



UNIVERSITÉ TOULOUSE - JEAN JAURÈS

**INSTITUT SUPÉRIEUR DU TOURISME DE L'HÔTELLERIE ET DE
L'ALIMENTATION**

MASTER SCIENCES SOCIALES

Parcours « Management et Ingénierie de la Restauration Collective »

MÉMOIRE DE DEUXIÈME ANNÉE

**La Restauration Universitaire du CROUS de
Toulouse-Occitanie**

Présenté par :

ALLOUL Amazigh Aghiles

Année universitaire : **2023 -2024**

Sous la direction de : **LAPORTE Cyrille**



UNIVERSITÉ TOULOUSE - JEAN JAURÈS

**INSTITUT SUPÉRIEUR DU TOURISME DE L'HÔTELLERIE ET DE
L'ALIMENTATION**

MASTER SCIENCES SOCIALES

Parcours « Management et Ingénierie de la Restauration Collective »

MÉMOIRE DE DEUXIÈME ANNÉE

**La Restauration Universitaire du CROUS de
Toulouse-Occitanie**

Présenté par :

ALLOUL Amazigh Aghiles

Année universitaire : **2023 -2024**

Sous la direction de : **LAPORTE Cyrille**

L'ISTHIA de l'Université Toulouse - Jean Jaurès

n'entend donner aucune approbation, ni improbation dans les projets
tuteurés et mémoires de recherche.

Les opinions qui y sont développées doivent être considérées comme
propres à leur auteur(e).

Epigraphe

« Le courage et la persévérance ont un talisman
magique devant lequel les difficultés disparaissent et
les obstacles s'évaporent »

John Quincy Adams
Président des États-Unis

Juillet 1767

Remerciements

Après deux années universitaires et l'aboutissement de ce mémoire de recherche, je souhaite exprimer ma gratitude à plusieurs personnes qui ont joué un rôle clé dans cette réussite.

Tout d'abord, je tiens à remercier Monsieur Cyrille LAPORTE, qui m'a guidé et aidé à élaborer ce document, auquel j'accorde aujourd'hui une grande valeur. Ce fut un plaisir et un honneur de l'avoir comme professeur et directeur de mémoire.

Je tiens également à remercier l'ensemble de l'équipe enseignante de l'ISTHIA, et tout particulièrement Madame Moufida TOUIHRI, responsable du master "MIRC", pour sa bienveillance et son accompagnement tout au long de ces deux années de master.

Je remercie également, du fond du cœur, ma chère sœur et mon cher beau-frère pour leurs soutiens indéfectibles et leur accompagnement au cours de ces dernières années.

Enfin, je souhaite exprimer ma profonde reconnaissance à ma chère mère et mon cher père, qui m'ont soutenu tout au long de ma vie et ont tout mis en œuvre pour que je puisse réussir et en arriver là où je suis aujourd'hui. Leur dévouement mérite toute mon admiration et mon hommage.

Sommaire

REMERCIEMENTS	5
SOMMAIRE	6
INTRODUCTION GENERALE	8
PARTIE 1 : DESCRIPTIVE DE LA RESTAURATION HORS FOYER ET DE SES DEUX SOUS-ENSEMBLES LA RC ET LA RU	11
INTRODUCTION DE LA 1^{ERE} PARTIE	12
CHAPITRE 1: LA RESTAURATION HORS DOMICILE	13
CHAPITRE 2 : LE CENTRE NATIONAL DES ŒUVRES UNIVERSITAIRES ET SCOLAIRES « CNOUS » ET LES CENTRES REGIONAUX DES ŒUVRES UNIVERSITAIRES ET SCOLAIRES « CROUS » :	30
CONCLUSION DE LA 1^{ER} PARTIE	63
PARTIE 2 : LES THEORIES DE LA DECISION	64
INTRODUCTION DE LA 2^{EME} PARTIE :	65
CHAPITRE 3 : PROBLEMATISATION	66
CHAPITRE 4 : LES THEORIES DE LA DECISION	68
CHAPITRE 5 : FORMULATION DES HYPOTHESES	84
CONCLUSION DE LA 2^{EME} PARTIE	87
PARTIE 3 : LA PRESENTATION DU STAGE ET L'ANALYSE DES ENTRETIENS	88
INTRODUCTION DE LA 3^{EME} PARTIE :	89

CHAPITRE 6 : PRESENTATION DU STAGE « LE SCHEMA DIRECTEUR DE LA RESTAURATION DU CROUS »	90
CHAPITRE 7 : LES OUTILS DE RECHERCHE ET L'ANALYSE DES ENTRETIENS	93
CHAPITRE 8 : RESULTAT & ANALYSE DU TERRAIN DE RECHERCHE	97
CONCLUSION DE LA 3^{EME} PARTIE	138
PARTIE 4 : LA METHODOLOGIE DE RECHERCHE DU MASTER 1 ET DU MASTER 2	139
INTRODUCTION DE LA 4^{EME} PARTIE	140
CHAPITRE 9 : METHODOLOGIE GENERALE	141
CONCLUSION DE LA 4^{EME} PARTIE	146
CONCLUSION GENERALE	147
GLOSSAIRE	148
BIBLIOGRAPHIE	149
SITOGRAPHIE	151
TABLE DES FIGURES	157
TABLE DES TABLEAUX	158
TABLE DES ANNEXES	159
TABLES DES MATIERES	256
LA RESTAURATION UNIVERSITAIRE	263

Introduction générale

En tant qu'étudiant en deuxième année de Master en Management et Ingénierie de la Restauration Collective (MIRC) à l'Institut Supérieur du Tourisme, de l'Hôtellerie et de l'Alimentation (ISTHIA) de Toulouse, je me trouve à l'achèvement de mon cycle universitaire après deux années d'études intensives. Celles-ci m'ont permis d'acquérir une connaissance approfondie dans les domaines du management et de l'ingénierie appliqués à la restauration collective.

Au cours de ces deux années, j'ai eu le privilège de concentrer mes recherches sur un seul et même sujet, celui de la restauration universitaire, une composante majeure de la restauration collective en France, avec plus de 27,6 millions de repas servis entre janvier et octobre 2022.

C'est grâce au soutien précieux de mon directeur de mémoire, Monsieur Cyrille Laporte, que j'ai pu trouver un intérêt particulier pour le sujet qu'il m'a proposé dès le début de ma première année de Master. Son encadrement m'a guidé dans la conception de ce travail, qui s'est concrétisé par un stage à la direction du CROUS de Toulouse Occitanie, dédié à l'élaboration du schéma directeur de la restauration sur les 48 points de vente.

La France est l'un des rares pays au monde à offrir aux étudiants une restauration spécialement conçue pour eux, avec des tarifs subventionnés par l'État, permettant ainsi de proposer des prix préférentiels. La restauration universitaire, gérée par les Centres Régionaux des Œuvres Universitaires et Scolaires (CROUS) sous la supervision du Centre National des Œuvres Universitaires et Scolaires (CNOUS), s'est diversifiée au fil des années, répondant ainsi aux attentes des consommateurs. Toutefois, l'établissement le plus emblématique reste le « RU » ou « resto U' », qui demeure le restaurant phare de la communauté étudiante.

Ce qui m'intéresse particulièrement dans ce sujet, ce sont les raisons qui poussent les étudiants à choisir la restauration universitaire. Au cours de ces deux années de recherche, j'ai su focaliser mon étude afin de rester concentré sur un seul aspect essentiel sans jamais m'écarter du sujet principal.

Après avoir soulevé plusieurs interrogations, mené des lectures approfondies et bénéficié des conseils avisés de mon directeur de mémoire, j'ai finalement formulé la problématique suivante : « **Quel raisonnement conduit l'étudiant à décider s'il fréquentera durant son cycle universitaire le restaurant universitaire ? Quels sont les éléments déterminants qui pèsent sur son choix de s'y rendre ?** »

J'ai ensuite énoncé mes hypothèses, fondées sur mon cadre théorique, afin de répondre à cette problématique :

- Le tarif des repas influence la décision des étudiants de consommer en restauration universitaire
- L'offre alimentaire proposée par la restauration universitaire joue un rôle incitatif dans la décision de l'étudiant à y consommer
- L'environnement extérieur à la restauration universitaire exerce une influence sur la décision des étudiants

Mon mémoire de Master 2 s'inscrit dans la continuité de celui de Master 1, certaines parties, telles que ma revue de littérature ainsi que mon cadre théorique, étant reprises et approfondies. Ma problématique a été légèrement recentrée, tout comme mes hypothèses.

Dans ce mémoire de recherche, je présente également la partie de terrain réalisée durant mon stage de Master 1 à la direction du CROUS de Toulouse Occitanie, où j'ai eu l'opportunité de mettre en pratique les guides d'entretiens que j'avais élaborés en amont. Ces entretiens, conduits avec les différents directeurs d'unités de gestion de la restauration universitaire, m'ont permis de collecter des données précieuses pour soutenir les hypothèses que j'ai avancées.

Dans ce mémoire de recherche, vous trouverez en première partie une revue de littérature, incluant notamment la présentation du CROUS de Toulouse Occitanie. La deuxième partie est consacrée au cadre théorique utilisé dans cette recherche, ainsi qu'à la problématique qui m'a conduit à la question finale. La troisième partie est essentiellement dédiée à la présentation de mon stage de Master 1, au cours duquel j'ai également collecté les données que j'analyserai dans cette même section. Enfin, la dernière partie sera consacrée à la méthodologie que j'ai adoptée pour mener à bien ce travail.

Partie 1 :

Descriptive de la Restauration hors foyer
et de ses deux sous-ensembles la RC et
la RU

Introduction de la 1^{ère} partie

Il est crucial, dans la première partie de mon mémoire de recherche, de définir les concepts liés à mon parcours universitaire, notamment la restauration hors foyer, la restauration collective, et plus particulièrement la restauration universitaire, qui est une branche de la restauration collective et le sujet principal de mon étude.

Ma démarche sera progressive et structurée, allant du général au spécifique. Je détaillerai ces notions en fournissant des chiffres et des statistiques récentes, parfois sous forme de tableaux, pour offrir une vue d'ensemble simplifiée sur l'actualité du domaine.

Pour chaque type de restauration défini, je présenterai un constat sur l'impact de la crise sanitaire COVID-19, en tenant compte que nous sommes désormais en période post-COVID, mais que cette crise a laissé des traces importantes dans ce secteur et bien d'autres.

Dans un deuxième chapitre, je décrirai brièvement le rôle et les missions du Centre National des Œuvres Universitaires et Scolaires (CNOUS). Ensuite, j'aborderai de manière plus approfondie les Centres Régionaux des Œuvres Universitaires et Scolaires (CROUS). Je commencerai par une vue macro-économique, en présentant les 26 CROUS en France, puis je me concentrerai sur le CROUS de Toulouse-Occitanie, en lien direct avec mon sujet d'étude. Ce CROUS est celui où j'effectuerai prochainement mon stage de première année de master, et où je travaillerai sur le Schéma Directeur de la restauration pour l'ensemble de l'académie de Toulouse-Occitanie.

1 Chapitre 1: La restauration hors DOMICILE

1.1 Définition de la Restauration Hors Foyer (RHF ou RHD)

La Restauration hors domicile « RHD » ou Restauration hors foyer « RHF », se divise en 2 axes bien distincts.

- **La restauration commerciale** (Fast-food, Restaurant gastronomique, hôtel, café, etc.) une restauration qui se caractérise par son caractère économique, c'est-à-dire a buts lucratifs.
- **La restauration collective** (cantine scolaire, restauration universitaire, hôpitaux, etc.) celle-ci étant à caractère social, à but non-lucratif englobant des établissements proposant et distribuant des repas dont le consommateur ne paie qu'une partie du coût et ainsi dans la majorité des cas, c'est une population captive.
- A cela, vient s'ajouter depuis quelques années les livraisons via les services uber-eats, deliveroo, une restauration rapide qui est notamment consommable au sein du domicile.¹

Étant un secteur économique majeur en France, La restauration hors foyer se définit comme des lieux où les personnes consomment des repas hors de leur domicile (**LAPORTE Cyrille, 2012**)².

¹ *Le circuit de proximité des professionnels* [en ligne] disponible sur : <https://www.approlocal.fr/index.php?mod=25&id=5> (consulté le 20-12-2022)

² LAPORTE Cyrille, 2012. « Restauration collective » dans Poulain J.P, Dictionnaire des cultures alimentaires. Presses universitaires de France (consulté le 20/12/2022)

1.1.1 Constat & chiffres

Selon l'ANSES, « la fréquentation de la restauration hors foyer est corrélée à l'âge, au niveau socio-économique des individus ainsi qu'à la taille de l'agglomération de leurs lieux de résidence » les plus concernés sont compris dans un intervalle d'âge de 18 à 44 ans et ce sont particulièrement des étudiants, des cadres ou des individus de la profession libérale³.

Chaque semaine 80% des adultes actifs et étudiants ainsi que 83% des enfants et adolescent prennent un ou plusieurs repas en dehors de leur domicile⁴.

On recense plus de 175 000 restaurants en France, dont 638 établissements étoilés.

59% des Français déclarent fréquenter les restaurants pour le plaisir de bien manger et 41% pour la découverte de nouvelles saveurs⁵.

Le secteur de la restauration a une importance particulière en France, un des piliers de l'économie qui constitue le 5^{ème} plus grand créateur d'emploi.

En effet, ce secteur emploie plus de 570 000 salariés

- 49% dans la restauration traditionnelle, soit 360 500 salariés
- 23% dans l'hôtellerie & la restauration représentant 172 700 employés
- 15% dans la restauration collective soit un total de 110 300 employés.
- 13 % dans d'autres structures de la restauration ⁶(restauration rapide, etc.)

³ ANSES *Faciliter l'accès à la restauration collective et améliorer la qualité nutritionnelle en restauration rapide* publié le 25/02/2021 [en ligne] disponible sur : <https://urlz.fr/leqU> (consulté le 20/12/2022)

⁴ Célia Mores, *Quelles sont les habitudes de consommation hors domicile* publié le 31 mars 2021 [en ligne] disponible sur : <https://siga.care/blog/quelles-habitudes-consommation-hors-domicile/> (consulté le 01/01/2023)

⁵ Guillaume Robez, *restauration, statistiques et tendances 2022* publié le 09/01/2023 [en ligne] disponible sur : <https://independant.io/statistiques-tendances-restauration/> (consulté le 02/01/2023)

⁶ Les chiffres sur le secteur de la restauration en France [en ligne] disponible sur : <https://modelesdebusinessplan.com/blogs/infos/restaurants-chiffres-statistiques> (consulté le 03/01/2023)

35,6 Milliards d’Euro le chiffre d’affaire annuel (CA) en 2020 pour le secteur de la restauration selon « The NPD Group » (l’entreprise américaine d’étude de marché) , avec une baisse de 38% en valeur et 35% en fréquentation par rapport à 2019 qui a été une année assez positive avec un CA de 50,6 Milliards d’euros, une dépense des Français de + 1,7% pour manger à l’extérieur de chez eux, et de ce fait les restaurants ont enregistré une augmentation de 0.8 % en terme de fréquentation par rapport à l’année précédente⁷.

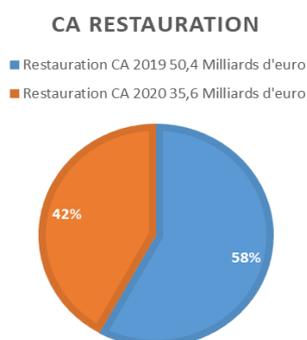


Figure 1: CA de la restauration

1.1.2 La RHF durant le COVID-19

Les années 2020 et 2021 ont été difficiles pour le secteur avec l’arrivée de la COVID-19, qui a complètement changé la façon dont les Français se nourrissent avec notamment l’instauration du couvre-feu, du confinement et du passe sanitaire.

De nombreux restaurants se voit fermer leurs portes avec une baisse de fréquentation de 71% en 2020, ainsi une baisse du chiffre d’affaires a été enregistré à 5,4 Milliard d’Euro, soit un écroulement du chiffre d’affaires de 88% ce qui est une chute considérable.

⁷ Simon D, *Chiffres clés et tendances de la restauration en 2022-2023* publié le 16 aout 2021 [en ligne] disponible sur : <https://www.alioze.com/chiffres-restauration/> (consulté le 10/01/2023)

A vrai dire cela a mené à de nouvelles tendances en termes d'alimentation, la restauration rapide et à emporter ont sortis leurs épingles du jeu et ont réussi à s'adapter à cette nouvelle façon de consommer, c'est ce qui a entre autres minimisé la perte des restaurateurs, avec seulement un quart (1/4) de son chiffre d'affaire, la livraison et le drive voit leur dépense et leur visite augmentez de 25 % avec une totale adaptation de leur façon de faire⁸ (Distanciation, très peu de contact, etc.)

1.2 La restauration COLLECTIVE

Étant l'une des parties de ce que les professionnels de la restauration nomment la (RHF) ou la (RHD), c'est l'une des branches qui a pour activité de servir des repas en collectivité hors du cadre domestique.

Elle se distingue des autres formes par son caractère social en proposant aux membres d'une collectivité déterminée un repas à un tarif relativement modéré, contrairement à la restauration commerciale, le client ne paie pas la totalité du prix réel du repas, car une grande partie du coût global est assuré par un employeur, une institution ou toute forme d'organisation collective ayant prévu dans ses statuts un espace de restauration dédié⁹.

Cette branche de la restauration repose sur deux modes de gestion, les repas peuvent être préparés par :

- La restauration collective concédée
- La restauration collective autogérée

⁸ Simon D, *Chiffres clés et tendances de la restauration en 2022-2023* publié le 16/08/2021 [en ligne] disponible sur : <https://www.alioze.com/chiffres-restauration/> (consulté le 10/01/2023)

⁹ Wikipédia l'encyclopédie libre, *restauration collective* [en ligne] disponible sur : https://fr.wikipedia.org/wiki/Restauration_collective (consulté le 10/01/2023)

1.2.1 La restauration collective concédée

Une entreprise privée (en délégation de service public DSP) –présentant 3 modalités d'organisation :

- **Une cuisine sur place** : la production et la consommation se font sur place principalement en liaison chaude (c'est-à-dire que la production de repas est maintenue à 63°C ou plus dès la fin de production jusqu'à la mise en place de celle-ci).
- **Une cuisine centrale** : les repas sont principalement en liaison froide (c'est-à-dire que les aliments passent par un procédé de conservation avant leurs consommations qui est d'une réfrigération immédiate et rapide après cuisson afin d'être stocké à basse température, on parle de liaison froide lorsque le lieu de consommation est différents du lieu de productions et ainsi la livraison entre les deux sites se fait à -3°C) ou aussi avec possibilité mixte, cela consiste en la fabrication de préparation culinaire élaborée à l'avance à destination d'un restaurant satellite ou d'une collectivité de personnes à caractère social.
- **Restaurant satellite** : eux même desservis en liaison froide au moins partiellement par une cuisine centrale, ce sont des établissements ou des locaux aménagés, ils peuvent aussi fabriquer certaines fractions de repas sur place¹⁰.

Le repas est réalisé par une société prestataire de service, ce qu'on appelle une SRC (société de restauration collective) sous contrat, le prestataire s'occupe des achats, de la restauration ainsi que des équipes.

¹⁰Institut national de la statistique et des études économiques « INSEE», *Restauration collective : des difficultés structurelles exacerbées par la crise sanitaire* publié le 25/02/2021 [en ligne] disponible sur : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/5211280> (consulté le 01/01/2023)

Ce système représente seulement 40 % de la RC mais a plus de notoriété au niveau public¹¹.

1.2.1.1 Les acteurs de la restauration collective

Tableau 1: Acteurs de la RC¹²

Société	CA HT 2021 en M d'euro	Evolution CA VS 2020	Evolution CA vs 2019	Nombre de repas en 2021 (en million)	Evolution du nombre de repas vs 2020	Evolution du nombre de repas vs 2019
1- Sodexo	2 290	4,78 %	19,71 %	259,08	+ 4,60 %	19,79%
2- Elios	1 711	3,77 %	22,65 %	207,59	+ 1,90 %	26,32 %
3- Compass	943,4	+ 8,31 %	23,61 %	156,4	8,38 %	27,93 %
4- API Restauration	628,73	+ 7,00 %	5,88 %	159,96	+ 5,50 %	8,23 %
5- Restalliance	260	+ 8,33 %	+ 13,04 %	60	0,00 %	NC
6- Dupont Restauration	248	+ 13,30 %	NC	NC	NC	NC
7- Convivio / Mille et un repas	212,5	+ 59,28 %	+ 39,99 %	56,28	NC	NC
8- Newrest	110,74	+ 27,93 %	11,41 %	20,87	+ 44,13 %	+ 2,30 %
9- Vitalrest	78,6	0,00 %	NC	13,6	0,00 %	NS
10- Restoria	54,64	+ 12,73 %	2,36 %	14,84	+ 16,85 %	7,65 % ¹³

¹¹ Eric Labbé, *La restauration collective : un secteur passionnant avec de forts enjeux* publié le 31 mai 2022 [en ligne] disponible sur : <https://conseil.centreculinaire.com/restauration-collective-enjeux/> (consulté le 01/01/2023)

¹² Encarna Bravo, *Palmarès de la restauration collective 2021 - L'heure de la convalescence* publié le 14/06/2022 [en ligne] disponible sur : <https://www.neorestauration.com/article/l-heure-de-la-convalescence,64016> (consulté le 15/01/2023)

1.2.2 Restauration Autogérée ou directe - Les institutions en régie directe ou regroupement sous forme de syndicats intercommunal de restauration

L'établissement ou la collectivité publique s'occupe lui-même des achats, de l'organisation et de l'élaboration des repas en mettant en place un budget, des moyens et le personnel nécessaires au bon fonctionnement de celle-ci, ce mode de gestion représente 60 % du marché de la RC¹⁴.

