononcées sont écrites et motivées. Dans le respect du principe du contradictoire, les sanctions d'exclusion sont précédées d'un entretien avec le directeur général du Crous d'Orléans-Tours ou son représentant au cours duquel l'utilisateur peut se faire assister d'un défenseur de son choix.

Les mêmes règles seront également appliquées en cas d'utilisation frauduleuse d'une carte de paiement Izly.

Les manquements les plus graves, avec risque imminent pour les autres usagers et/ou les personnels du Crous sont susceptibles de donner lieu à des signalements auprès des autorités compétentes et peuvent faire l'objet d'un dépôt de plainte auprès des services de police par la Direction générale du Crous d'Orléans-Tours.

Article 8 : Vidéoprotection

Pour garantir la sécurité des personnes et des biens, les locaux peuvent être placés sous vidéoprotection. Les usagers en sont informés par voie d'affichage et peuvent exercer leur droit d'accès dans les conditions fixées par la réglementation (RGPD).

Article 9 : Adhésion au règlement intérieur

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

Le présent règlement intérieur est consultable sur le site internet du Crous d'Orléans-Tours : <https://www.crous-orleans-tours.fr/se-restaurer/> et sera affiché dans l'ensemble des structures de restauration.

Article 10 : Contacts

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

- Pour toute demande concernant Izly : <https://help.izly.fr/>
- Pour toute question liée à un produit acheté ou un site précis : contacter le responsable du site concerné : : <https://www.crous-orleans-tours.fr/se-restaurer/>
- Pour toute autre question ou remarque : secretariat.direction@crous-orleans-tours.fr

Article 11 : Entrée en vigueur

Le présent règlement intérieur tel qu'accepté par le Conseil d'administration du Crous d'Orléans-Tours du 30 juin 2026 est applicable à compter du 1^{er} août 2026 dans l'ensemble des structures de restauration de l'établissement.

Le Directeur général
du Crous d'Orléans-Tours


Mostefa FLIOU