1.2.3 En gestion partielle ou assistance technique : c'est un système intermédiaire ou une partie de la restauration est déléguée à un prestataire de services

En fonction des différents types de gestion choisis, les repas sont soit préparés en cuisine sur place ou bien dans des cuisines centrales¹⁵.

1.2.4 Les 4 segments de la restauration hors foyer

L'enseignement :

- Crèche
- Maternelle
- Primaire
- Collège
- Lycée
- Université

Restauration d'entreprise :

- Administration
- Entreprise

¹⁴ Eric Labbé, *La restauration collective : un secteur passionnant avec de forts enjeux* publié le 31 mai 2022 [en ligne] disponible sur : <https://conseil.centreculinaire.com/restauration-collective-enjeux/> (consulté le 01/01/2023)

¹⁵ *Le circuit de proximité des professionnels* [en ligne] disponible sur : <https://www.approlocal.fr/index.php?mod=25&id=5> (consulté le 20-12-2022)

Restauration médico-social

& santé :

- Clinique
- Hôpital
- EHPAD
- Etablissements sociaux (IME, IMP, ESAT...)

Restauration pénitentiaire

et militaire :

- Centre pénitencier
- Bases militaires
- Hôpitaux militaires
- Centre de vacances
- Etablissement religieux

1.2.5 Panorama de la RC

Le tableau ci-dessous est une illustration de ce que représentent les différentes catégories de la RC ainsi que les institutions compétentes à lesquelles chacune dépend.

1.2.6 Historique

Jusqu'à la fin du 19^{ème} siècle, il n'existait que quelques exemples d'organisations collectives des repas comme celles des armées, des universités à partir du 12^{ème} siècle ainsi que certains hospices au moyen-âge, mais ces derniers ne représente point une réelle institution comme nous la connaissant aujourd'hui¹⁶.

Le 1^{er} restaurant collectif officiel voit le jour au sein de la Banque de France en 1866, c'est le crédit Lyonnais qui suit en 1897 avec un restaurant d'entreprise servant plus de 600 repas par jour, au fil du temps la gamelle est belle et bien remplacé dans l'industrie et c'est grâce à la création du comité d'entreprise en 1945 que les cantines se multiplient et que les conditions liées à l'alimentation des travailleurs dans les industries ainsi que les élèves dans les écoles s'améliorent.

En tant que forme collective de prise de repas, celle-ci s'est structurée au cours du 20^{ème} siècle, bien qu'au début elle n'était de forme « autogérée ou directe » uniquement, et c'est par la suite que le deuxième mode de gestion est né avec l'apparition de la société de RC

¹⁶ Christophe Jouin, *comment la restauration collective hospitalière va-t-elle s'adapter aux enjeux de santé ?*
Publié le 04/04/2018 [en ligne] disponible sur : <http://www.acriderc.fr/restauration-collective-hospitaliere/>
(consulté le 15/01/2023)

« Sogeres » en 1934 qui a donné naissance à la « la restauration collective concédée ou déléguée »¹⁷.

1.2.7 Normes Alimentaire international

Les prestations de la RC se conforment aux corpus internationaux du « Codex Alimentarius », européen, nationaux et parfois même régionaux pour la sécurité sanitaire des aliments.

S'adressant dans la majorité des cas à des usagers assez vulnérables dont parfois le système immunitaire n'est pas solide soit :

- Enfants
- Personnes âgées
- Malade hospitalisés

Le codex Alimentarius regroupe un ensemble de normes, de lignes directrices et de codes d'usage adopté par une commission, celle-ci créée en 1963 par l'Organisations des Nations Unies (l'ONU) et l'Organisation Mondiale de la santé (OMS) pour l'Alimentation et l'Agriculture (FAO), la qualité, la protection de la santé des consommateurs et la promotion des pratiques loyales en matière de commerce des denrées alimentaires.

Au fils des années, celle-ci a évolué de façon transparente et participative afin de répondre aux nouveaux défis, sachant que le commerce international des denrées alimentaires représente 2000 Milliards de Dollars (\$) par an et des milliards de tonnes d'aliments sont produits, transportés et mis sur le marché¹⁸.

L'évolution de la règlementation porte sur :

¹⁷ Wikipédia l'encyclopédie libre, *restauration collective* [en ligne] disponible sur : https://fr.wikipedia.org/wiki/Restauration_collective (consulté le 10/01/2023)

¹⁸ Restauration collective, *A propos de codex alimentarius* [en ligne] disponible sur : <https://www.restauration-collective.com/non-classe/a-propos-de-codex-alimentarius/>

- ✓ L'importance croissante de la traçabilité sur toute la chaîne alimentaire (de la fourche à la fourchette)
- ✓ L'accroissement de la responsabilité des exploitants
- ✓ L'obligation de moyens et obligations de résultats
- ✓ Les CCP (HACCP) – les bonnes pratiques d'hygiène¹⁹.

1.2.8 Constat & chiffres

Elle représente 25% des revenus de la RHD, soit près de 4 milliards de repas servis par an (en moyenne 11 millions de repas servis par jours)²⁰.

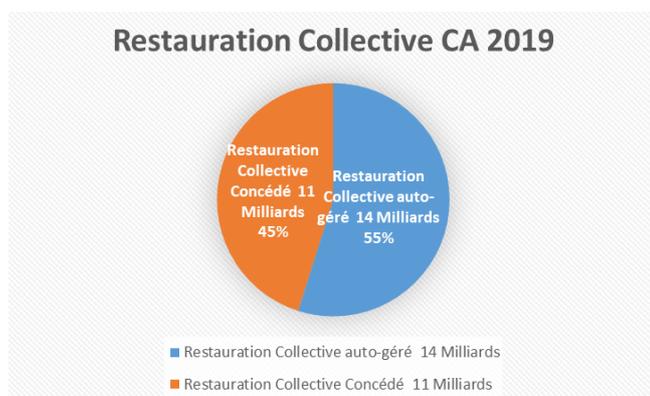


Figure 2 : CA de la RC 2019

¹⁹ Wikipédia l'encyclopédie libre, *restauration collective* [en ligne] disponible sur : https://fr.wikipedia.org/wiki/Restauration_collective (consulté le 10/01/2023)

²⁰ *Le circuit de proximité des professionnels* [en ligne] disponible sur : <https://www.approlocal.fr/index.php?mod=25&id=5> (consulté le 20-12-2022)

1.2.8.1 Le diagramme circulaire des différents secteurs de la RC :

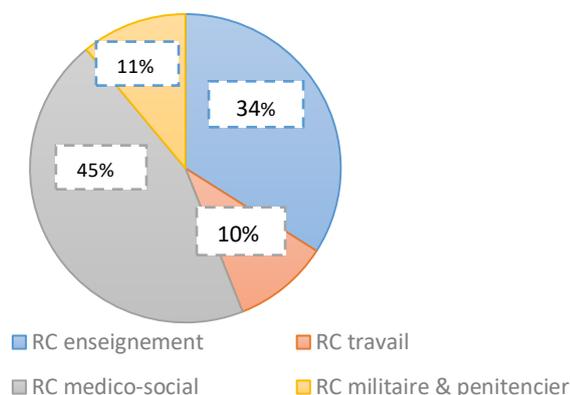


Figure 3 : diagramme circulaire en %²¹

Ces derniers repartis en 75 000 restaurants collectifs à travers la France et représente quand même le 5^{ème} secteur d'emplois

- **1.6 Milliards de repas** sont servis à la RC en gestion concédée
- **2.4 Milliards de repas** sont servis à la RC en gestion autogérée ²²

En 2019 la restauration collective génère 25 milliards d'euros de chiffre d'affaires répartis comme suit :

- **11 milliards** générés par la gestion concédée
- **14 milliards** générés par la gestion autogérée²³.

²¹ Eric Labbé, *La restauration collective : un secteur passionnant avec de forts enjeux* publié le 31 mai 2022 [en ligne] disponible sur : <https://conseil.centreculinaire.com/restauration-collective-enjeux/> (consulté le 01/01/2023)

²² <https://conseil.centreculinaire.com/restauration-collective-enjeux/>

²³ Institut national de la statistique et des études économiques « INSEE », *Restauration collective : des difficultés structurelles exacerbées par la crise sanitaire* publié le 25/02/2021 [en ligne] disponible sur : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/5211280> (consulté le 01/01/2023)

Selon l'ANSES (2021), 40% des adultes et 75% des enfants et adolescents fréquentent les restaurants d'entreprise et les restaurants scolaires et universitaires au moins une fois par semaine.

Considérée comme la plus qualitative de l'offre RHF, elle représente après les repas pris à domicile comme celle qui contribue en moyenne le plus aux consommations alimentaires et apports nutritionnels des individus et cela, pour cause de l'encadrement des lignes directrices dictant la composition des repas, ainsi elle met en avant des produits et des aliments parfois négligés par les autres formes de RHF exemple :

- Plus de fruits & légumes
- Produits laitier & fibres

On y trouve notamment :

- Moins de Pizza & sandwichs
- Boissons rafraîchissantes sans alcool²⁴.

1.2.9 La RC durant le COVID-19

Celle-ci est très affectée par la crise sanitaire liée à la Covid-19, avec une diminution de 40 % du Chiffre d'affaire CA en 2020, malgré la réouverture du marché scolaire, cela n'a pas permis de relancer l'ensemble de l'activité²⁵.

Les règles de distanciations qui limitent le nombre de convives autour d'une table ainsi que la crainte de contamination et le maintien du télétravail n'a fait qu'aggraver le sort de la restauration collective.

²⁴ ANSES *Faciliter l'accès à la restauration collective et améliorer la qualité nutritionnelle en restauration rapide* publié le 25/02/2021 [en ligne] disponible sur : <https://urlz.fr/leqU> (consulté le 20/12/2022)

²⁵ Institut national de la statistique et des études économiques « INSEE », *Restauration collective : des difficultés structurelles exacerbées par la crise sanitaire* publié le 25/02/2021 [en ligne] disponible sur : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/5211280> (consulté le 01/01/2023)

1.3 La restauration Universitaire

Le restaurant universitaire, plus familièrement appelé en France resto U ou RU, est une cantine et un lieu de restauration collective destinés aux étudiants poursuivant un cursus d'études supérieures.

1.3.1 Historique

La restauration universitaire prend officiellement forme dans les années 1920 et est gérée par des associations étudiantes.

L'évolution de celle-ci se développe dans de nombreuses universités jusqu'en 1980²⁶.

1.3.2 Organisations

Les restaurants universitaires sont gérés majoritairement par un directeur d'unités de gestion (DUG) ou un gestionnaire ainsi qu'un adjoint directeur cela dépend de la taille du ou des restaurants gérés.

Ainsi, si le personnel de direction et d'administration est issu de la fonction publique de l'Etat, les emplois de caisse, de responsables de l'approvisionnement, de plonge et de cuisine sont assurés par des personnels ouvriers avec à leur tête un chef de cuisine, des vacataires étudiants aux contrats de durée déterminée (CDD) qui viennent renforcer les équipes pendant la haute saison, c'est-à-dire du mois de novembre au mois de mars.

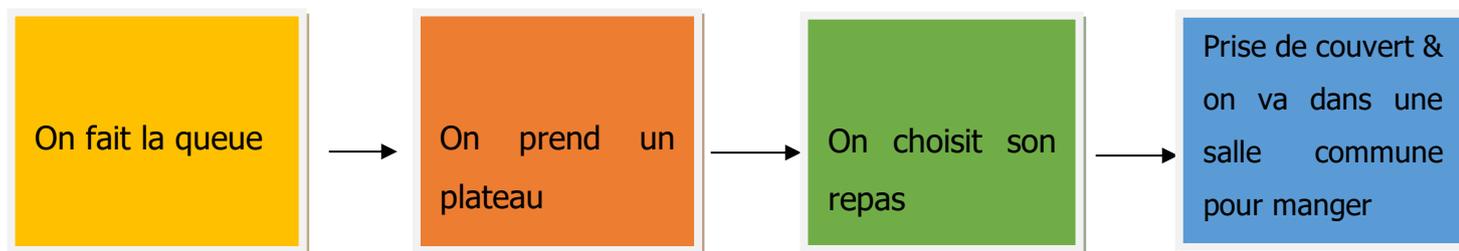
Les restaurants sont composés de bureaux administratifs, d'une ou de plusieurs cuisines, de plusieurs guichets et caisse ainsi qu'une ou plusieurs salles où l'étudiant mange²⁷.

²⁶ Wikipédia l'encyclopédie libre, *la restauration universitaire* [en ligne] disponible sur : https://fr.wikipedia.org/wiki/Restaurant_universitaire (consulté le 20/01/2023)

²⁷ Wikipédia l'encyclopédie libre, *la restauration universitaire* [en ligne] disponible sur : https://fr.wikipedia.org/wiki/Restaurant_universitaire (consulté le 20/01/2023)

1.3.2.1 Le fonctionnement d'un resto U

C'est assez proche des cantines, et le cheminement que l'étudiant entreprend se fait comme suit :



A la fin du repas, l'étudiant doit déposer son plateau au niveau de l'entrée de service de plonge sur un tapis roulant qui desserve les plateaux à l'intérieur de la plonge, cette organisation permet toutefois d'économiser les frais de personnel en évitant d'assurer un service à table.

1.4 Enjeux de la restauration collective

La cantine dans sa généralité que ça soit dans les restaurants scolaires, restaurants universitaires ou encore dans la restauration d'entreprise ou hospitalière celle-ci représente un endroit important dans la vie des usagers et/ou des consommateurs, un endroit où l'on partage des moments de convivialité et où l'on se nourrit d'une manière saine et équilibrée avec des produits de bonne qualité, la RC est essentiel à la santé de ceux qui la fréquentent régulièrement sachant que dans la majorité, on y mange à moindre coût.

Avec plus de 4 milliards de repas servis par an dans toute catégorie confondus, la RC présente de nombreux enjeux à tous les niveaux, nous allons les présenter et les expliquer comme suit ²⁸ :

1.4.1 L'enjeu des aliments bio

Les acteurs de la RC doivent s'adapter aux changements des habitudes alimentaires ainsi qu'aux nouvelles exigences des consommateurs, c'est-à-dire l'établissement et l'approvisionnement d'au moins 50 % de produits biologiques et durable, locaux ou sous signe de qualité à compter du 1^{er} Janvier 2022, ainsi au moins 20 % des produits devront être issus de l'agriculture biologique précise la loi EGALIM celle-ci complétée en 2021 par la loi Climat & Résilience.

De ce fait, la loi EGALIM prévoit pour les établissements servant plus de 200 couverts par jours d'instaurer au moins une fois par semaine un repas 100 % végétarien, c'est-à-dire sans viande pour ainsi favoriser la nourriture saine, une nutrition riche en fibre assurant aux consommateurs des repas plus équilibrés tout en respectant une politique environnementale tout en sachant qu'un repas végétarien possède de nombreux avantages notamment liés à la santé des consommateurs.

L'apport en protéines végétales est assuré par des légumes et des céréales tout aussi efficaces que la viande, ainsi cela permet une réduction des risques cardiovasculaires, du cholestérol ainsi que de la pression artérielle.

Elle favorise aussi la lutte contre de nombreuses maladies, soit le diabète, le cancer et bien d'autres et enfin cela permet une bonne digestion ce qui est primordial aux usagers de la restauration collective tout secteurs confondus, car ils ont besoin

²⁸ Eric Labbé, *La restauration collective : un secteur passionnant avec de forts enjeux* publié le 31 mai 2022 [en ligne] disponible sur : <https://conseil.centreculinaire.com/restauration-collective-enjeux/> (consulté le 01/01/2023)

d'être en forme pour poursuivre les tâches de l'après-midi lorsque c'est un déjeuner et cela est valable pour tous les âges²⁹.

1.4.2 L'enjeu du gaspillage alimentaire

L'un des enjeux majeurs qui touche pratiquement tous les secteurs de la restauration collective d'un point de vue économique, éthique, social et environnemental.

Le gaspillage alimentaire en restauration collective a une part de 8 % sur le total du gaspillage alimentaire totale en France avec plus de 3,8 milliards de repas servis chaque année, des statistiques ont calculer qu'il y avait en moyenne 120 grammes de nourriture jetée par convive et par repas ce qui représente un coût de 68 centimes (ADEME, 2020).

Ainsi, des mesures législatives ont été prises afin de remédier à ce problème avec notamment « la loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire (Loi AGECE) »

L'objectif qui a été fixé par cette loi est essentiellement la réduction de la moitié du gaspillage alimentaire dans le secteur à l'horizon 2025, ainsi qu'une obligation d'établir une convention de don entre les restaurant collectif servant plus de 3000 repas/ jours et les associations d'aide alimentaires.

La proposition d'une solution de réservation de repas pour adapter l'approvisionnement au nombre de repas nécessaires a été mise en place selon l'article 256 de la loi Climat et résilience et les gestionnaire publics et privés des services de restauration collective dont les personnes morales publiques ont la possibilité de participer à l'expérimentation³⁰.

²⁹ Serenest, *quels sont les enjeux de la restauration collective d'entreprise* [en ligne] disponible sur : <https://serenest.fr/enjeux-restauration-collective-entreprise/> (consulté le 09/01/2023)

³⁰ Ministère de l'agriculture et de la souveraineté alimentaire, *restauration collective : la réservation de repas expérimentée pour lutter contre le gaspillage alimentaire* publié le 28 avril 2022 [en ligne] disponible sur :

1.4.3 L'enjeu lié à la démographie et à l'augmentation du nombre des étudiants

La restauration collective est dans l'obligation de s'adapter aux évolutions démographiques « *L'augmentation continue de la population française renforce les besoins en restauration collective à tous les âges et sur l'ensemble des activités concernées (école, hôpital, entreprise, maison de retraite, universités, etc.)*³¹ ». En ce qui concerne la restauration collective universitaire, le nombre d'étudiants à travers toute la France métropolitaine ainsi que les DROM ne cesse d'augmenter d'année en année depuis 2008 bien que celle-ci est variable selon les établissements et les académies³², cela représente un enjeu assez important pour la Restauration Universitaires, qui doit ainsi s'adapter au nombre accru d'étudiants chaque année, et la question qui se pose est celle de la capacité d'accueil des points de vente

<https://agriculture.gouv.fr/restauration-collective-la-reservation-de-repas-experimentee-pour-lutter-contre-le-gaspillage>

³¹ LAPORTE Cyrille, 2012. « Enjeux de la restauration collective » in Poulain J.P (dir), Dictionnaire des cultures alimentaires. Presses universitaires de France (consulté le 20/12/2022)

³² Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, *Nouvelle hausse sensible des effectifs inscrits dans l'enseignement supérieur en 2021-2022* publié en juillet 2022 [en ligne] disponible sur : <https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/fr/nouvelle-hausse-sensible-des-effectifs-inscrits-dans-l-enseignement-superieur-en-2021-2022-86440>

2 Chapitre 2 : Le Centre National des Œuvres Universitaires et Scolaires « CNOUS » et les centres Régionaux des œuvres universitaires et scolaires « CROUS » :

2.1 Le CNOUS

2.1.1 Définition du CNOUS

Le centre national des œuvres universitaires et scolaires (CNOUS) est un établissement public à caractère administratif gérant un service public administratif en France doté de la personnalité civile et de l'autonomie financière³³.

Créé par la loi du 16 avril 1955 en même temps que les centres régionaux des œuvres universitaires et scolaires (CROUS), celui-ci est placé sous la tutelle du ministre chargé de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation, les deux derniers forment un réseau des œuvres universitaire qui permettent aux étudiants d'avoir une qualité d'accueil ainsi qu'un confort de vie favorable à la réussite de leurs parcours universitaire, entre autres, ils assurent une mission d'aide sociale³⁴.

³³Wikipédia l'encyclopédie libre, *Centre national des œuvres universitaires et scolaires* [en ligne] disponible sur : https://fr.wikipedia.org/wiki/Centre_national_des_%C5%93uvres_universitaires_et_scolaires (consulté le 22/01/2023)

³⁴ Le centre national des œuvres universitaires et scolaires, *le CNOUS* publié le 24 novembre 2022 [en ligne] disponible sur : <https://www.lescrous.fr/les-crous/le-cnous/> (consulté le 23/01/2023)

2.1.2 Le rôle du CNOUS

Le CNOUS a pour rôle « *dans le cadre de la mise en œuvre de la politique nationale de vie étudiante, de conduire, d’animer et de coordonner le réseau des œuvres universitaires en vue d’assurer la cohésion de celui-ci (lescrous.fr)* ».

Le CNOUS fait en sorte que les meilleurs dispositifs soient mis en place. Il instaure un dialogue social au niveau national avec les représentants des personnels ainsi que des étudiants et enfin celui-ci assure la répartition des subventions versées par l’état à l’aide d’un système de contractualisation tout en contrôlant le budget des nombreux Centres Régionaux des Œuvres Universitaires et Scolaires (CROUS) en favorisant leur modernisation³⁵.

2.1.3 Le Conseil d’administration du CNOUS

La CNOUS est dirigée par une présidente « **Dominique Marchand** ».

Depuis la nomination de celle-ci par le décret du 22 mai 2018, un conseil d’administration composé d’une assemblée de 29 membres est à l’origine des décisions importantes liées à l’organisation de l’établissement du CNOUS.

2.1.3.1 L’organe délibérant de l’établissement comprend

- La présidente qui préside le CA
- 8 représentants de l’Etat, dont 4 fonctionnaires désignés par le ministre chargé de l’enseignement supérieur et de la recherche ainsi que 4 fonctionnaires désignés respectivement par le ministre chargés du budget, du logement, de la culture et des affaires étrangères
- 8 représentants étudiants élus

³⁵ Le centre national des œuvres universitaires et scolaires, *le CNOUS* publié le 24 novembre 2022 [en ligne] disponible sur : <https://www.lescrous.fr/les-crous/le-cnous/> (consulté le 23/01/2023)

- 3 représentants du personnel du CNOUS et du CROUS désigné par les syndicats les plus représentatifs
- 3 présidents d'universités ou directeur d'établissements supérieurs publics ou privés
- 2 personnalités qualifiées choisies sur proposition des élus étudiants.
- 1 député et 1 sénateur
- 1 membre titulaire et un membre suppléant désignés par l'association des maires de France
- 1 membre titulaire et un membre suppléant désignés par l'association des régions de France³⁶.

2.1.4 Article de lois

Afin de compléter la définition donnée ci-dessus sur le rôle et les missions dont est responsable le CNOUS, quelques missions tirées des articles de lois du code de l'éducation serait importants à citer.

- **Article L111-5** : le service public de l'enseignement supérieur rassemble les usagers et les personnels qui assurent le fonctionnement des établissements et participent à l'accomplissement des missions de ceux-ci dans une communauté universitaire.

Il associe à sa gestion, outre ses usagers et son personnel, des représentants des intérêts publics et des activités économiques, culturelles et sociales.

L'Etat est le garant de l'égalité devant le service public de l'enseignement supérieur sur l'ensemble du territoire³⁷.

³⁶ Wikipédia l'encyclopédie libre, *Centre national des œuvres universitaires et scolaires* [en ligne] disponible sur : https://fr.wikipedia.org/wiki/Centre_national_des_%C5%93uvres_universitaires_et_scolaires (consulté le 22/01/2023)

³⁷ Légifrance le service public de la diffusion du droit, *code de l'éducation* (article L 111-5) mis en vigueur depuis le 24/07/2013 [en ligne] disponible sur : https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000027747707 (consulté le 25/01/2023)

- **Article L822-1** : le centre national des œuvres universitaires et scolaires peut exercer les missions d'une centrale d'achat, au sens de **l'article L.2113-2** du code de la commande publique, pour acquérir, à destination de l'Etat, des collectivités territoriales ou des établissements publics, des denrées alimentaires et d'autres bien, nécessaires au développement d'une offre de restauration bénéficiant au moins en partie des étudiants³⁸.

³⁸ Légifrance le service public de la diffusion du droit, *code de l'éducation* (article L822-5) mis en vigueur depuis le 01/09/2019 [en ligne] disponible sur : https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000038814936 (consulté le 25/01/2023)

La carte ci-dessus, représente le réseau des CROUS constitué du CNOUS régis par l'article **L. 822-1** à **L. 822-5** du code de l'éducation relatif aux missions et à l'organisation des œuvres universitaires et par le décret n°2016-1042 du 29 Juillet 2016 assurant la reconnaissance juridique du réseau des œuvres universitaires et scolaires qui rassemble les établissements publics administratif placés sous la tutelle du ministre chargé de l'enseignement supérieur : Le CNOUS & le CROUS⁴⁰.

2.2.2 Article de lois & rôle du CROUS

Les centres régionaux des œuvres universitaires contribuent dans leur ressort géographique à la mise en œuvre de la politique nationale de vie étudiante définie par le ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche en proposant des prestations, des services et des offres diversifiées propres à améliorer les conditions de vie des étudiants.

Quelques articles de lois du code de l'éducation :

- **Article R.822-1** du code de l'éducation prévoit que le CROUS a notamment pour mission n°1 « *de favoriser l'amélioration des conditions de vie étudiante par ses interventions dans les domaines, notamment de l'accompagnement social des études et de leur financement, de la restauration, du logement, de la santé, de la mobilité, de l'action culturelle, des pratiques sportives et du soutien aux initiatives des étudiants* ⁴¹»
- Les CROUS ont pour rôle l'instruction des dossiers sociaux des étudiants (DSE) c'est-à-dire les demandes de bourse et de logements.

⁴⁰Légifrance le service public de la diffusion du droit, *code de l'éducation chapitre 2 : les œuvres universitaires* (article L822-1 à L822-5) version en vigueur au 03/04/2023 [en ligne] disponible sur : https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006071191/LEGISCTA000006166711/#LEGISCTA000006166711

⁴¹ Cour de Madame LAFFORGUE droit appliqué à l'alimentation le 20 février 2023

- **Article L822-1** du code de l'éducation prévoit que : « La décision concernant l'attribution des logements destinés aux étudiants est prise par les CROUS⁴² »
- **Article L841-5** du code de l'éducation stipule que :
 - ❖ « Une contribution destinée à favoriser l'accueil et l'accompagnement social, sanitaire, culturel et sportif des étudiants et à conforter les actions de prévention et d'éducation à la santé réalisées à leur intention est instituée au profit des établissements publics d'enseignement supérieur, des établissements mentionnés aux **articles L. 443-1** et **L. 753-1** du présent code ou à l'article **L. 1431-1** du code général des collectivités territoriales dispensant des formations initiales d'enseignement supérieur, des établissements d'enseignement supérieur privés d'intérêt général et des centres régionaux des œuvres universitaires et scolaires ».
 - ❖ La contribution est due chaque année par les étudiants lors de leur inscription à une formation initiale dans un établissement d'enseignement supérieur.
 - ❖ Le montant annuel de cette contribution est fixé à 90 €. Ce montant est indexé chaque année universitaire sur l'indice des prix à la consommation hors tabac constaté par l'Institut national de la statistique et des études économiques pour la France pour l'année civile précédente. Il est arrondi à l'euro le plus proche ; la fraction d'euro égale à 0,50 est comptée pour 1.
 - ❖ La contribution est acquittée auprès du centre régional des œuvres universitaires et scolaires dans le ressort territorial duquel l'établissement a son siège⁴³.

⁴² Légifrance le service public de la diffusion du droit, *code de l'éducation chapitre 2 : les œuvres universitaires* (article L822-1 à L822-5) version en vigueur au 03/04/2023 [en ligne] disponible sur : https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006071191/LEGISCTA000006166711/#LEGISCTA000006166711 (consulté le 29/01/2023)

⁴³ Légifrance le service public de la diffusion du droit, *code de l'éducation* (article L 841-1) mis en vigueur depuis le 01/05/2021 [en ligne] disponible sur : https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000042919730 (consulté le 29/01/2023)

2.2.2.1 Les CROUS gèrent

- Les logements pour les étudiants
- La restauration universitaire
- Les bourses des étudiants étrangers
- Ils interviennent selon les académies dans les domaines de la culture, transport, etc.)
- Les jobs étudiants

2.2.3 Offres du CROUS

Les principales missions du CROUS envers la population estudiantine sont dans un premier temps l'accompagnement de ces derniers dans la démarche d'être diplômé de l'enseignement supérieur, et cela, dans tous les sens du terme.

Ainsi, le CROUS propose des lieux de résidence appropriés aux attentes des étudiants vis-à-vis de leurs parcours afin que ces derniers soient dans un confort absolu leur permettant de poursuivre de la meilleure des façons leurs études universitaires, dans un deuxième temps le CROUS s'engage à offrir aux étudiants des repas équilibrés à la façon « fait maison » avec des aliments sains, je détaillerais les deux importants points dans les sous-parties suivantes :

2.2.3.1 Les résidences

Les CROUS sont les principaux acteurs du logement social des étudiants, avec une offre de près de 175 000 places réparties dans plus de 779 résidences à travers la France métropolitaine plus les DROM⁴⁴.

⁴⁴ Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, *le CNOUS et les 26 CROUS* [en ligne] disponible sur : <https://www.etudiant.gouv.fr/fr/les-crous-un-reseau-au-service-de-28-millions-d-etudiants-1984> (consulté le 01/02/2023)

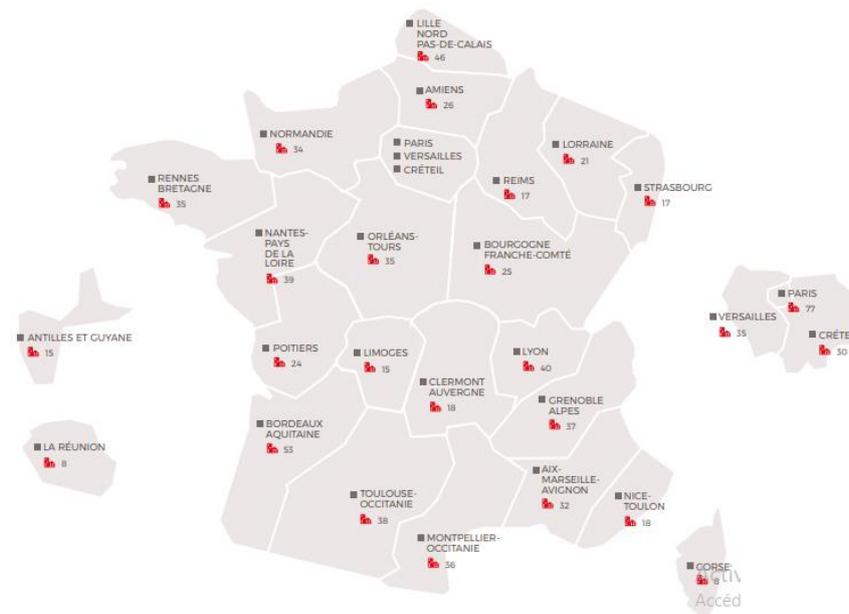


Figure 5 : Les résidences CROUS en France⁴⁵

Ces résidences permettent aux étudiants l'accès à des logements à un prix raisonnable, en effet, ce sont les types de logements les plus recherchés par ces derniers car ces logements proposent de nombreux avantages, soit :

- Loyers à prix bas (400 euros à Paris, 200 euros en moyenne en région)
- Possibilité de bénéficier des aides aux logements de la CAF (caisse d'allocations familiales)
- Des résidences généralement situées dans les grandes villes universitaires, à proximités des campus ou bien dans des quartiers bien desservis par les transports
- Des logements agréables offrant des services adaptés aux besoins des étudiants

⁴⁵ Les CROUS, *plaquette de logement 2020* [en ligne] disponible sur : <https://www.etudiant.gouv.fr/sites/default/files/2021-01/plaquette-logement-2020-4980.pdf> (consulté le 01/02/2023)

- Des logements allant de 9 m² à 22 m², confortables et dotés d'aménagements fonctionnels, il existe aussi des logements en colocation pour 2 à 5 étudiants⁴⁶.

2.2.3.2 La restauration du CROUS

Les points de ventes CROUS proposent une diversification de la restauration universitaire allant de la restauration traditionnelle aux cafétérias et autres forme de restauration selon l'évolution de la demande des étudiants.

Les points de ventes de restauration CROUS sont ouverts à tous les étudiants boursiers ou non-boursiers, ainsi qu'aux personnels travaillant dans les établissements universitaires tels que les professeurs et autres.

Le service du déjeuner est majoritaire en général en ce qui concerne les restau U', seulement quelques-uns proposent le service du dîner.

2.2.4 Type de points de vente CROUS

Un large choix diversifié en matière de type de restauration est mis à disposition des étudiants :

- **CROUS Resto U'** – Restaurant universitaire
- **CROUS Cafét'** – Cafétéria (Sur place ou à emporter)
- **CROUS Market'** – Epicerie
- **CROUS & GO'** – A emporter & commande en ligne
- **CROUS BREAK'** – Distribution automatique
- **CROUS (S) pace'** – Espace regroupant plusieurs espaces dédié aux étudiants incluant au moins une structure de restauration

⁴⁶ Campus France, *Nouvelle modalité de demande d'un logement en résidence CROUS pour les étudiants internationaux* publié le 30/04/2020 [en ligne] disponible sur : <https://www.campusfrance.org/fr/nouvelle-modalite-de-demande-d-un-logement-en-residence-crous-pour-les-etudiants-internationaux> (consulté le 05/02/2023)

2.2.5 Evolution du prix du repas CROUS

L'évolution du prix du repas des étudiants évoluant constamment selon les années.

La différence entre les coûts réels et les prix payés par les étudiants est subventionnée par l'Etat.

- En 2013 celui-ci est à 3,1€ avec un coût réel du repas compris entre 6 et 6,5€
- En 2016 le repas est à 3,30€ avec un coût réel estimé à plus de 7€
- Depuis 2020, les étudiants boursiers et les étudiants en situation de précarité paient leurs repas à 1 €⁴⁷.

2.2.5.1 Paiement du repas CROUS

Afin de faciliter les paiements des étudiants sur le campus, et de remédier en quelque sorte au mouvement du rush qui parfois est inévitable du fait de la similitude des emplois du temps des étudiants, le CROUS a créé en 2015 « Izly By CROUS » un service de paiement intégré dans la carte étudiants ce qui se substitue à une carte bancaire universitaire, celle-ci peut être alimentée de différentes façons soit :

- Par virement de carte bancaire
- Etre alimenté par un proche
- Rechargement par espèce auprès d'un guichet CROUS⁴⁸.

Pour ceux qui ne souhaitent pas utiliser cette technologie, ils peuvent recourir à un paiement ordinaire, c'est-à-dire par carte bancaire.

⁴⁷ Wikipédia l'encyclopédie libre, *la restauration universitaire* [en ligne] disponible sur : https://fr.wikipedia.org/wiki/Restaurant_universitaire (consulté le 20/01/2023)

⁴⁸ Wikipédia l'encyclopédie libre, *Izly* [en ligne] disponible sur : <https://fr.wikipedia.org/wiki/Izly> (consulté le 10/02/2023)

2.2.6 Points de vente CROUS

Il existe à ce jour pas moins de 879 points de vente de restauration CROUS offrant des plats chaud fait maison par les équipes du CROUS répartie à travers toutes la France métropolitaine et 21 points de vente hors France, ce qui fait un total à peu près de 900 points de restauration à travers le monde sachant que de nombreuses structures ouvrent constamment.

Carte du monde



Carte France métropolitaine

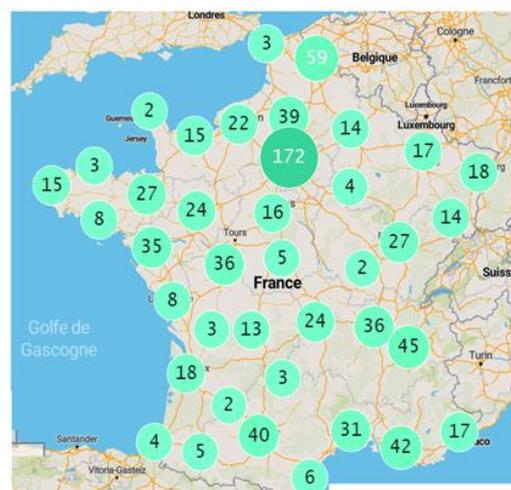


Figure 6 : carte des CROUS France + DOM⁴⁹

⁴⁹ Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, *Les CROUS carte pour trouver les resto'U* publié le 13/07/2021 [en ligne] disponible sur : <https://www.etudiant.gouv.fr/fr/carte-pour-trouver-les-resto-u-235> (consulté le 12/02/2023)

2.2.7 Chiffre clé 2021

Tableau 2 : chiffre clé du CROUS⁵⁰

<u>Accompagnement social</u>	<u>Restauration</u>	<u>Logements</u>	<u>Vie de campus</u>
<ul style="list-style-type: none"> • 728 033 Boursiers en 2021/2022 • Plus de 2 milliards € de bourse critères sociaux géré par le CROUS 	<ul style="list-style-type: none"> • Prix du repas à 3.30 € et à 1 € pour les boursier et étudiants en précarités • 76 % des étudiants déclarent être satisfait ou très satisfaits de l'offre du CROUS 	<ul style="list-style-type: none"> • 174 077 logements disponibles • 946 places supplémentaires • 2402 logements réhabilités 	<ul style="list-style-type: none"> • 65 lieux de cultures • 7 concours nationaux • Plus de 400 volontaires en service civique accueillis en 2021

⁵⁰ Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, *le CNOUS et les 26 CROUS* [en ligne] disponible sur : <https://www.etudiant.gouv.fr/fr/les-crous-un-reseau-au-service-de-28-millions-d-etudiants-1984> (consulté le 01/02/2023)

2.3 Données macro-économique France

2.3.1 L'enseignement supérieur en France

L'enseignement en France reste parmi les plus avantageux aux mondes et c'est pour cela que c'est un pays très attractif pour ceux qui veulent y poursuivre leurs études supérieures.

Des études universitaires de qualité dignes des meilleurs au monde sont quasiment gratuites pour ceux qui souhaitent intégrer les formations initiales, cela est aussi valable pour les étudiants étrangers, ainsi l'étudiant doit juste régler le paiement des frais d'inscription qui s'élève à :

- 170 € pour les diplômes nationaux relevant du cycle de Licence
- 243 € pour les diplômes nationaux relevant du cycle de Master
- 380 € pour le diplôme de Doctorat et l'habilitation a dirigé des recherches
- 601 € pour les diplômes d'ingénieure

En ce qui concerne les formations en continu, c'est-à-dire une reprise d'étude après des années dans le marché du travail, cette option reste, à ce jour payante pour ceux qui veulent l'intégrer⁵¹.

La France étant le 21^{eme} pays de l'Organisation de Coopération et de Développement Economiques (OCDE) pour son nombre de diplômés de l'enseignement supérieur a l'intervalle d'âges de 25 à 64 ans, en 2020 celle-ci est légèrement supérieure soit 40 % à la moyenne des pays de l'OCDE qui est de 39 %, cela signifie qu'il y a quand même un nombre considérable de diplômés dans l'enseignement supérieur⁵².

⁵¹Le site officiel de l'administration Française, *Rentrée universitaire 2022-2023 : les frais d'inscription restent inchangés* publié le 30/09/2022 [en ligne] disponible sur : <https://urlz.fr/leuI> (consulté le 15/02/2023)

⁵²Enseignement supérieur [en ligne] disponible sur : https://publication.enseignementsuprecherche.gouv.fr/eest/FR/T666/le_niveau_d_etudes_de_la_population_et_des_jeunes/ (consulté le 12/02/2023)

2.3.2 Le nombre d'étudiants inscrit en France

Depuis quelques années, le nombre d'étudiants inscrit dans l'enseignement supérieur ne cesse d'augmenter en France. En septembre 2021, la France compte 2,97 millions d'étudiants inscrits dans l'enseignement supérieur, soit une hausse de 2,5 % et de 73 400 étudiants par rapport à l'année 2020.

L'enseignement dans le privé atteint un total de 736 800 étudiants en 2021 avec plus de 24,8 % des effectifs de l'enseignement supérieur.

On remarque aussi une progression continue des inscriptions dans le privé depuis 1998 et cela dépasse en termes de proportion les inscriptions dans le public par exemple en 2011 les inscriptions dans le privée augmentent de 60 % contre seulement 16 % pour le public ainsi qu'entre 2020 et 2021 10 % dans le privée pour 0,3 % dans le public ce qui nous laisse croire selon les chiffres que les étudiants sont plus attiré par les établissements privée payant pour de nombreuses raison qu'a un établissements public.

Le tableau ci-dessous est le graphique qui montre bien l'évolution du nombre d'inscrits en France de 1998 à 2021, une évolution qu'on pourrait juger comme croissante et continue depuis 2010 concernant l'ensemble des secteurs, soit le public et le privé.

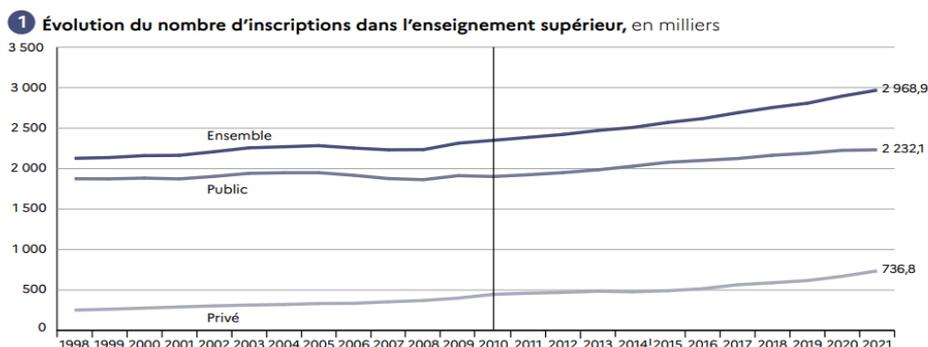


Figure 7 : évolution du nombre d'inscription - enseignement supérieur⁵³

Par rapport aux proportions d'étudiants inscrits en effet, il y a une différence entre les académies de France, c'est-à-dire qu'en île de France il y a une concentration d'étudiants plus importante qu'ailleurs.

Exemple : en 2021 plus d'un quart (1/4) des étudiants sont inscrit dans des établissements publics ou privée de l'île de France alors que dans les académies de province réunies (Rennes, Toulouse, Lyon, Lille et Nantes) atteignent un total de 29,2%⁵⁴.

2.3.2.1 Etudiant étranger

L'augmentation du nombre d'inscrits est dû aussi au nombre d'étudiants étrangers qui viennent chaque années se former en France.

En 2021-2022, 302 900 étudiants étrangers en mobilité internationale sont inscrits dans les différents établissements d'enseignement supérieur Français les DROM inclus, soit un total de 10,8 % des effectifs de l'enseignement supérieur, cet effectif

⁵³ Repère et références statistiques, édition 2022 [en ligne] disponible sur : <https://www.education.gouv.fr/media/117115/download> (consulté le 01/02/2023)

⁵⁴ Repère et références statistiques, édition 2022 [en ligne] disponible sur : <https://www.education.gouv.fr/media/117115/download> (consulté le 01/02/2023)

étant en hausse de 8,8 % par rapport à l'année précédente marquée par la crise sanitaire Covid-19.

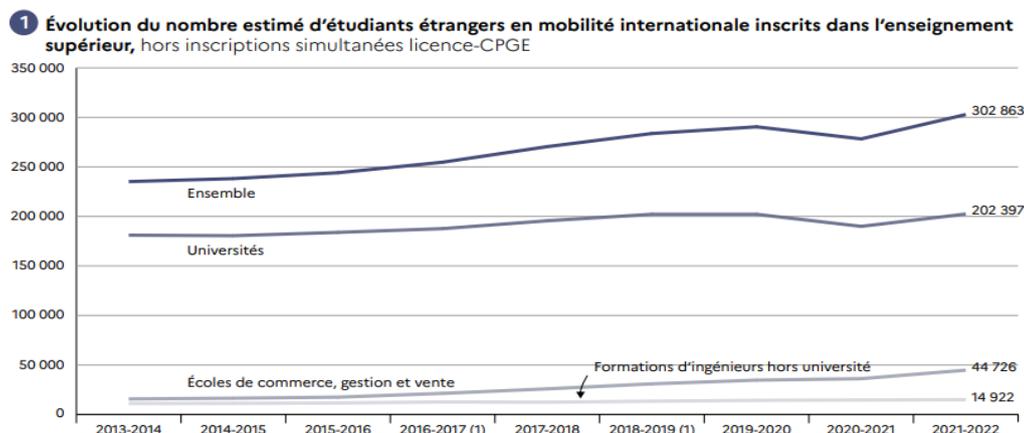


Figure 8 : evolution du nombre d'inscrit - etudiants etrangers⁵⁵

Le nombre d'étudiants est reparti en % par rapport à leur zone géographique de nationalité comme détaillé sur le graphique circulaire ci-dessous⁵⁶.

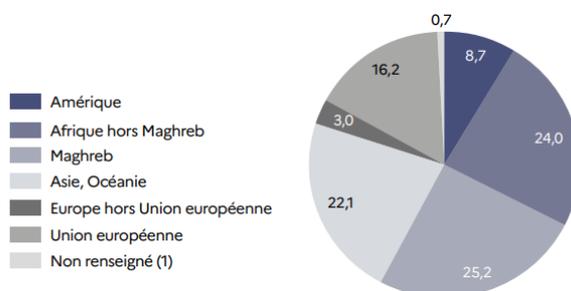


Figure 9 : diagramme circulaire du % d'étudiant par zone géographique⁵⁷

⁵⁵ Repère et références statistiques, édition 2022 [en ligne] disponible sur : <https://www.education.gouv.fr/media/117115/download> (consulté le 01/02/2023)

⁵⁶ Repère et références statistiques, édition 2022 [en ligne] disponible sur : <https://www.education.gouv.fr/media/117115/download> (consulté le 01/02/2023)

⁵⁷ Repère et références statistiques, édition 2022 [en ligne] disponible sur : <https://www.education.gouv.fr/media/117115/download> (consulté le 01/02/2023)

2.3.3 L'évolution du nombre d'inscrits entre 2010 et 2021

Tableau 3 : évolution du nombre d'inscrits entre 2010 et 2021⁵⁸

Niveau d'études	2010	2015	2018	2019	2020	2021
Enseignement supérieurs y compris en apprentissage	2 349,2	2 569,9	2 754,6	2 807,0	2 895,5	2 968,9

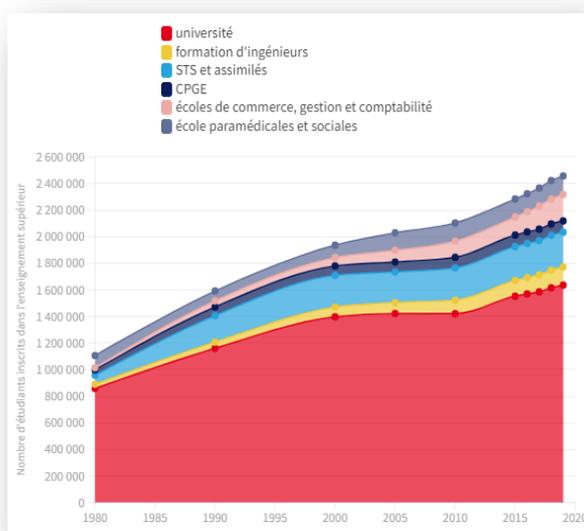
Comme on peut le constater avec le tableau ci-dessus, l'évolution du nombre d'inscrits dans l'enseignement supérieur est remarquable et progresse d'une manière prestigieuse.

2.3.4 L'évolution du nombre d'inscrits dans l'enseignement supérieur depuis 1980

Le choix des étudiants est majoritairement tourné vers l'université pour intégrer l'enseignement supérieur, celle-ci étant moins sélective par rapport aux autres établissements privés et les études sont généralement gratuites.

⁵⁸ Institut national de la statistique et des études économiques « INSEE », *effectifs d'élèves et d'étudiants données annuelles de 1980 à 2021* publié le 24/11/2022 [en ligne] disponible sur : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/2387291#tableau-figure1> (consulté le 05/02/2023)

Tableau 4 : évolution du nombre d'inscrits par établissement d'enseignement supérieur⁵⁹



Comme nous le montre ce graphique, tiré des données du ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation de l'année 2019-2020, la courbe qui concerne les universités est remarquablement importante et ne cesse de progresser au fil des années depuis 1980 à nos jours⁶⁰.

2.3.5 Profil des étudiants dans l'enseignement supérieur

Parmi les étudiants inscrits dans l'enseignement supérieur, on y distingue différents profils avec différentes façons de voir les choses pour chacun d'entre eux, c'est-à-dire qu'ils n'ont pas les mêmes ambitions, ni les même objectifs, ni la même vision des choses et cela, malgré le fait d'être inscrit dans la même filière et dans la même composante. Ainsi, sur une base de 4 caractéristiques fondamentales, on y distingue 4 profils d'étudiants, c'est-à-dire :

⁵⁹ Manon Pellieux, *qui sont les étudiants à l'université ? Portrait-robot* publié le 29/03/2021 [en ligne] disponible sur : <https://www.letudiant.fr/etudes/fac/qui-sont-les-etudiants-a-l-universite-portrait-robot.html> (consulté le 20/01/2023)

⁶⁰ Manon Pellieux, *qui sont les étudiants à l'université ? Portrait-robot* publié le 29/03/2021 [en ligne] disponible sur : <https://www.letudiant.fr/etudes/fac/qui-sont-les-etudiants-a-l-universite-portrait-robot.html> (consulté le 20/01/2023)

Étudiants investis dans leurs études : Caractérise 40 % des nouveaux étudiants

- Est généralement dans la filière de son choix
- 86 % d'entre eux vise un master ou un doctorat
- 23 % d'entre eux ont un projet professionnel
- Il persiste et n'abandonne pas ses études en cas de difficulté

Étudiants indécis quant au choix et à la poursuite de leurs études : caractérise 36 % des nouveaux étudiants

- 40 % sont dans la filière qu'ils ont choisie
- 75 % persiste dans la filière en cas de difficulté
- 15 % ont un projet professionnel
- 40 % abandonnerais leurs études pour un emploi stable qui leur plaît

Étudiants peu investis dans leurs études : caractérise 13 % des nouveaux étudiants

- 14 % sont dans la filière de leurs choix
- 43 % vise un master ou un doctorat
- Aucun ne persiste dans la filière en cas de difficulté
- 29 % ont un projet professionnel

Étudiants de passage dans la formation suivie : caractérise 11 % de nouveaux étudiants

- Aucun n'est inscrit dans la filière de son choix
- Aucun ne vise le master ou le doctorat
- 50 % persisterais en cas de difficulté dans la filière 33 % ont un projet professionnel⁶¹.

⁶¹ *Profils des nouveaux étudiants inscrits* [en ligne] disponible sur : <https://osipe.edu.umontpellier.fr/files/2020/07/Profils-L1-Economie.pdf>

2.4 Le CROUS de l'Occitanie



Le CROUS de Toulouse-Occitanie m'intéresse plus particulièrement, car étant étudiant au sein de l'Institut Supérieur du Tourisme, de l'Hôtellerie et de l'Alimentation (ISTHIA) de l'université de Toulouse Jean Jaurès je suis plutôt concerné de près ou de loin par ce CROUS.

Dans un premier temps c'est l'un des CROUS qui fait partis des académies régionales les plus importantes en France car Toulouse et ses alentours est connus pour ses nombreux établissements d'enseignement supérieur notamment les universités, c'est pour cela qu'elle est classé comme étant la villes qui reçoit le plus d'étudiants par an après Paris, Lyon et Lille c'est-à-dire 4^{eme} et celle-ci est 1^{er} dans le classement des villes où il fait bon d'être étudiants, c'est la 7eme fois depuis la 1^{er} édition en 2013 que Toulouse est sur le podium⁶².

⁶² Esicad, *Toulouse élue 1ere ville étudiante pour la 5ème fois* [en ligne] disponible sur : <https://www.esicad.com/actualite/toulouse-elue-1ere-ville-etudiante-pour-la-5eme-fois> (consulté le 10/02/2023)

Le siège du CROUS de l'académie de Toulouse se trouve au centre-ville, plus précisément aux 58 rue du Taur, 31000, celui-ci est géré par la directrice générale « Dominique Froment ».

2.4.1 Accompagnement du CROUS Occitanie

Avec plus de 142 800 étudiants dont 44 464 boursiers en 2021 dans la totalité de l'académie de Toulouse-Occitanie, parmi ses activités majeures le CROUS soutient et accompagne un nombre considérable d'étudiants qui sont dans différentes situations économiques. 134 893 692 € ont été versés comme aide, dont 120 976 947 € de bourse sur critères sociaux.

Le tableau ci-dessous tiré du rapport d'activité du CROUS Occitanie 2021 détaille par type d'aide fournie⁶³.

Tableau 5 : Les aides du CROUS en France⁶⁴

Type d'aide	2021	
BCS ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation	120 976 946,80 €	AMM Aide à la mobilité en master
Complément mérite MESRI	2 567 000,00 €	AMP Aide à la mobilité Parcoursup
ASAA	1 371 204,40 €	ASAA Aide spécifique allocation annuelle
MiC	1 379 950,20 €	BCS Bourse sur critères sociaux
Indemnité inflation	3 343 100,00 €	GEN Aide de la grande école du numérique
BCS MAA	3 470 113,00 €	IMT Institut Mines-Télécom
BCS ISAE	417 917,00 €	ISAE-SUPAERO École Nationale Supérieure de l'Aéronautique et de l'Espace
IMT	450 846,40 €	MAA Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation
AMP	554 000,00 €	MESRI Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche et de l'Innovation
AMM	356 000,00 €	MIC Ministère de la Culture
GEN	6 614,00 €	
Total des aides	134 893 691,80 €	

⁶³ Rapport d'activité du CROUS de Toulouse-Occitanie année 2021

⁶⁴ Rapport d'activité du CROUS de Toulouse-Occitanie année 2021

2.4.2 La carte du CROUS Occitanie

La carte géographique ci-dessous représente l'académie régionale du CROUS Occitanie, on y retrouve les détails concernant les lieux de résidence universitaires ainsi que les différents points de vente restauration toute catégories confondus.

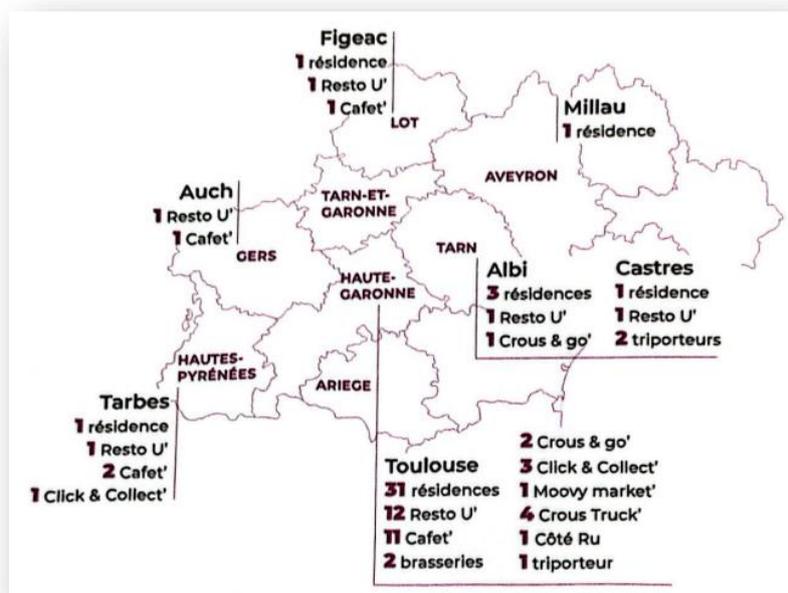


Figure 10 : les CROUS en Occitanie⁶⁵

⁶⁵ Rapport d'activité du CROUS de Toulouse-Occitanie année 2021

2.4.3 Les résidences du CROUS Occitanie

Les lieux de vie du CROUS sont conçus dans un but bien précis, le confort et la réussite de l'étudiant dans sa démarche estudiantine.

Pour cela, un parc de logement social réservé en priorité aux étudiants boursiers, et une autre partie est dédié aux étudiants internationaux pour ainsi contribuer à l'attractivité internationale des établissements et des territoires.

Le CROUS a mis en place des logements qui procurent la sécurité et toute commodités dont a besoin un étudiant, pour certaines résidences des équipements adaptés aux besoins spécifiques des étudiants en situation d'handicape ont été mis en place : il y a en tout 39 résidences réparties sur la totalité du territoire de l'académie de Toulouse Occitanie.

2.4.4 La restauration du CROUS Occitanie

La restauration du CROUS est d'autant plus variée en termes de type de restauration que présente sur la totalité de l'académie de Toulouse Occitanie, répartie sur plus de 48 points de vente restauration située à proximité des lieux d'études ainsi que des résidences.

Considéré comme l'un des endroits les plus importants dans la vie d'un étudiant, c'est un endroit où l'on se nourrit d'une manière équilibrée et saine, des aliments bien choisis, des repas préparés par des professionnels et ainsi, c'est l'endroit où l'on partage des moments conviviaux entre collègues et amis a un prix toujours moindre.

2.4.4.1 Nombre de repas servis

Le Crous de Toulouse-Occitanie sert plus de 2 millions de repas chaque année sur l'ensemble des 48 points de ventes ⁶⁶

2.4.4.2 Type de repas proposé

Avec des produits minutieusement choisis, frais et de qualité les équipes de cuisine du CROUS notamment les chefs préparent des repas équilibrés et sains.

Les propositions sont les suivantes :

2.4.4.2.1 En resto U'

- ❖ Menu du jour
- ❖ Plats gourmands
- ❖ Formules burger
- ❖ Pizza
- ❖ Stand de grillades

2.4.4.2.2 En cafét'

- ❖ La carte cafét se compose de 20 salades et de 18 sandwiches, 4 wraps, 1 bagnat, 2 bagels tous préparés sur place à la façon maison
- ❖ Formules avec plats salé
- ❖ Dessert et bouteille d'eau
- ❖ En plus de ces formules, le Crous Cafét' proposent aux étudiants des plats innovants et adaptés aux nouvelles tendances telles que : les tacos, bowls, box de pâtes végétariens, etc⁶⁷.

⁶⁶ [Rapport d'activité du CROUS de Toulouse-Occitanie année 2021](#)

⁶⁷ [Rapport d'activité du CROUS de Toulouse-Occitanie année 2021](#)

2.4.4.2.2.1 Liaison froide et liaison chaude

Les RU de Toulouse-Occitanie sont pour la totalité en liaison chaude et les repas sont servis sur place et non dans des lieux différents, sauf pour deux cas exceptionnels soit :

L’Arsenal et le Canal qui sont deux unités centrales de production en liaison froide en plus d’être en liaison chaude qui servent au cafét’ Toulousaine tout ce qui est salades, sandwichs, box etc⁶⁸.

2.4.4.3 Points de ventes restauration

Le CROUS de l’académie de Toulouse Occitanie a un total de 9 372 places assises dont 7 889 places en Resto U’ le point de vente le plus convoitée par les étudiants et le plus célèbre.

En 2023, l’académie compte :

- 17 resto U’
- 3 Brasseries
- 14 Cafét’
- 5 Crous & go’
- 1 Crous Market’
- 4 Crous Truck’
- 1 Coté Ru
- 3 Triporteurs (La pause)⁶⁹.

⁶⁸ [Monsieur Barraud Pierre-Marie « Directeur de la restauration du CROUS Occitanie »](#) (le 15Mars 2023)

⁶⁹ [Rapport d’activité du CROUS de Toulouse-Occitanie année 2021](#)

2.4.4.3.1 Les sites délocalisés

Tableau 6 : Les points de vente délocalisés CROUS⁷⁰

Région	Villes	Type	Nom	Nombres de places
Gers	<i>Auch</i>	Cafét' Resto U'	Auch	0
			Auch	160
Hautes-Pyrénées	<i>Tarbes</i>	Cafét Cafét Resto U'	Tarbes	55
			Le kiosque	0
			Tarbes	522
Lot	<i>Figeac</i>	Cafét' Resto U'	Le Célé	18
			Le Célé	180
Tarn	<i>Albi</i>	Crous & go' Resto U'	La Boussole	84
			Lapérouse	546
	<i>Castres</i>	La pause La pause Resto U'	ISIS	0
			IUT	0
			Castres	224

2.4.4.3.2 Les sites de Toulouse ville

Tableau 7 : les points de vente CROUS sur Toulouse ville⁷¹

Site	Cartier	Type	Nom	Nombre de places
Toulouse Centre	<i>Enseeiht</i>	Resto U' Cafét	Enseeiht	269
			Enseeiht	0
	<i>Arsenal</i>	Resto U' Cafét' Cafét' Cafét' Cafét La Pause Brasserie	Arsenal	929
			Arsenal	129
			IEP	86
			Capitole	90
			M.D.T	140
			La pause	0
			Riquet	28
Toulouse-Ouest	<i>Blagnac</i>	Resto U' Resto U'	ENVT	414
			Blagnac	174
	<i>Mirail</i>	Cafét' Crous & go'	Arum	197
			La cantine	50

⁷⁰ Rapport d'activité du CROUS de Toulouse-Occitanie année 2021

⁷¹ Rapport d'activité du CROUS de Toulouse-Occitanie année 2021

		Resto U'	Arum	1050
Toulouse Sud-Est	<i>Ensat</i>	Cafét'	Ensat	6
		Resto U'	Ensat	178
	<i>Insa</i>	Cafét'	Insa	134
		Resto U'	Insa	710
	<i>Le Canal</i>	Coté Ru	Coté Ru	0
		Crous & go'	Le Canal	83
		Crous Truck'	CT1	0
		Crous Truck'	CT2	0
		Crous Truck'	CT3	0
		Crous Truck'	CT4	0
		Crous Market'	Libre-service	0
		Resto U'	Le Canal	259
	<i>Rangueil-Labège</i>	Resto U'	Labège	576
		Brasserie	L'Esplanade	76
		Cafét'	Le Théorème	120
		Cafét'	Les Oliviers	101
	<i>Médecine</i>	Resto U'	Le Théorème	934
		Cafét'	Médecine	86
		Resto U'	Médecine	574
		Resto U'	Inspé	190

2.4.4.3.3 Horaires d'ouverture des points de ventes

Les horaires d'ouvertures des points de vente restauration du CROUS sont généralement liés au planning des établissements supérieurs notamment les universités, c'est-à-dire que la majorité des points de ventes ne sont ouverts que pour le déjeuner ou entre autres, la journée durant l'année académique hors vacances.

Pour répondre aux besoins exprimés par les étudiants le CROUS a développé une offre de la restauration du soir et des week-ends dans quelques points de ventes, soit :

- ❖ **Resto U' de l'Arsenal** : 7 jours/7 ouvert jusqu'à 21 en semaine et 20h15 le week-end
- ❖ **Resto U' du Théorème** : jusqu'à 21 heures du lundi au vendredi
- ❖ **Cafét' Insa** : de 8 heures à 20 heures, du lundi au vendredi
- ❖ **Cafét' des Oliviers** : de 7h30 à 21h30 du lundi au vendredi

2.4.5 Le CROUS vers une démarche écologique

Le CROUS de Toulouse-Occitanie comme tous les CROUS de France est engagé dans la démarche du développement durable, une démarche structurante qui implique aujourd’hui tous les métiers qu’entreprennent les CROUS et cela, pour but de répondre aux attentes et aux besoins des étudiants en plus d’être en parfaite corrélation avec les obligations réglementaires.

Ainsi, plusieurs initiatives sont menées telles que :

- ❖ Une alimentation durable
- ❖ La réduction des consommations d’énergies du parc immobilier
- ❖ La valorisation des déchets
- ❖ L’amélioration de la qualité des espaces verts etc⁷².

2.4.5.1 L’alimentation des étudiants

Il est nécessaire de proposer une alimentation saine aux étudiants, des repas équilibrés qui permettront de l’aidé à tenir en bonne santé sachant que pour certains la situation d’être étudiant est quelque peu compliquée dû aux moyens financiers, plusieurs facteurs rentrent en jeu pour comprendre l’hygiène de vie d’un étudiant, soit :

- Le fait d’être loin du cocon familial impacte le comportement alimentaire
- Le rythme des études parfois chargé donc les répercussions retombent sur l’alimentation
- Le début d’une indépendance de manière générale

⁷² [Rapport d’activité du CROUS de Toulouse-Occitanie année 2021](#)

Pour toutes ces raisons, et y'en a bien d'autres, les RU proposent des repas nutritionnellement adapté⁷³.

2.4.5.2 La loi EGalim

La loi n° 2018-938 EGalim (Etat Généraux de l'Alimentation) du 30 Octobre 2018 « Lois pour l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricoles et alimentaire et une alimentation saine, durable et accessible à tous ».

Celle-ci a pour but la transition vers une alimentation de qualité et durable pour tous les secteurs de la restauration collective privé ou public.

2.4.5.2.1 Les secteurs concernés :

- Les cantines scolaires : de la crèche à l'université
- Les cantines du médico-social : hôpitaux, ehpad, clinique
- Les cantines d'entreprise, d'administration et d'établissement pénitentiaires

2.4.5.2.2 Les objectifs :

- Transition vers une alimentation de qualité et durable dans la restauration collective
- Sensibilisation de tous les secteurs concernés par la question
- Le travail sur l'ensemble des mesures de la loi sur l'ensemble de la filière
- Assurer un suivi et un pilotage des informations relatives aux mesures

2.4.5.2.3 Les mesures :

- Approvisionnement durable et de qualité
- Réduction du gaspillage alimentaire
- Diversification des sources de protéines
- En finir avec le plastique⁷⁴.

⁷³ Fage les assos étudiantes, *bien dans ton assiette* [en ligne] disponible sur : https://www.fage.org/ressources/documents/2/533,Kit-de-mobilisation_Bien-dans-ton-as.pdf (consulté le 15/02/2023)

⁷⁴ Le ministère de l'agriculture et de la souveraineté alimentaire, *Les 5 points essentiels à connaître sur la loi EGalim en restauration collective* publié le 04/10/2022 [en ligne] disponible sur : <https://ma-cantine.agriculture.gouv.fr/blog/25/> (consulté 20/02/2023)

2.4.5.2.4 Renforcement avec la loi Climat & résilience

La loi Climat & Résilience d’Aout 2021 est venue renforcer et compléter des éléments déjà présents dans la Lois EGalim c’est-à-dire :

- L’ajout de 2 nouvelles catégories qui entrent dans le décompte de l’objectif de 50% de produits durable dont 20% de bio
 - ✓ Produits acquis principalement sur la base de leurs performances en matière environnementale
 - ✓ Produits issu du commerce équitable
- Gaspillage alimentaire : mise en place d’un système de réservation de repas
- Mise en place d’une option végétarienne quotidienne
- Utilisation de contenant réutilisable⁷⁵.

2.4.5.3 Le CROUS « Une restauration durable & responsable » :

Le CROUS de Toulouse-Occitanie est pleinement engagé dans la question de la protection de l’environnement de par ses actions en faveur du développement durable et de la transition écologique dont tous les domaines sont concernés notamment la restauration.

Une sensibilisation des étudiants principaux usagers de la restauration universitaires est primordiale et cela pour de nombreuses raisons, une invitation de ces derniers à être acteurs de leurs Eco-responsabilité en donnant une seconde vie à leurs plateaux.

Ainsi des travaux ont montré que les sensibilisations sont mieux assimilés lorsque c’étaient des étudiants qui fessaient passer le message, c’est dans ce principe que bon nombre d’association étudiante sont acteur de la démarche écologique.

⁷⁵ Territoires bio, *lois climat qu’es ce que ça change pour ma restauration collective* [en ligne] disponible sur : <https://territoiresbio.fr/developper-lalimentation-bio/loi-climat-quest-ce-que-ca-change-pour-ma-restauration-collective/> (consulté le 23/02/2023)



Une filière de valorisation et de recyclage a été mise en place en 2021, sur l'ensemble de la métropole : 100 % de bios déchets méthanisés sont valorisés de par la collecte des restes alimentaires des restaurants. Cela permet de chauffer des logements sociaux ce qui représente une réelle démarche circulaire et sociale ; de plus un tri sélectif des cartons et des papiers assurant leur recyclage à 100 % est effectué par les services support du CROUS.



2.4.5.3.1 La lutte contre le gaspillage alimentaire :

Le gaspillage moyen est de 66,4 grammes par convive à chaque repas dans la restauration universitaire alors que la moyenne en lycée est de 100 grammes et 75 grammes en restauration d'entreprise, un audit est mis en place par le biais d'un prestataire externe subventionné par la région Occitanie, celui-ci est concerné par toutes les étapes de production depuis l'approvisionnement jusqu'au retour des plateaux des étudiants⁷⁶.

⁷⁶ [Rapport d'activité du CROUS de Toulouse-Occitanie année 2021](#)

Conclusion de la 1^{er} partie

Après avoir défini de manière globale les deux sous-ensembles de la restauration hors foyer, à savoir la restauration collective et la restauration universitaire, dans le but de cadrer et de contextualiser mon sujet, j'ai approfondi la compréhension de ce que le CROUS apporte à cette branche essentielle de la restauration collective. Cette dernière, bien qu'ayant été sévèrement impactée par la crise sanitaire, a néanmoins relevé les défis avec résilience.

La restauration collective se caractérise par de nombreuses contraintes économiques et écologiques, que j'ai brièvement abordées dans le premier chapitre. Elle fait également face à des enjeux liés à la concurrence, en particulier celle de la restauration commerciale rapide, qui est souvent à proximité des entreprises, des écoles et des universités. Cette concurrence pousse la restauration collective, et plus spécifiquement la restauration universitaire, à s'adapter aux évolutions des habitudes alimentaires, aux innovations et aux préférences des étudiants. Il est crucial pour cette branche de se renouveler constamment afin d'attirer les étudiants.

Les étudiants ont diverses raisons pour choisir de consommer en restauration universitaire ou ailleurs, selon leur situation personnelle et leur environnement. Cette réflexion m'a conduit à poser la question suivante : « Quelles sont les raisons pour lesquelles les étudiants décident de consommer en restauration universitaire, et quelles sont celles qui les poussent à s'en abstenir ? »

Cette première partie m'a donc permis d'introduire mon sujet et de préparer le terrain pour une deuxième partie centrée sur la sociologie et la psychologie. Cette approche me permettra d'examiner les théories relatives à la décision rationnelle et aux processus décisionnels des individus.

Partie 2 : Les

Théories de la décision

Introduction de la 2^{ème} partie :

Pour la deuxième partie de mon mémoire de recherche, le premier chapitre exposera le processus ayant conduit de la question initiale à la formulation de la problématique, ainsi que les trois hypothèses que j'aborderai en conclusion de cette section.

Dans le deuxième chapitre de cette partie, je présenterai le cadrage théorique fondé sur mes lectures et recherches, en ayant opté pour plusieurs théories de la décision, à savoir :

- La théorie du choix rationnel,
- La théorie de la rationalité limitée
- La théorie de la rationalité en valeur et en finalité de Max Weber.

Ce chapitre vise à offrir une perspective sociologique et psychologique de mon sujet. Pour comprendre le processus décisionnel d'un individu, il est crucial de s'appuyer sur les théories développées par des auteurs classiques tels que Max Weber, Raymond Boudon, et Herbert Simon, entre autres, qui ont largement exploré ces questions.

À travers mes lectures, j'ai pu expliquer les principaux aspects de chaque théorie, bien que le champ soit vaste et que de nombreux chercheurs aient contribué à l'enrichir. Mon objectif est de simplifier le sujet en me concentrant sur l'essentiel des contributions théoriques.

3 Chapitre 3 : Problématisation

3.1 De la question de départ à la problématique

Mes précédents chapitres m'ont permis de définir la base de mon sujet d'étude, c'est-à-dire le descriptif de la restauration dans sa généralité et cela inclut la restauration universitaire celle-ci étant gérée par les CROUS. Le processus que j'ai entamé de manière ordonnée m'amène dans une deuxième partie à recentrer mon intérêt pour ce travail de recherche.

Celui-ci concerne plus particulièrement les usagers, c'est-à-dire les principaux consommateurs de la restauration universitaire « les étudiants ».

Comme je l'ai énoncé précédemment, le nombre d'étudiants inscrits dans l'enseignement supérieur ne cesse de croître d'année en année, et cela depuis 1980 selon le ministère de l'enseignement supérieur, ainsi une évolution des pratiques alimentaires a, en effet, été observée durant toutes ces années et cela est remarquable par le fait que le CROUS, aussi de par sa proximité avec les étudiants, prend en considération les attentes. Ainsi, son offre évolue parallèlement en termes de capacité d'accueil : on compte plus de 900 points de vente restauration en France dont 48 sur l'ensemble de l'académie de Toulouse Occitanie, l'évolution est autant observée en type de points de vente restauration.

Le point de vente le plus célèbre et le plus convoité étant le RU et c'est aussi le point de vente qui m'intéresse le plus dans ma démarche de recherche, car il reflète le mieux la demande estudiantine de par son taux de fréquentation.

Au début de mes recherches dans le sujet, je me suis posé de nombreuses questions, notamment si l'étudiant en lui-même aime la restauration universitaire ? Si l'étudiant a été juste contraint à manger dans cette cantine, qui pour lui a été en faveur de ses moyens financiers, ou à son éloignement de son domicile ? Qu'en est-

il des nombreux clichés qu'on a sur les cantines ? Je voulais de par mes questionnements d'en savoir plus sur l'image que renvoie le RU à l'égard de l'étudiant, et pour cela il me fallait tout au moins de la donnée.

J'en suis arrivé à la conception d'une question de départ qui est la suivante :

« Comment est-ce que les étudiants construisent leurs perceptions concernant la Restauration Universitaire et ainsi, quelles sont les raisons qui amènent ces derniers à ne pas aimer cette cantine, cliché ou réalité ? »

En effet après avoir creusé un peu plus sur la question, et après avoir reçu quelques conseils de la part de mon maître de mémoire monsieur Cyrille Laporte lors de nos rendez-vous, mon intérêt s'est plutôt rediriger sur le raisonnement des étudiants par rapport à cette cantine.

L'orientation que je souhaiterais donc à présent donner à mon sujet de mémoire serait éventuellement de pouvoir rechercher, comprendre et expliquer les principaux facteurs qui amènent un étudiant lambda à consommer ou à ne pas consommer dans un restaurant universitaire, ainsi la fréquentation en pourcentage des RU des années précédente ainsi que le nombre de repas servis chaque année sont des données importante pour savoir si les résultats sont en baisse ou en hausse, comment pourrait-on donner une explication à cela ?

J'en suis arrivé à construire la problématique suivante :

« Quel raisonnement conduit l'étudiant à décider s'il fréquentera durant son cycle universitaire le restaurant universitaire ? Quels sont les éléments déterminants qui pèsent sur son choix de s'y rendre ? »

Une problématique touchant particulièrement le domaine des sciences sociales notamment la psychologie et la sociologie : pour cela, j'alimenterais mon mémoire avec un cadrage théorique afin de comprendre du moins, les diverses théories liées à la décision et aux choix des individus.

4 Chapitre 4 : Les théories de la décision

4.1 La théorie du choix rationnel

La théorie du choix rationnel (TCR) appelé aussi théorie de la décision rationnelle dans le domaine de la microéconomie contemporaine, celle-ci fait partie de l'une des différentes branches que possède la théorie de l'action, c'est-à-dire l'étude de la nature et de l'action humaine individuelle ou collective.

La branche qui concerne la théorie du choix rationnel est intitulée la théorie de l'action rationnelle, une action intellectuelle qu'on pourrait qualifier de comportement rationnel est effectuée naturellement chez les individus afin d'être constamment à la recherche par le biais de nombreuses actions dans leurs quotidiens d'un maximum de profit pour une moindre perte.

Cette théorie s'est vue développée dans différents domaines, notamment :

- En économie (La TCR étant un paradigme dominant)
- En sociologie (La TCR est en concurrence avec d'autres paradigmes)
- En psychologie
- En criminologie
- En science politique (La TCR étant l'un des paradigmes dominants en plus d'être un outil pour étudier les décisions prises par une collectivité de personnes, c'est-à-dire le public)⁷⁷.

Tous ces domaines ont pour but d'expliquer par quel mode de pensée peut passer un individu pour arriver à prendre une décision en présupposant que celle-ci soit rationnelle, tout en sachant qu'une décision rationnelle est un enchaînement linéaire

⁷⁷ Wikipédia l'encyclopédie libre, *Théorie du choix rationnel* [en ligne] disponible sur : https://fr.wikipedia.org/wiki/Th%C3%A9orie_du_choix_rationnel

de moments qui commencent d'un désir et se finalisent par la satisfaction de celui-ci en passant par une délibération⁷⁸.

4.1.1 Historique

Le concept de la théorie du choix rationnel s'est vu naître dans les différentes idéologies anglo-saxonnes qui au fil des siècles se sont développées et connectées aux différents concepts tels que :

- L'individualisme
- L'empirisme
- Le libéralisme économique et l'utilitarisme

Et cela durant la période du 17^{ème} et du 18^{ème} siècle⁷⁹.

4.1.2 Les 3 angles d'approche de la rationalité

Afin de comprendre la structure logique de la TCR il est nécessaire de définir les 3 angles d'approche de la rationalité, c'est-à-dire :

4.1.2.1 La rationalité instrumentale

Sur le plan instrumental, l'être humain met en œuvre le meilleur moyen possible pour atteindre un maximum de satisfaction étant donné ses croyances.

L'individu dispose d'un ensemble cohérent de préférences auxquelles il associe à chacune d'elles la fonction d'utilité et ainsi, spontanément il chercherait constamment à maximiser ses satisfactions⁸⁰.

⁷⁸ Etudier aspiré à de meilleurs notes, *qu'es ce qu'une décision rationnelle* [en ligne] disponible sur : <https://urlz.fr/levj> (consulté le 01/03/2023)

⁷⁹Wikipédia l'encyclopédie libre, *Théorie du choix rationnel* [en ligne] disponible sur : https://fr.wikipedia.org/wiki/Th%C3%A9orie_du_choix_rationnel (consulté le 28/02/2023)

⁸⁰Hervey Mauroy, *La théorie du choix rationnel dans ses deux grandes versions : une représentation faussée du fonctionnement psychique humain*, *Les cahiers internationaux de psychologie sociale*. Presse universitaires de Liège 2018/1-2 (Numéro 117-118). Page 97 a 117. [en ligne] disponible sur :

4.1.2.2 La rationalité cognitive

Sur le plan cognitif, l'acteur est doté d'un instinct pur de vérité et est constamment animé par le fait qu'il recherche le vrai partout, c'est-à-dire qu'il va se créer intellectuellement parlant des croyances qui se rapprocheraient le plus de la réalité ou de la vérité selon les informations dont il dispose, c'est ce qu'on appellerait une capacité de synthèse au bon sens sachant que cette hypothèse de rationalité ne veut pas forcément dire que l'acteur est constamment dans le vrai.

Il peut aussi se tromper, mais cela n'est dû qu'à des erreurs, pour résumer cela, l'homme préfère une vérité blessante que se duper soit même⁸¹.

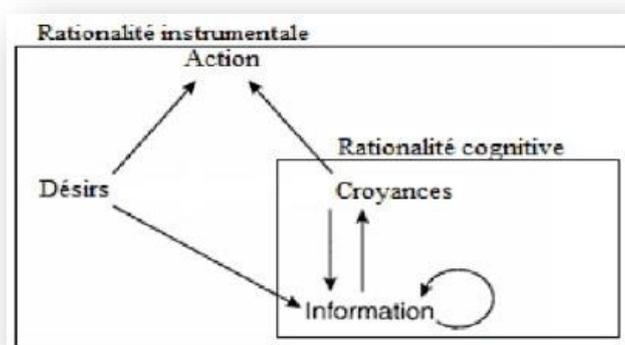


Figure 11 : La rationalité Instrumentale & cognitive⁸²

<https://www.cairn.info/revue-les-cahiers-internationaux-de-psychologie-sociale-2018-1-page-97.htm?contenu=article%20-> (consulté le 01/03/2023)

⁸¹ Hervey Mauroy, *La théorie du choix rationnel dans ses deux grandes versions : une représentation faussée du fonctionnement psychique humain*, *Les cahiers internationaux de psychologie sociale*. Presse universitaires de Liège 2018/1-2 (Numéro 117-118). Page 97 à 117. [en ligne] disponible sur : <https://www.cairn.info/revue-les-cahiers-internationaux-de-psychologie-sociale-2018-1-page-97.htm?contenu=article%20-> (consulté le 01/03/2023)

⁸² <https://www.cairn.info/revue-les-cahiers-internationaux-de-psychologie-sociale-2018-1-page-97.htm?contenu=article>

4.1.2.3 La rationalité des préférences

La rationalité des préférences est souvent considérée comme une théorie délicate à définir, car il est infondé et difficile de considérer le choix d'un individu ayant des préférences particulières et dire qu'elles sont plus ou moins rationnelles à des préférences d'autres individus.

Les économistes supposent le plus souvent que les préférences des acteurs sont de nature égoïste, cela dit cette théorie est dite non expliquée par les modèles et ne peut être déduite qu'a posteriori de l'observation des comportements individuels, entre autres les préférences sont dans la majorité des cas révélées par les comportements⁸³.

Les mathématiciens soulignent le fait qu'il existe des propriétés liées aux préférences, soit:

- **La complétude** : l'acteur est dans la capacité de classer deux biens A et B par ordre (ordinal) de préférence.
- **La transitivité** : c'est le fait que si l'acteur préfère A à B et B à C alors la logique dit que l'acteur préfère le panier A à C.
- **La continuité** : celle-ci étant une propriété technique expliquant que dans chaque couple de paniers A et B, il y a au moins une combinaison ayant le même niveau d'utilité pour l'acteur⁸⁴.

Les préférences peuvent être :

- **Strict** : l'acteur préfère A à B et considère qu'ils ne sont pas égale en termes de préférences

⁸³ Jean François Grégoire, *la rationalité égoïste des préférences altruistes* Université Laval [en ligne] disponible sur : <https://revuephares.com/wp-content/uploads/2013/09/Phares-X-05-Jean-Francois-Gregoire.pdf> (consulté le 02/03/2023)

⁸⁴ Maxicours, *les préférences individuelles* [en ligne] disponible sur : <https://www.maxicours.com/se/cours/les-preferences-individuelles/> (consulté le 05/03/2023)

- **Faible** : l'acteur réent une sorte d'indifférence entre deux choix, soient A et B
- **Indifférent** : l'acteur ne préfère ni l'un ni l'autre⁸⁵.

Lorsque ses propriétés sont appliquées, les préférences sont représentées par une utilité ordinale ayant chacune une valeur chez l'acteur.

4.1.3 La TCR ou L'IM

La théorie du choix rationnel TCR représente une figuration du fonctionnement psychique, Celle-ci étant une variante de ce qu'on appelle l'Individualisme Méthodologique (IM) une expression proposée par l'économiste Joseph Alois Schumpeter sur la base des écrits et des indications du sociologue et économiste Max Weber qui pour comprendre les phénomènes sociaux a privilégié tout d'abord le fait de comprendre les raisons individuelles de tout un chacun, des raisons significatif qui donne une direction aux actions de l'individu.

L'IM est caractérisé par un paradigme et est défini par 3 postulats relevant d'une conception d'un ensemble de sciences sociales :

- **Postulat (P1) de l'individualisme** : tout phénomène social résulte d'action, de croyance ou d'attitude individuelle
- **Postulat (P2) de la compréhension** : comprendre le pourquoi des actions des croyances et des attitudes : c'est reconstruire le sens quelle ont pour l'acteur
- **Postulat (P3) de la rationalité** : le sujet adhère à une croyance et entreprend des actions, car elle a du sens pour lui donc la cause principale est dans le sens qu'il donne aux actions et la raison qu'il a à les adopter.

Celle-ci est apparue dans un contexte d'échange théorique et méthodologique entre économistes, ces derniers mettent en relation le fait que des actions individuelles

⁸⁵ Gennaro Cuofano, *Qu'est-Ce Que La Théorie Du Choix Rationnel ?* publié le 29/01/2023 [en ligne] disponible sur : <https://fourweekmba.com/fr/th%C3%A9orie-du-choix-rationnel/> (consulté le 06/03/2023)

obéirez à des motivations utilitaristes, c'est-à-dire que l'individu dans la majorité des cas agit de manière à calculer ses plaisirs et ses peines ou dans un langage plus moderne « celui-ci calcul les Coût Bénéfice CCB »⁸⁶.

4.1.4 Jeu des restrictions de la TCR

Pour Tocqueville, Weber et les principaux sociologues et auteurs contemporains connus qui ont travaillé sur la question de la TCR, les postulats fondamentaux (P1, P2, P3) sont les plus importants, car ils expliquent simplement un fait qui est le suivant :

L'acteur entreprend des actions cohérentes à sa raison de les faire, et ceci est valable aussi pour les croyances, ce dernier a des raisons d'avoir des croyances et cela se traduit par différentes variables.

Par contre d'autres sociologues chercheurs ont ajouté certaines restrictions à ces postulats.

C'est-à-dire :

- **Postulat (P4)** conséquentialiste (Instrumentaliste) : l'acteur considère que le sens de son action résidera dans les conséquences de celle-ci.
- **Postulat (P5)** Egoïsme : parmi les conséquences de son action, les seules qui puissent l'intéressaient sont celles qui le concerne personnellement.
- **Postulat (P6)** du Calcul Coût & bénéfice CCB : l'acteur admet que toute action comporte un CCB, celui-ci est à la recherche d'un maximum de profit et un minimum de perte, ce postulat intéresse particulièrement les économistes.
- **Postulat (P7, P8)** : les sociologues d'inspiration Nietzscheenne et/ ou Marxienne introduisent encore plus de restrictions, c'est-à-dire que l'acteur

⁸⁶ Raymond Boudon, *Théorie du choix rationnel ou individualisme méthodologique*, Une théorie sociologique générale est-elle pensable. Revue du MAUSS. La découverte, 2004/2 (n° 24), pages 281 à 309. [en ligne] disponible sur : <https://www.cairn.info/revue-du-mauss-2004-2-page-281.htm#s1n2> (consulté le 10/03/2023)

pense tout d'abord à sa volonté de puissance (**P7**) ou à son intérêt de classe sociale (**P8**).

Le modèle instrumentaliste (**P1** à **P4**) est préféré par rapport aux autres, car celui-ci propose une théorie simple du comportement, des attitudes et des croyances⁸⁷.

4.1.4.1 La TCR selon Max Weber

Pour Max Weber, il était important d'apporter à cette base d'explication sociologique de son temps à caractère holiste une certaine approche individualiste de la théorie, celui-ci avait déclaré « si je suis devenu sociologue, c'est essentiellement pour mettre fin à cette industrie à base de concept collective dont le spectre rode toujours parmi nous, en d'autres termes, la sociologie ne peut elle aussi que partir de l'action de l'individu, qu'il soit isolé, en groupe ou en masse, elle doit être conduite selon une méthode strictement individualiste ».

4.1.5 La TECR & la TGCR

La théorie du choix rationnel comporte 2 grandes versions qui reposent tout de même sur une structure logique similaire

4.1.5.1 La théorie économique (Froide) du choix rationnel « version hard » TECR

La TECR est une approche du comportement humain qui est défini par le fait qu'elle met de côté toute notion concernant la psychologie, de par son pseudonyme elle considère que l'homme étant une entité optimisante et froide, c'est-à-dire que celui-ci n'est pas perturbé par ses émotions.

L'exemple le plus simple à décrire comment cette théorie voit les choses, c'est l'image d'un chef d'entreprise compétent procédant à une forme de réflexion CCB

⁸⁷ Raymond Boudon, *Théorie du choix rationnel ou individualisme méthodologique*, Une théorie sociologique générale est-elle pensable. Revue du MAUSS, La découverte, 2004/2 (n° 24), pages 281 à 309. [en ligne] disponible sur : <https://www.cairn.info/revue-du-mauss-2004-2-page-281.htm#s1n2> (consulté le 10/03/2023)

(Calcul cout bénéfice) l'incitant ainsi a toujours prendre les bons choix, ainsi celui-ci se trouverait dans un monde glacial ou les individus n'aurait pas d'émotions.

4.1.5.2 La théorie général du choix rationnel « version soft » TGCR

Celle-ci étant dans la même structure logique que la TEGR, par contre les rationalités instrumentales et cognitives dans cette théorie sont considérées comme limité, car étant donné les informations que peuvent avoir les individus ainsi que les croyances sont toutes différentes les unes des autres du fait du contexte dans lequel ils ont vécu et dans lequel ils ont été éduqués. Ainsi 2 approches sont a distingué pour cette théorie :

4.1.5.2.1 1^{er} approche

Celle-ci postule que la TGCR est la parfaite description du comportement humain, ce concept ayant été développé par Ludwig Von Mises (économiste austro-américain) disant que pour lui « Même les individus les plus fou été régis par la TGCR » c'est-à-dire que l'homme étant donné la situation dans laquelle il vie, celui-ci fait de son mieux pour prendre les meilleures décisions.

4.1.5.2.2 2^{eme} approche

Cette approche ayant été développée par Raymond Boudon (philosophe et sociologue Français), à la différence de la 1^{ere} celle-ci ne se décrit pas comme étant un miroir du comportement humain sachant que celui-ci est doté aussi d'éléments de son psychisme irrationnel. Cette approche est utilisée dans les différentes démarches scientifiques des domaines de la sociologie, de l'histoire, de la politique ou aussi de l'économie etc⁸⁸.

⁸⁸ Hervey Mauroy, *La théorie du choix rationnel dans ses deux grandes versions : une représentation faussée du fonctionnement psychique humain*, *Les cahiers internationaux de psychologie sociale*. Presse universitaires de Liège 2018/1-2 (Numéro 117-118). Page 97 a 117. [en ligne] disponible sur : <https://www.cairn.info/revue-les-cahiers-internationaux-de-psychologie-sociale-2018-1-page-97.htm?contenu=article%20-> (consulté le 01/03/2023)

4.2 La théorie de la rationalité limitée

Une décision rationnelle est la capacité d'un acteur à observer son environnement, de connaître l'état de son évolution en collectant de l'information et ainsi anticipé et prévoir l'impact que peut avoir les décisions que celui-ci prend.

La TRL est définie par le fait que la capacité de décision d'un individu est souvent accompagnée par diverses contraintes tel un manque d'informations, un manque de temps, ou juste par des contraintes liées à l'acquisition de connaissances. L'acteur est donc dans l'obligation d'agir d'une manière à choisir l'option la plus satisfaisante selon son jugement⁸⁹.

4.2.1 La TRL selon Herbert Simon

Le concept de la théorie limitée a été développé et théorisé par le prix Nobel de l'année 1978, Herbert Simon économiste et sociologue américain.

Celui-ci définit clairement la rationalité limitée des individus en soulignant que ces derniers sont dotés d'un esprit dit d'incertitude. La rationalité Simonienne, comme on pourrait le dire est procédurale comme il le soutient bien, c'est-à-dire que dans un processus de décision l'acteur ne cherche pas à optimiser ou à maximisé ses désirs, mais juste à les satisfaire par la 1^{er} solution qui se présente, il soutient ainsi que cette rationalité et tout autant intuitif que limité.

⁸⁹ Wikipédia l'encyclopédie libre, *Rationalité limitée* [en ligne] disponible sur : https://fr.wikipedia.org/wiki/Rationalit%C3%A9_limit%C3%A9e (consulté le 12/03/2023)

Procédural un terme qui désigne les procédures, dans ce cas de figure le calcul du cout avantage de l'acteur n'englobe pas tout, c'est surtout le processus rationnel par lequel celui-ci passe pour en arriver à une décision final qui est important⁹⁰.

Il décompose en 3 phases le processus décisionnel comme suit :



Figure 12 : le processus décisionnel "Herbert Simon"

Il rajoute de par ses recherche que la rationalité limité a un lien étroit avec les institutions selon Simon, « l'individu rationnel est et doit être un individu organisé et institutionnalisé » sachant que ces institution sont des vecteurs de la rationalité ainsi il rajoute « l'administration, le management se doit de concevoir cet environnement de telle façon que l'individu s'approche aussi près que possible de la rationalité »

⁹⁰ Lauren Tran, *Herbert Simon et la rationalité limitée*, l'économie (se) raconte-elle des histoires ? « Croyances et rationalité en économie ». La découverte, 2018/1 n°22, pages 54 à 57. [en ligne] disponible sur : <https://www.cairn.info/revue-regards-croises-sur-l-economie-2018-1-page-54.htm> (consulté le 10/03/2023)

4.2.1.1 Les limites de la TRL

Il y a tout au moins plusieurs raisons de dire que la rationalité d'un individu est naturellement limitée, le processus de rationalité d'une décision présente diverses contraintes que j'énumère comme suit :

- **L'information a un coût** : le fait qu'un individu est constamment à la recherche de la meilleure information pour ainsi prendre la meilleure des décisions selon les critères que celui-ci a établi, cela engendre un coût financier, temporel ainsi qu'en énergie.
- **L'information est biaisée** : les informations que peuvent donner les individus peuvent impacter la qualité de celle-ci, car chacun a ses différences et ses intérêts, entre autres chacun voit le monde à sa façon.
- **L'information est périmée** : le monde est en constante évolution, l'information est rapidement périmée du fait de l'avancement des choses, l'exemple que Léon Tolstoï (écrivain) raconte dans ses récits lorsque Napoléon reçoit un rapport sur les batailles par un informateur celui-ci donnera sa version des faits comme il le perçoit, et une évolution de la situation est déjà en cours lorsque les rapports sont faits.
- **Les capacités cognitives limité des individus** : il est pratiquement impossible pour l'humain d'évaluer toutes les conséquences possibles de chaque scénario possible de chaque action, la représentation la plus simplifiée de la réalité et la plus logique sera prise en compte.
- **Un temps limité** : l'individu est contraint par la notion du temps, il est donc toujours lié à une échéance et à une date limite pour prendre une décision, c'est pour cela que des limites seront toujours fixées afin d'explorer que ce qui est important⁹¹.

⁹¹ Thierry Weil, *Chapitre V. La rationalité limitée et ses conséquences*, stratégie d'entreprise. Presses des mines, Paris 2008. Page 97 à 111. Sciences sociales [en ligne] disponible sur : <https://books.openedition.org/pressesmines/1333?lang=fr> (consulté le 11/03/2023)

4.3 La théorie de la rationalité en valeur et en finalité de Max Weber

Max Weber a énormément influencé de par ses recherches le monde des sciences sociales du 20ème siècle, ses travaux se concentre essentiellement sur la réflexion que peut avoir l'homme sur lui-même ainsi que sur le monde extérieur c'est-à-dire la société dans laquelle il vit et fait partie d'une manière global.

4.3.1 Définition de la rationalité

La rationalité est majoritairement liée aux comportements que peut avoir un individu qu'il soit en société ou au singulier, c'est-à-dire avec lui-même.

La définition la plus simple pour comprendre ce que signifie la rationalisation, c'est le fait que chaque individu dans ce monde agisse et souhaiterait agir d'une manière calculée toutes ses actions quelle que soit l'activité, d'où l'origine du mot ratio qui signifie en latin calcul.

4.3.2 Le processus de rationalisation par Max Weber

La rationalité a été définie de plusieurs manières et par différentes figures de la sociologie, de la philosophie ainsi que par l'économie et autre domaines, ce qui nous intéresse c'est l'origine de la constitution de la définition de la rationalité de Max Weber.

Celle-ci a été faite par étape à différents siècles, la 1^{ère} étape, on la retrouve chez David Hume philosophe et économiste Ecossais qui sépare la notion des moyens aux fins, la 2^{ème} étape a été faite par Vilfredo Pareto sociologue et économiste Italien , celui-ci souligne « Une action est dite logique si les moyens sont adaptés aux buts que se donnent l'individu et ce indépendamment du but lui-même », ainsi Max

Weber a complété ces travaux et à apporter sa touche réflexive de par sa vision. Selon Max Weber, il existerait 4 rationalités possibles de l'action sociale⁹² :

4.3.2.1 La rationalité en finalité (téléologique)

Weber présente cette rationalité par rapport au sens que l'individu lui donne, « l'action est dite téléologiquement rationnelle si les moyens utilisés sont subjectivement en adéquation avec les fins visées »

L'acteur se fixe des objectifs et des moyens afin d'atteindre un but bien précis, celui-ci fait en sorte de par les informations dont il dispose de mettre en œuvre et ou de croire qu'il emploie la meilleure méthode pour y arriver⁹³.

« Agis de façon rationnelle en finalité celui qui oriente son activité d'après les fins, moyens et conséquences subsidiaires et qui confronte en même temps rationnellement les moyens et les fins, la fin et les conséquences subsidiaires et enfin les diverses fins possible entre elles » (Max Weber, *Economie et société* 1922)⁹⁴.

⁹² Françoise Mazuir, *Le processus de rationalisation chez Max Weber*, *Mélancolie sociale*. De Boeck Supérieur, Société 2004/4 (n°86). Page 119 à 124. [en ligne] disponible sur : <https://www.cairn.info/revue-societes-2004-4-page-119.htm> (consulté le 15/03/2023)

⁹³ Edouard Mien, *Weber, la rationalité en valeur et en finalité*, *l'économie (se) raconte-elle des histoires ? « Croyances et rationalité en économie »*. La découverte, 2018/1 (n°22). Page 46 à 49. [en ligne] disponible sur : <https://www.cairn.info/revue-regards-croises-sur-l-economie-2018-1-page-46.htm> (consulté le 13/03/2023)

⁹⁴ Maxicours, *processus de rationalisation des activités sociales chez Max Weber* [en ligne] disponible sur : <https://www.maxicours.com/se/cours/processus-de-rationalisation-des-activites-sociales-chez-max-weber/> (consulté le 11/03/2023)

4.3.2.2 La rationalité en valeur (axiologique)

L'individu dans ce cas mène des actions cohérentes à des valeurs acquises et ancrées en lui, il crée alors une légitimité d'entreprendre des actions, ainsi celui-ci ne se sent pas concerné par le résultat final de celle-ci et de ce qu'il devra mettre en œuvre comme moyen pour l'atteindre, ce qui compte c'est la valeur de l'action elle-même. Dans ce cas, on ne parle pas de moyen et de fins, mais de moyens et de valeur donnée par l'acteur, l'exemple du capitaine ne quittant pas son navire lors d'un naufrage, il n'y a aucune fin à cela, mais juste la conviction du capitaine que cela serait un déshonneur de le faire. ⁹⁵

« Agis d'une manière purement rationnelle en valeur celui qui agit sans tenir compte des conséquences prévisibles de ses actes, au service de ce que, selon sa conviction, paraissent lui commander le devoir, la dignité, la beauté, les directives religieuses, la piété ou la grandeur d'une cause, qu'elle qu'en soit la nature » (Max Weber, *Economie et société* 1922)⁹⁶.

4.3.2.3 Les théories de l'action sociale de Max Weber

Max Weber conçoit la théorie de l'action sociale et subdivise les types d'actions en 4 catégories comme suit :

- **Les actions traditionnelles** : l'acteur obéit aux coutumes, la tradition dans laquelle il a été éduqué occupe une grande place dans sa vie et fait en sorte de faire les choses par habitude comme il les a toujours connues
- **Les actions affectives** : l'acteur réagit par sous l'emprise de l'émotion ou de la passion

⁹⁵ Edouard Mien, *Weber, la rationalité en valeur et en finalité*, l'économie (se) raconte-elle des histoires ? « Croyances et rationalité en économie ». *La découverte*, 2018/1 (n°22). Page 46 à 49. [en ligne] disponible sur : <https://www.cairn.info/revue-regards-croises-sur-l-economie-2018-1-page-46.htm> (consulté le 13/03/2023)

⁹⁶ Maxicours, *processus de rationalisation des activités sociales chez Max Weber* [en ligne] disponible sur : <https://www.maxicours.com/se/cours/processus-de-rationalisation-des-activites-sociales-chez-max-weber/> (consulté le 11/03/2023)

- **Les actions rationnelles en valeur** : l'acteur fait en sorte d'agir selon les valeurs auxquelles il adhère
- **Les actions rationnelles en finalité** : l'acteur a un but et met en œuvre tous les moyens possibles pour l'atteindre

4.3.2.4 La légitimité

A ce niveau, on doit naturellement parler de la notion de légitimité de l'action, celle-ci étant le principal point qui donne de la valeur à une action sociale et qui justifie aux yeux de la société l'utilité de cette action, c'est-à-dire le consentement d'un groupement de personnes par une autorité celle-ci basée sur la justice, l'éthique ou la morale⁹⁷.

Max Weber distingue 3 types de légitimité dite « domination légitime. »

4.3.2.4.1 La légitimité traditionnelle :

Celle-ci concerne l'importance que l'individu donne aux coutumes et aux traditions qu'il développe au fur et à mesure de sa vie en société.

4.3.2.4.2 La légitimité charismatique :

Celle-ci est liée à ce qu'on appelle le prestige social, c'est-à-dire l'héroïsme d'un individu ou d'une institution perçue par l'acteur.

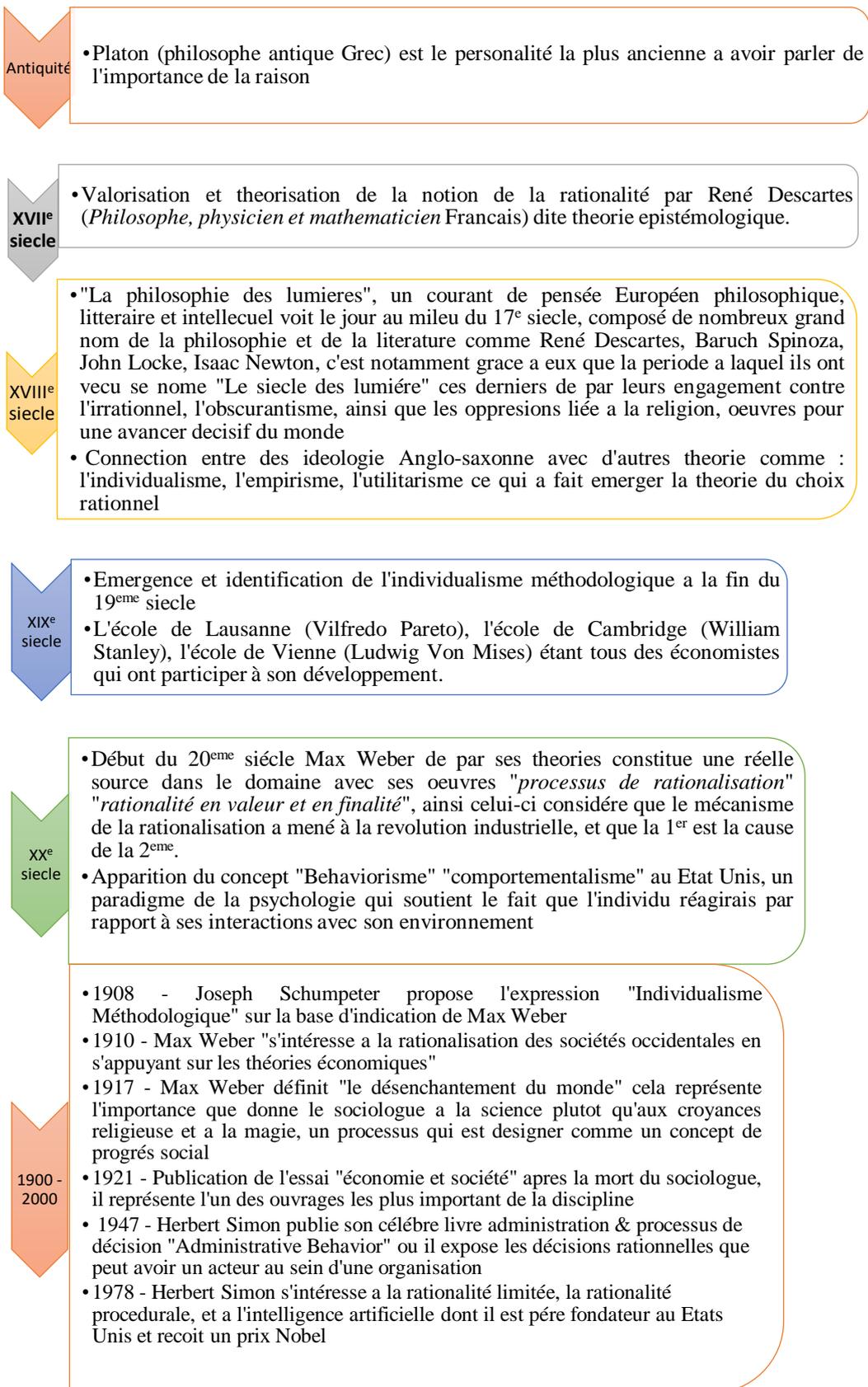
4.3.2.4.3 La légitimité légal-rationnel :

L'acteur éprouve un respect socialement parlant au droit et aux lois⁹⁸.

⁹⁷ Wikipédia l'encyclopédie libre, *légitimité* [en ligne] disponible sur : <https://fr.wikipedia.org/wiki/L%C3%A9gitimit%C3%A9> (consulté le 04/03/2023)

⁹⁸ Wikipédia l'encyclopédie libre, *légitimité (sciences sociales)* [en ligne] disponible sur : [https://fr.wikipedia.org/wiki/L%C3%A9gitimit%C3%A9_\(sciences_sociales\)](https://fr.wikipedia.org/wiki/L%C3%A9gitimit%C3%A9_(sciences_sociales)) (consulté le 04/03/2023)

4.4 La rationalité et les théories de la décision à travers le temps



5 Chapitre 5 : Formulation des Hypothèses

Les chapitres que j'ai du moins détaillés précédemment m'ont permis en effet de contextualiser mon sujet et de centrer celui-ci sur les différentes théories de décisions qui ont été développées au fur et à mesure du temps par bon nombre de chercheurs.

Par rapport à ma problématique, j'en suis arrivé à exposer 3 hypothèses comme suit :

5.1 Hypothèse 1 : Le tarif des repas influence la décision des étudiants de consommer en restauration universitaire

Cette hypothèse est essentiellement centrée sur la situation économique dans laquelle se retrouve un étudiant durant son passage universitaire, ainsi être un étudiant est souvent synonyme de situation de précarité, surtout dans le cas où l'étudiant est loin de son domicile familial, c'est ce qui signifie un moindre soutien économique et moral.

Le tarif d'un repas dans un restaurant universitaire est moindre par rapport à une certaine concurrence, mais es-ce accessible a tous les étudiants ? Es-ce que le tarif d'un repas est le principal point qui attire les étudiants à consommer en restauration universitaire ?

De par ce questionnement, je tenterais par le biais de mes recherches d'y répondre le plus clairement possible.

5.2 Hypothèse 2 : L'offre alimentaire proposée par la restauration universitaire joue un rôle incitatif dans la décision de l'étudiant à y consommer

Dans le monde universitaire, on retrouve différents profils d'étudiants dans tous les sens du terme. La diversité estudiantine est un point important dans ce cas de figure, car ces derniers sont différents en termes de niveau d'instruction, d'âge, d'origine et bien d'autres critères qu'on ne pourrait pas tous énumérer.

En effet l'université accueille des étudiants allant d'un bac +1 à un bac+ 8, avec notamment des personnes en reprise d'études et bien d'autres cas.

Sur le campus de l'université de Jean Jaurès par exemple avec environ 30 000 étudiants, on pourrait dire qu'il y'a un nombre remarquable d'étudiants avec des attentes et des exigences alimentaires, toutes divergentes les l'une que les autres.

Mes recherches en lien avec cette hypothèse seront principalement dirigées sur l'offre alimentaire du restaurant universitaire, est-ce plutôt une affaire de goût qui attire ou pas la population estudiantine ?

5.3 Hypothèse 3 : L'environnement extérieur à la restauration universitaire exerce une influence sur la décision des étudiants

L'étudiant dans sa vie estudiantine universitaire, peut faire face à toute sorte de contrainte.

Les contraintes peuvent être personnelles liées à sa vie financière comme je l'ai exposé dans ma 1^{er} hypothèse ou bien à des contraintes liées à sa santé comme des allergies alimentaires, ou juste à des habitudes alimentaires particulières.

Ainsi les contraintes externes de l'environnement universitaire peuvent aussi être liées à des plannings de cours chargés et non adaptés aux heures d'ouvertures des RU, l'étudiant fait donc face à des files d'attente qui sont parfois désagréables lorsque celui-ci arrive au moment du RUSH et cela peut influencer sur ses décisions de consommation au RU.

Il y a aussi l'influence des collègues et des amies, lorsqu'on déjeune à l'université généralement, on est à la recherche d'un moment convivial qu'on pourrait partager entre étudiants autour d'une même table et d'un même déjeuner, cela fait partie de l'environnement externe de l'étudiant qui peut notamment impacter sur ses décisions à consommer ou pas au RU.

Un processus de décision se met donc en place naturellement en lui et celui-ci calcul les avantages ainsi que les inconvénients qui lui sont proprement concernés.

Conclusion de la 2^{ème} partie

Dans cette deuxième partie de mon mémoire, j'ai présenté la problématique et l'intérêt qui m'ont conduit à la définir, en partant d'une question initiale. J'ai brièvement décrit mon terrain exploratoire, malgré le manque de données, et j'ai exposé le cadrage théorique relatif aux différentes théories de la décision, à savoir:

- La théorie du choix rationnel,
- La théorie de la rationalité limitée,
- La théorie de la rationalité en valeur et en finalité de Max Weber.

En me concentrant sur l'essentiel, j'ai sélectionné les informations les plus pertinentes pour mon cadrage théorique, en tenant compte des nombreuses critiques et des contributions diverses des auteurs sur les théories de la décision. Mon objectif a été de retenir les éléments clés nécessaires à la compréhension et à l'analyse de mon sujet.

Partie 3 : La présentation du stage et l'analyse des entretiens

Introduction de la 3^{ème} partie :

Cette partie de mon mémoire est consacrée à la présentation de mon stage au sein de la cellule de restauration du CROUS de Toulouse Occitanie, ainsi qu'à l'examen et l'analyse des entretiens réalisés durant ce stage de Master 1, dans le cadre de l'élaboration du schéma directeur de la restauration pour les 48 points de vente.

Les missions qui m'ont été confiées m'ont permis de me rapprocher de ma population cible, à savoir les gestionnaires de la restauration universitaire. J'ai eu l'honneur de mettre en pratique le guide d'entretien que j'ai soigneusement élaboré pour ce mémoire, ce qui m'a permis de collecter des données essentielles pour compléter mon mémoire de Master 2.

En réalisant des entretiens avec des individus qui sont des acteurs clés du bon fonctionnement de la restauration universitaire et témoins des évolutions qu'elle connaît, j'ai particulièrement étudié les gestionnaires de la restauration universitaire. Ces professionnels, occupant des rôles administratifs, managériaux et opérationnels, sont proches des usagers, principalement les étudiants, qui constituent la population cible de mon étude.

Leurs avis sur ma problématique m'ont semblé cruciaux pour approfondir ma compréhension de la réalité du terrain. Dans cette partie, je présenterai de manière progressive mon rôle en tant que stagiaire au sein de la cellule de restauration, les méthodes de recherche que j'ai adoptées, ainsi que les outils de recherche que j'ai privilégiés. Je conclurai cette section par l'analyse des entretiens réalisés, en lien avec les hypothèses formulées.

6 Chapitre 6 : Présentation du stage « Le schéma directeur de la restauration du CROUS »

Dans le cadre de mon stage de master 1 à la direction du CROUS de Toulouse Occitanie, j'ai eu comme principale mission l'élaboration du schéma directeur de la restauration avec l'aide de mon tuteur de stage, Monsieur Barraud, directeur de la restauration.

Cette expérience m'a permis d'acquérir une compréhension approfondie du fonctionnement d'une telle institution, qui nourrit des millions d'étudiants chaque année et occupe, de par son statut, une place prépondérante dans la vie des étudiants, menant une mission d'intérêt public d'une grande ampleur.

Dans un premier temps, la définition générale d'un schéma directeur relève d'une élaboration d'un document par une organisation pour définir sa vision, ses objectifs à moyen ou à long terme celui-ci définit les orientations stratégiques d'une organisation dans un domaine spécifique tel que la restauration.

Le CROUS comme chaque entreprise de restauration élabore ce document pour définir ses objectifs dans le temps et ainsi les moyens que celle-ci met en place pour les atteindre.

6.1 Les différents éléments du schéma directeur

On retrouve de nombreux éléments dans un schéma directeur, ci-dessous je cite les points sur lesquels j'ai travaillé tel que :

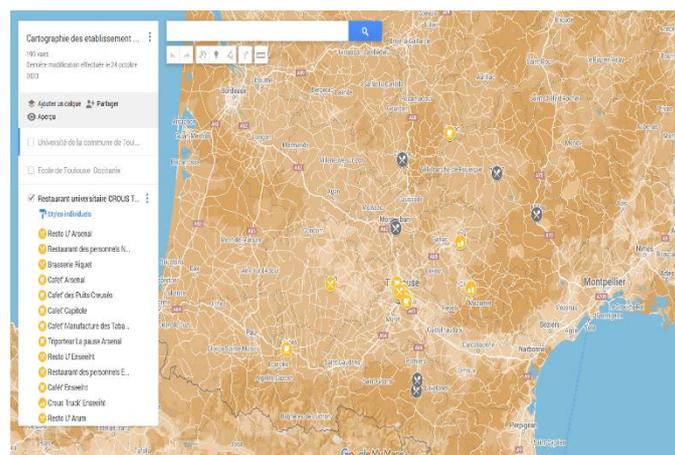
- La présentation générale de l'entreprise par le biais des fiches d'identités pour chaque point de vente restauration, dans cette partie on détaille avec précision chaque point de ventes restauration. On y retrouve :
 - La position géographique du point de vente
 - Les différentes prestations que celui-ci offre (cafétéria, RU, Crous & go etc...)

- Le type d'implantation (R+1 etc...)
 - Le type d'ERP (classement en 5 catégories allant de moins de 300 personnes à plus de 1500 personnes)
 - Le numéro d'agrément sanitaire délivré par la direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations
 - L'année d'ouverture ainsi que l'année de rénovation si celui-ci y est concerné
 - Le nombre de place ainsi que le nombre de m² (la surface hors œuvre nette)
 - Les heures d'ouverture et de fermeture suivis des périodes forte et faible de celui-ci
 - Le nombre de salariés soit en CDI, en CDD, en ITRF
 - Les stands que ce point de vente offre
- Une analyse du marché de la restauration avec bien évidemment une identification des tendances émergentes, j'ai établi un mapping concurrentiel qui définissant la concurrence se trouvant à proximité des points de vente restauration.

J'ai élaboré une cartographie de la restauration du CROUS où j'ai répertorié :

- Les points de vente restauration selon leurs types
- La concurrence sur un rayon d'un kilomètre de chaque point de vente
- Les universités ainsi que les écoles environnantes des points de vente restauration

Cette cartographie a permis au CROUS d'avoir une vue d'ensemble sur leurs parties restauration avec notamment leurs implantations sur le territoire de l'Occitanie.



Celle-ci leurs permet aussi de savoir ou ces derniers ne sont pas implanté pour ainsi faire des études de faisabilité d'éventuel futur ouverture de points de vente.

- Une analyse du questionnaire CNOUS distribuée à grande échelle afin d'en relever les attentes liées aux étudiants en terme d'innovation et de technologie

6.2 Le lien entre les missions du stage et l'exercice de recherche du Master

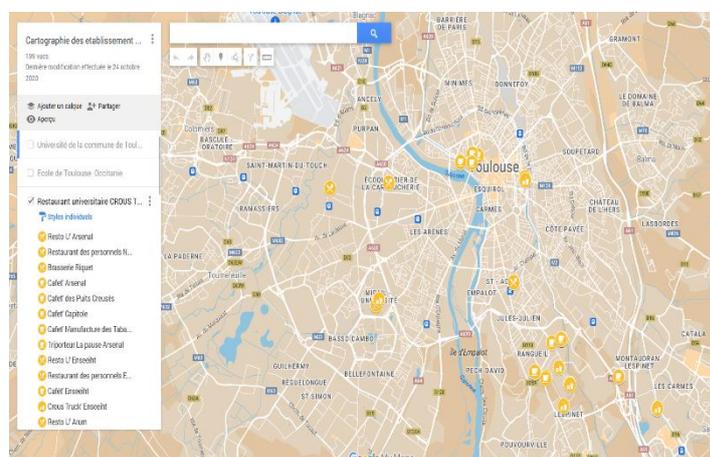
L'élaboration du schéma directeur m'a permis d'avoir de la matière pour mon exercice de recherche, c'est un document assez consistant en terme d'informations donc cela a été bénéfique pour moi ainsi que pour l'avancement de mon mémoire.

Une des missions qui m'a été confiée par le directeur de la restauration durant mon stage et qui m'a permis de faire un lien entre mon stage et mon exercice de recherche, c'est l'actualisation de l'inventaire du matériel de cuisine de chaque point de vente restauration sur toute l'Occitanie.

J'ai eu l'occasion et le privilège de faire le tour des 48 points de vente afin de remplir et actualiser le tableau inventaire du matériel qui permet au CROUS d'avoir une idée sur les différents matériels existant dans ses points de ventes, son matériel hors service, ainsi que ses investissements pluriannuels à l'horizon 2028, car de par l'état des équipements, nous avons estimé l'année de renouvellement de celui-ci avec chaque DUG lors de mes visites.

Cet exercice est très important pour toutes institutions, car cela permet de fixer des objectifs en termes d'équipements, d'avoir un suivi de l'état des équipements et de connaître du moins approximativement ses futurs investissements, et budgétisé cela.

Il y'a diverses points sur lesquels j'ai pu travailler pour l'élaboration de ce documents, je tiens à les énumérer ci-dessous.



7 Chapitre 7 : Les outils de recherche et l'analyse des entretiens

7.1 Les méthodes de recherche retenues

La méthode de recherche principale que j'ai privilégiée est la méthode qualitative.

Celle-ci m'a permise de collecter une donnée approfondie et de qualité tout en sachant que ma population ciblée ne nécessitait pas un échantillon important comme dans une méthode quantitative.

Pour moi, la méthode par le biais d'entretien serait la meilleure façon d'arriver à terme de ma problématique, et de mes questionnements.

J'ai donc effectué des entretiens individuels en semi directif afin de laisser une certaine liberté d'expression à mes interviewés et de ce fait cela me permet de comprendre mieux certain points.

7.2 La construction des outils de recherche

J'ai conçu trois guides d'entretien, chacun légèrement différent des autres. Ils étaient destinés à interroger différents statuts au sein de la restauration universitaire.

- Le guide d'entretien des Directeurs d'Unités de Gestion
- Le guide d'entretien de la cellule de restauration
- Le guide d'entretien destiné à la nutritionniste de la cellule de restauration

Ces guides sont organisés en plusieurs sous-thèmes, chacun correspondant à des questions élaborées pour que les réponses soient en lien avec mes trois hypothèses. Les questions permettent également aux interviewés de répondre spontanément, afin de recueillir des avis de qualité.

7.3 Le déroulement et l'organisation des entretiens individuels

Le fait d'élaborer plusieurs guides d'entretien à chaque métier spécifique de la restauration universitaire, m'a permis d'approfondir mes connaissances, de diversifier mes données, de fournir des informations complémentaires à mon sujet et donc d'enrichir mes réponses.

Dans la totalité, j'ai mené huit entretiens, parmi lesquels je me suis entretenu avec :

- Cinq gestionnaires de la RU de Toulouse et des villes environnantes
- Un chef de cuisine
- Le coordonnateur de la restauration du CROUS
- La diététicienne (nutritionniste) de la cellule de restauration du CROUS

Concernant l'organisation de mes entretiens, j'ai pris le soin de sélectionner en amont les DUG avec qui je voulais éventuellement m'entretenir car je voulais avoir une diversité en termes de localisation des restaurants afin de comprendre si une certaine cohérence existait entre les points de vente du centre de Toulouse et des villes d'équilibre.

Les restaurants universitaires où j'ai effectué des entretiens sont :

- Le RU de FIGEAC « Le Célé » (ville universitaire d'équilibre)
- Le RU d'ALBI « Lapérouse » (ville universitaire d'équilibre)
- Le RU de MÉDECINE (Toulouse)
- Le RU de l'ARSENAL (Toulouse)
- Le RU de l'INSA (Toulouse)
- Le RU LE CANAL (Toulouse)

J'ai ensuite préparé mes guides d'entretiens. Une fois sur le site, je proposais dans la mesure du possible que l'on m'accorde une petite demi-heure pour mon travail de recherche, sachant que certains de mes entretiens ont duré bien plus que cela.

Je tiens à préciser qu'à chaque entretien les interviewer étaient ravis de participer à mon travail.

Les différents guides d'entretien que j'ai élaboré contenaient des questions ouvertes favorisant une certaine liberté d'expression ainsi qu'une conversation approfondie. J'ai opté pour des entretiens semi-directifs, car cette méthode de collecte de données m'a semblé la plus appropriée et efficace pour mon projet de recherche. Cette approche m'a permis de recueillir des données riches et a favorisé un climat de confort pour les interviewés.

En utilisant cette méthode, j'ai pu adapter les questions en fonction des réponses fournies par les participants, ce qui a donné lieu à des discussions spontanées et intéressantes. La flexibilité inhérente aux entretiens semi-directifs a été particulièrement bénéfique, me permettant de capturer des nuances et des perspectives uniques.

L'objectif de ces entretiens était d'avoir leurs points de vue par rapport à ma question de recherche c'est-à-dire l'intérêt des étudiants à consommé ou à ne pas consommer en restauration universitaire. De ce fait, par le biais de ces échanges, j'ai pu me situer, du moins entre leurs réponses et mes hypothèses, sachant que ces dernières n'ont pas été révélées à mes interlocuteurs. En revanche mes questions étaient précises et directes, et c'est pour cela que j'ai bénéficié de réponses claires et explicites de leur part.

De par les points en communs que présentent ces entretiens les uns par rapport aux autres, chaque interlocuteur a su développer son point de vue par rapport à sa population estudiantine ainsi qu'à leurs liens avec la RU.

Pour ma partie analyse des entretiens effectuées, je tacherai de subdiviser celle-ci en trois grandes parties selon mes hypothèses que je présenterais ci-dessous partie par partie.

À partir du moment où mes entretiens ont été transcrits, j'ai dans un premier temps élaboré des fiches d'entretiens dans lesquelles je faisais ressortir les passages qui ont été dit et qui sont éventuellement les plus importants concernant ma problématique ainsi que mes hypothèses. Cela m'a permis de faciliter l'analyse et de filtrer les informations que j'ai pu recevoir.

L'objectif de cette analyse de la donnée est de justement croiser les informations recueillies et d'en ressortir une certaine conclusion sur ce qui a été dit.

8 Chapitre 8 : Résultat & Analyse du terrain de recherche

Dans ce chapitre, j'analyserai les entretiens réalisés à partir des fiches élaborées, dont l'objectif est de dégager les éléments les plus pertinents de chaque discussion. Comme mentionné précédemment, cette analyse sera structurée en trois parties, chacune correspondant à l'une de mes hypothèses.

Chaque section sera consacrée à une hypothèse spécifique, où nous examinerons les propos recueillis, en croisant les informations issues de chaque entretien. Seuls quelques extraits significatifs seront présentés, en lien direct avec l'hypothèse concernée.

Avant de commencer l'analyse, je souhaite brièvement présenter les personnes qui ont participé aux entretiens. Il me semble également important de rendre hommage à leur engagement et au travail qu'ils accomplissent pour assurer le bon fonctionnement d'une institution aussi respectable.

8.1 Présentation des interviewés

Tableau 8: Présentation des interviewés

RESTAURANT	NOM & PRÉNOM	FONCTION	PARCOURS
RU de Figeac	Madame Sylvana	DUG	CEP-BEP secrétariat administratif – BAC STG - VAE BTS chef gérante – SODEXO en médicosocial – 20 ans d'expériences en restauration universitaire
RU d'ALBI	Chef Stéphane Orru	CHEF DE CUISINE	3 CAP, 3 BEP en service, en salle, en réception d'hôtel et en cuisine - un bac professionnel - une formation en management et en commercialisation des prestations en hôtellerie – 27 ans d'expériences en restauration universitaire
RU de MÉDECINE	Monsieur Stéphane Roques	DUG	BTS art culinaire, art de la table et du service - bac d'économie – BTS – chef de cuisine – 17 ans d'expériences en restauration universitaire
RU de l'ARSENAL	Monsieur Yann Herrera	DUG	CROUS hébergement – adjoint directeur en restauration CROUS – 14 d'expériences en restauration universitaire

RU de l'INSA	Monsieur Stéphane Gentil	DUG	CAP, BEP, BAC PRO, BTS – multiples formations en management – accompagnateur en service restauration à l'international chez ACCOR – directeur formateur chez FLUNCH – 10 ans d'expériences en restauration universitaire
RU Le Canal	Monsieur Frederick Calmette	DUG	BAC pro restauration – BTS – ISTHIA maîtrise de la gestion hôtelière & restauration – Hotellerie – responsable structure chez SODEXO médicosocial – formateur en milieu carcéral en restauration & cuisine – 6 ans d'expériences en restauration universitaire
Céllule de la restauration CROUS	Monsieur Michel Saint-Félix	Coordonnateur de la restauration du CROUS de Toulouse Occitanie	CAP cuisine – CAP BEP – cuisinier en restauration commerciale – 30 ans d'expériences en restauration universitaire
Céllule de la restauration CROUS	Mademoiselle	Assistante qualité nutrition au CROUS de Toulouse Occitanie	BAC S – BTS diététique – 4 ans d'expériences en restauration universitaire

8.2 Analyse de l'hypothèse n° 1 : Le tarif des repas influence la décision des étudiants de consommer en restauration universitaire

La situation financière des étudiants a toujours été un véritable enjeu, sur lequel les institutions étatiques se sont régulièrement penchées pour proposer des solutions visant à améliorer leur quotidien. Le prix des repas au CROUS a évolué au fil des ans, et aujourd'hui, il est fixé à 3,30 € pour les étudiants non boursiers et à 1 € pour les étudiants boursiers, un tarif en vigueur depuis la période Covid.

Ce prix, extrêmement compétitif, semble être un facteur d'attraction majeur pour les étudiants. Mais est-ce réellement la principale raison qui les pousse à se tourner vers la restauration universitaire ? C'est la question centrale de cette hypothèse.

La question posée aux interviewés est la suivante :

« Qu'elle est selon vous la / les raison(s) principales pour laquelle/lesquelles les étudiants consomment au restaurant universitaire ? »

Cette question ouverte permet aux répondants de s'exprimer librement, sans être influencés ou orientés. Elle offre ainsi la possibilité d'obtenir des réponses authentiques, reflétant véritablement la réalité de ce qu'ils perçoivent et vivent au quotidien. Cela permet de capter des connaissances précieuses sur la situation telle qu'elle est réellement vécue.

8.2.1 Restaurant Universitaire de FIGEAC :

« Un étudiant mange sur un restaurant universitaire pour le tarif, un repas équilibré pour 3.30 € c'est imbattable (...) On a quand même sur 350 étudiants sur l'IUT, on fait des services a 270 sur la grosse période ⁹⁹»

La DUG du RU de Figeac a défendu l'idée que ce qui attire l'étudiant est tout de même le prix imbattable du repas instauré par le CROUS. Et de ce fait, un nombre important d'étudiants consomment dans son restaurant.

8.2.2 Restaurant Universitaire d'ALBI :

C'est avec le Chef de cuisine du restaurant universitaire d'Albi monsieur Stéphane Orru que je me suis entretenu, celui-ci a plus de 27 ans d'expérience au sein du CROUS en tant que chef de cuisine.

Celui-ci a clairement exprimé qu'il y avait justement un lien entre la fréquentation de son restaurant et le prix du repas avec notamment le repas à 1 €.

« Sur le campus universitaire 67 % des étudiants sont boursiers, pour vous donner un ordre d'idée par rapport au chiffre du resto U' 62 % des repas à 1 € au resto U' Vous voyez que il y a une certaine cohérence entre les étudiants boursiers du site et notre fréquentation ¹⁰⁰»

Selon lui il y a tout de même une relation entre l'instauration du prix du repas à 1 € et l'augmentation de la fréquentation du restaurant.

« Si vous voulez actuellement dans ce contexte inflationniste que l'on vit actuellement, les étudiants sont venu chez nous parce que il y a le repas à 1 € »

⁹⁹ Annexe 4 – Entretien n°1 – RU de FIGEAC

¹⁰⁰ Annexe 5 – Entretien n°2 – RU d'ALBI

8.2.3 Restaurant Universitaire de MÉDECINE :

Mon entretien avec le DUG du RU de médecine qui est aussi responsable de la cafétéria MFJA (une des cafétérias du CROUS) a été très intéressant.

Celui-ci a une expérience remarquable dans le domaine de la restauration en général, et du fait que celui-ci ait pris part à la même formation que je suis actuellement en train de suivre "le master MIRC", nous avons eu une grande complicité qui a impacté positivement l'entretien.

Les questions qui ont été posées ont soulevé un intérêt particulier à ce monsieur, de par ses réponses claires et précises, il a apporté un grand plus à mon travail de recherche.

Le prix étant un des facteurs dominant de la fréquentation des étudiants en RU selon lui, et particulièrement grâce au repas à 1€

« Il y a effectivement l'attrait du prix qui s'est accentué encore plus depuis la crise sanitaire qu'il y a eu en 2021 avec la mise en place du repas à 1 € »

« Donc effectivement l'attrait financier à mon avis c'est-ce qui fait notre force, la proximité et le côté voilà ... que le repas est à un prix abordable, et il est abordable ça on est d'accord, c'est une première chose¹⁰¹ »

Il y a aussi le fait d'une forte augmentation de la fréquentation des RU qui a été observée, ce dernier l'a souligné ainsi

« Très forte augmentation et aussi globale, je ne sais pas peut-être que vous avez vu avec d'autres DUG, donc on peut dire que c'est sûrement la mesure du repas à 1 € et puis plus la précarité étudiante, les difficultés qu'on connaît tous parce que les prix flambent dans l'alimentaire »

¹⁰¹ Annexe 6 – Entretien n°3 – RU de MÉDECINE

C'est la précarité étudiante accompagnée d'une inflation qu'on a tous ressenti d'une manière ou d'une autre, qui a poussé si on peut le dire l'étudiant à se diriger vers une option bon marché que l'on ne peut retrouver nulle part ailleurs que dans un RU.

8.2.4 Restaurant Universitaire de l'ARSENAL :

L'Arsenal est l'un des restaurants universitaires les plus anciens de Toulouse et le plus célèbre aussi.

Se situant vraiment au cœur de Toulouse, non loin de la place St Pierre, et des résidences CROUS, il possède une capacité d'accueil assez importante car la demande est bien présente dans le secteur.

Le DUG a défendu l'idée que la raison principale pour laquelle un étudiant décide de consommer en restauration universitaire, c'est bien le prix et cela est tout à fait évident.

« Il y a quelques-unes pour moi qui sont assez évidentes, on a tout d'abord évidemment la tarification social à savoir déjà que pour tous les étudiants c'est au moins au maximum 3.30 € actuellement, et pour les étudiants boursiers ou en situation de précarité ils ont un repas à 1 €, donc je pense ça c'est un gros plus pour eux pour venir chez nous¹⁰²»

¹⁰² Annexe 7 – Entretien n°4 – RU de l'ARSENAL

8.2.5 Restaurant Universitaire de l'INSA :

Le RU de l'INSA est quelque peu différent des autres RU situés en ville car celui-ci n'est pas forcément entouré d'une concurrence accrue comme on peut trouver sur d'autres restaurants de la ville.

L'étudiant au sein de l'INSA est dans un campus à « l'américaine », celui-ci a à sa disposition les locaux de la résidence, des terrains de sport, et le restaurant universitaire ainsi qu'une cafétéria.

Le DUG du site de l'INSA étant un professionnel de la restauration, ayant une tout comme la majorité des DUG du CROUS une expérience remarquable dans le domaine de la restauration.

Celui-ci nous a partagé son avis par rapport à la question, et le déterminant majeur pour lui c'est « le coût » comme il l'a bien exprimé

« La principale raison c'est déjà le coût ... le coût d'un repas 3.30 € pour un étudiant en ayant une entrée, un plat et un dessert »

Le fait que l'étudiant ait une formule qualitative et équilibrée à un coût moindre, c'est ce qui l'attire.

« Je pense que le repas à 1 € a aussi fait que l'étudiant viens plus souvent et plus rapidement... après c'est aussi un impact, on a des boursiers sur le secteur donc voilà le repas pour 2 € on mange matin et soir on a 2 repas je pense que c'est extrêmement intéressant pour des petites structures ¹⁰³»

En revanche, le DUG a soulevé un point important auquel bon nombre d'étudiants sont confrontés, c'est la précarité financière malgré le tarif social et très social proposé par la RU.

¹⁰³ Annexe 8 – Entretien n°5 – RU de l'INSA

Certains peuvent ne pas avoir les moyens de se permettre la restauration universitaire

« Et encore un système de coût où il y a des gens ils ont même malgré les 3.30 €, malgré les 1 € ils n'ont pas les bourses et donc ils n'auront pas le droit aux 1 € mais par contre pour le coup ils n'ont même pas le pouvoir d'achat nécessaire pour pouvoir payer les 3.30 € midi et soir »

Il est clair que l'étudiant peut être attiré par ce prix qui est attractif, mais il est probable que certains n'ont pas le pouvoir d'achat pour et c'est vers d'autres solutions que ces derniers se retournent.

8.2.6 Restaurant Universitaire Le Canal :

Le RU du Canal se trouve sur un campus universitaire sur Toulouse où le nombre d'étudiant y est important.

Ce restaurant a récemment été rénové et modernisé de façon à ce que l'étudiant puisse occuper les lieux hors des heures des repas, avec toutes les commodités dont ces derniers ont besoins.

Le DUG du restaurant a su montrer, de par ses propos lors de notre entretien, que la restauration universitaire est attractive dans un premier temps de par le prix que celle-ci propose

« Bien évidemment il y a la notion de prix, puisque le prix, même le prix normal du repas étudiant à 3.30 € est quand même très raisonnable, et par-dessus le marché on a rajouté la possibilité pour les élèves boursiers d'avoir des repas à 1 €, donc ce qui est une formule d'autant plus attractive et d'autant plus sociale et imbattable¹⁰⁴»

Le prix du repas est un déterminant que l'on ne peut négliger pour le DUG.

¹⁰⁴ Annexe 9 – Entretien n°6 – RU Le Canal

8.2.7 Le coordonnateur de la restauration « Cellule de la restauration »

L'entretien que j'ai effectué avec monsieur Saint Félix de la cellule de restauration est quelque peu particulier car cet entretien ne s'est pas déroulé comme les précédents.

Le guide d'entretien a été spécialement adapté à lui, car ce monsieur a une grande expérience au sein du CROUS de Toulouse Occitanie, et de ce fait j'ai voulu saisir l'opportunité de m'entretenir avec lui pour collecter une donnée bénéfique pour mon travail de recherche.

Cet entretien a porté sur l'évolution qu'a connu la restauration du CROUS de Toulouse Occitanie durant ces trente dernières années dans sa globalité, c'est-à-dire de l'offre alimentaire, à l'évolution de la population estudiantine dans leurs façon de s'alimenter en passant par le nombre de points de vente qui se sont additionner tout au long de ces 30 dernières années.

L'idée de l'attrait des étudiants par rapport au prix du repas a tout aussi été défendue par monsieur Saint Felix

« En gros les 30 % ils viennent que sur les 1 €, même dans la restauration de rue ou dans les kebabs, les sandwicheries, les buddha bol et tout ça bah ils n'ont rien pour 1 €, ils ont la sauce et le ketchup, le papier et l'emballage c'est tout ¹⁰⁵»

Cela se justifie par la précarité de ces derniers, il a rajouté aussi que les étudiants actuellement avaient d'autres dépenses à assurer dans leurs vies estudiantine car de notre époque, un étudiant a besoin de certaines fournitures pour pouvoir poursuivre à bien des études supérieures et c'est pour cela que leur budgets peut être dirigé sur d'autres points que l'alimentation

¹⁰⁵ Annexe 11 – Entretien n°8 – Célule de la restauration CROUS

« Parce qu'aujourd'hui l'étudiant est de plus en plus précaire et puis après il fait des choix de précarité aussi, l'étudiant a plus besoin aujourd'hui de s'acheter un ordinateur pour bosser et manger à 1 €, c'est clair »

C'est une question de priorité budgétaire.

« Aujourd'hui c'est le prix, la preuve 35 % de plus, ça c'est le prix les 35 % qu'on a pris c'est le tarif c'est clair »

Il est donc évident pour monsieur Saint Felix que le tarif de 1 € pour un repas pour les boursiers et les étudiants en situation de précarité présentant un dossier au CROUS est la raison qui a augmenté le pourcentage de fréquentation cette année.

8.2.8 Constat des entretiens par rapport à l'hypothèse n°1 :

Comme nous l'avons observé dans cette section à travers les différents extraits des entretiens, les réponses des interviewés sont globalement convergentes, bien qu'elles présentent de légères variations propres à chaque individu.

Tous les interviewés ont souligné que le tarif très abordable du repas constitue un déterminant majeur pour encourager les étudiants à fréquenter les restaurants universitaires, en particulier le RU, par rapport aux cafétérias et autres types de restauration du CROUS, qui n'offrent pas les mêmes avantages.

Il est évident que la précarité touche une grande partie des étudiants aujourd'hui, avec divers niveaux de précarité. Pour certains, un repas à 3,30 € peut dépasser leur budget, les poussant à éviter le RU, tandis que pour d'autres, ce tarif est tout à fait acceptable.

Les étudiants tendent donc à se concentrer principalement sur le coût du repas plutôt que sur sa composition. En conclusion, l'hypothèse n°1, qui stipule que le prix du repas est un déterminant majeur influençant la décision des étudiants de

consommer au RU à un tarif préférentiel, est confirmée. La majorité des DUG l'ont exprimé clairement et ont insisté sur ce point.

8.3 Analyse de l'hypothèse n° 2 : L'offre alimentaire proposée par la restauration universitaire joue un rôle incitatif dans la décision de l'étudiant à y consommer

Le CROUS a toujours été reconnu comme une cantine universitaire et scolaire particulière, se distinguant par sa prestation « fait maison ». Contrairement aux nombreux clichés associés aux cantines, un repas préparé sur place est souvent perçu comme étant complet et équilibré, comprenant une entrée, un plat principal et un dessert.

À notre époque, on observe une différence marquée entre les habitudes alimentaires des anciennes et des nouvelles générations. La manière de se nourrir a considérablement évolué au cours des 50 dernières années. Cette évolution a-t-elle été bénéfique ? Les nouvelles générations recherchent-elles une alimentation saine et équilibrée ? Telles sont les questions importantes.

La seconde hypothèse que j'ai proposée concerne l'offre alimentaire du CROUS, considérée comme un déterminant majeur influençant la consommation des étudiants au RU. Cette offre comprend plusieurs critères qui vont au-delà des aspects purement alimentaires, tels que :

- La sécurité alimentaire
- La qualité des aliments
- L'infrastructure,
- L'accueil et la disponibilité du personnel, etc.

Ces éléments peuvent constituer des facteurs de fidélisation pour les étudiants.

En complément de cette hypothèse, j'ai introduit la question de l'engagement du CROUS en matière de développement durable, avec l'instauration des "lundis verts" et des stands 100 % végétariens. Je souhaitais savoir si cette initiative de

sensibilisation à la consommation de produits d'origine végétale a effectivement constitué un facteur attractant pour les étudiants.

La question est donc la suivante :

« Le CROUS accorde une attention croissante au développement durable, Pensez-vous que cette orientation a été un facteur d'attraction pour les étudiants, en particulier ceux qui sont sensibles à ces questions, tels que les végétariens et ceux intéressés par le "lundi vert" ? »

8.3.1 Restaurant Universitaire de FIGEAC :

La DUG du RU de Figeac a clairement exprimé que ce n'était pas les lundis verts qui incitaient les étudiants à manger dans son restaurant.

Ces étudiants ont l'avantage d'avoir un bon repas à un prix imbattable et c'est justement le lundi vert qui dérange cette population au sein de son restaurant

« On va le dire quand même dans l'ensemble ils viennent manger parce qu'il y a le tarif à 1 € et que c'est imbattable mais quand on fait les lundis verts, ils ne sont franchement pas contents ¹⁰⁶»

8.3.2 Restaurant Universitaire d'ALBI :

Durant l'entretien que j'ai eu avec le chef du RU d'Albi, celui-ci a montré son amour pour la cuisine ainsi que son engagement envers la population estudiantine qui vient manger dans son restaurant.

« Après, comment vous expliquez, il y a aussi la qualité de la prestation, la diversité que ce que vous pouvez proposer, le sens de l'accueil, la gentillesse que vous pouvez avoir avec l'étudiant... voilà en fait c'est un global ¹⁰⁷»

¹⁰⁶ Annexe 4 – Entretien n°1 – RU de FIGEAC

¹⁰⁷ Annexe 5 – Entretien n°2 – RU d'ALBI

Comme il l'a bien signifié, le prix ne remplit pas toute l'assiette, l'environnement est aussi un facteur attrayant et avantageux pour l'étudiant.

« Alors qu'est-ce qu'il fait qu'il va venir d'abord chez nous alors qu'il est libre d'aller ailleurs, il y a certes le prix mais si vous n'y mettiez pas tout ce cumul d'éléments je peux vous dire que le prix ne suffit pas à les faire venir »

La qualité des repas proposés est selon lui un des points majeurs qui attire l'étudiant à consommer en RU, particulièrement dans son restaurant.

« C'est un travail que j'ai souhaité, pas tout seul avec mes équipes pour augmenter la qualité de prestation qui est fourni à l'étudiant... Donc la justesse des cuissons, la justesse des assaisonnements, la capacité à proposer des choses diverses et variées »

« Si on a eu ces augmentations de fréquentation c'est qu'on a fait des efforts pour qu'ils viennent déjà ... Avant les repas à 1 € »

« Nous on est en hausse constante depuis allez 7 et 8 ans ininterrompu... Parce que je vous ai dit, on a voulu mettre en place une cuisine cohérente et des prestations cohérentes par rapport aux étudiants, on a une chance on est situé au cœur du campus, on a un site de restauration traditionnel là-bas et une cafétéria brasserie ici... donc on a un panel d'offre si vous voulez CROUS, on part du burger, au sandwich, aux nuggets jusqu'au bœuf bourguignon ici ou à la papillote de poisson donc l'augmentation elle l'est aussi voilà ... on a su diversifié notre offre pour les attirer et ça ça s'est passé en interne »

Tous ces extraits montrent bien que c'est avant tout une histoire de goût avant que cela ne soit une histoire de prix, en ralliant les deux cela a permis une hausse de fréquentation des RU que l'on définira dans un autre chapitre.

8.3.3 Restaurant Universitaire de MÉDECINE :

Pour le DUG du RU de médecine, c'est aussi une affaire d'offre alimentaire, car tout compte fait ce n'est pas suffisant de manger bon marché, il faut y associer le goût et la nutrition.

C'est avec plein d'arguments que le DUG a défendu ce point important pour la santé de la population estudiantine qui mange en RU.

« Aussi c'est un repas équilibré quand même. Quand on constitue un plateau repas, entrée-plat-dessert, nos offres sont construites à partir d'un plan alimentaire, c'est étudié, ce n'est pas fait n'importe comment, il y a des entrée protidiques à base de légumes, à base de féculents voilà il y a des crudités, pareil pour les plats viande, poisson, légume, féculent, plat végétarien, donc voilà il y a quand même une offre qui est assez diversifiée et je pense que ça l'étudiant il y est sensible quand même ¹⁰⁸»

Un plan alimentaire bien étudié en amont par un ensemble de professionnels est mis en place dans la restauration du CROUS, cela est fait de manière à ce qu'un repas soit riche en apport nutritionnel

« il y a aussi des contraintes économiques qui font qu'on a pas les meilleurs produits qui existent sur le marché mais n'empêche que la majorité de nos préparations surtout sur les légumes sont quand même en produit frais, on a des légumeries on est quand même assez conservateur au CROUS et on a encore gardé des tâches préliminaires en travaillant des produits bruts quoi, des choses qui se perdent aussi dans la restauration collective »

¹⁰⁸ Annexe 6 – Entretien n°3 – RU de MÉDECINE

Dans cet extrait, le DUG défend la manière de faire des cuisines du CROUS, le fait de travailler le produit façon « maison » n'est pas très courant dans la restauration de cette notre époque actuelle, et cela un point fort ainsi qu'un avantage des RU.

Pour ce qui est du lundi vert, les étudiants y sont plutôt favorables au sein du restaurant de médecine selon le DUG

« J'ai eu des enquêtes étudiantes où l'on voit clairement que les étudiants sont plutôt favorables à ce lundi vert, enfin à ce qu'on propose de plus en plus de végétarien, après ça va dépendre des populations, on rencontre beaucoup de jeunes qui sont d'accord pour consommer du végétariens mais aussi qui trouvent que ce n'est pas normal que l'on impose le végétarien. Faire de plus en plus de végétarien oui, proposer des produits verts oui, mais sans pour autant enlever les parts de protéines animales »

La population estudiantine n'est donc pas contre cette sensibilisation, au contraire ces derniers y adhère de plus en plus, tout en ayant le choix de consommer ce qu'ils souhaitent.

8.3.4 Restaurant Universitaire de l'ARSENAL:

Au niveau de l'Arsenal, le DUG a aussi été clair sur la question de l'offre alimentaire du CROUS :

« Il y a globalement un bon rapport qualité-prix par rapport à ce qu'ils payent, donc il y a un repas complet à ce prix-là c'est quand même assez intéressant pour eux. Je ne sais pas si c'est là ou une des raisons principales, je pense que globalement ils ont aussi le fait qu'ils peuvent y manger assez équilibré par rapport au prix qu'ils payent »

Le DUG exprime donc que ce n'est pas seulement une histoire de prix mais bien un ensemble qui regroupe autant le prix que la qualité de l'offre alimentaire.

Le CROUS propose une diversité alimentaire suffisante pour que l'étudiant puisse avoir le choix de se nourrir comme bon lui semble, c'est un point que le DUG a soulevé

« alors c'est pas qu'une histoire d'offre, c'est que nous ici ça nous aide beaucoup entre midi et deux en période forte d'avoir le stand grillade, frite, stand à pizza parce que les étudiants qui vont aller là-dessus ça fait ça en moins qui vont aller sur le plat principal et qui vont moins faire la queue, ça fluidifie et en même temps ça diversifie l'offre. Je pense qu'au niveau diversité de l'offre on est déjà pas mal, les menus qu'on a actuellement avec beaucoup de rotation, beaucoup de produits différents, il y a du végétal tous les jours, je pense qu'on est pas mal là-dessus ¹⁰⁹»

C'est une offre alimentaire que l'on ne retrouve pas forcément en dehors de la restauration CROUS et cela a clairement un impact sur le processus de décision des étudiants à consommer en RU.

8.3.5 Restaurant Universitaire de l'INSA :

Au sein du campus de l'INSA, les étudiants ont un choix large et copieux selon le DUG, cela leur permet de choisir selon leur régime alimentaire comme ils le souhaitent.

C'est ce qu'a bien exprimé le DUG :

« Après sur les restaurants on a plusieurs leviers qui font qu'on peut être assez attractif, c'est qu'on a démultiplier les plats donc ils ont accès à toute la gamme, donc la protéine végétale, la protéine animale et la protéine animale sous deux formes c'est-à-dire halieutique ou terrienne donc les viandes voilà ils ont tout ça à leur disposition en terme de restauration »

¹⁰⁹ Annexe 7 – Entretien n°4 – RU de l'ARSENAL

« L'offre alimentaire est assez diversifiée et de qualité pour ainsi attirer la population estudiantine en nombre important au sein du restaurant, l'offre est l'un des déterminants qui pousse ces derniers à y consommer »

En ce qui concerne les lundis verts, les étudiants y adhèrent au sein du campus de l'INSA et ces derniers sont tout autant engagés dans la question du remplacement de la protéine animale par la protéine végétale et cela tous les lundis du mois, ce qui est différent des autres restaurants qui eux le font un seul lundi par mois

« Quand ils arrivent ici il peut y avoir certaines frustrations du lundi vert sauf que quand on voit qu'on a pas perdu un seul repas sur les lundis, on peut se dire que soit c'est la captivité qui fait ça soit le fait est que quand on a fait une interrogation du lundi vert il y a eu un questionnaire qui a été fait par le groupe développement durable de l'INSA au mois d'avril, les résultats du questionnaire sur 1700 réponses quand même 1700 réponses c'est pas rien, ça fait un beau panel sur les 3600 étudiants... ils disent qu'il faut garder le lundi vert et même pousser dans l'abolition d'une protéine ou de voir à réduire peut être le taux de protéines dans l'assiette en mixant les apports protéinés ¹¹⁰»

Dans ce cas-là, on pourrait rajouter le fait que la formation que suivent les étudiants peut aussi impacter sur leurs réflexions et leurs régimes alimentaires, les étudiants de certaines formations sont plus sensibles aux questions de l'environnement que d'autres formations.

8.3.6 Restaurant Universitaire Le Canal :

Le DUG du RU « Le Canal », a tout aussi été clair sur la question de l'offre alimentaire que propose le CROUS à ses usagers. C'est une offre de qualité qui n'est pas négligée par les étudiants qui viennent la consommer.

« Il y a le prix, pour moi donc le rapport qualité prix, c'est-à-dire que le prix est faible effectivement on pourrait imaginer que ça soit au détriment de la qualité ce

¹¹⁰ Annexe 8 – Entretien n°5 – RU de l'INSA

qui n'est pas du tout le cas, c'est-à-dire que moi je suis quand même témoin et acteur du fait que la restauration qui est proposée au CROUS aux étudiants, c'est une restauration de qualité qui est abondante, qui est servie en quantité suffisante, et bien sûr d'un rapport qualité prix imbattable quoi. Voilà donc il y a le prix et la qualité qui est quand même au rendez-vous et ... voilà ¹¹¹»

Le rapport qualité prix, c'est cet atout qui avantage les étudiants et qui leur permet d'avoir une perception différente du CROUS par rapport à ses concurrents.

De ce fait, il y a un point qui a été souligné par le DUG, c'est au sujet de la satisfaction des cuisiniers à travailler avec des produits de qualité

« On essaie de prendre quand on peut des produits locaux, le pain c'est un produit local, la volaille c'est tracé c'est bleu blanc cœur c'est de la volaille Française, la viande c'est de la viande de qualité, le poisson c'est du poisson pêche durable, voilà déjà pour nous c'est quand même satisfaisant de le voir ... Voilà, pour le cuisinier c'est satisfaisant qu'il travaille de bon produits quoi. Ça lui donne peut-être plus le respect du produit qu'il travaille »

C'est aussi un point important pour les travailleurs du CROUS car avant toute chose ils sont acteurs du goût qu'ils proposent et donc de la satisfaction des usagers.

Les modes de consommation des étudiants ont évolué et cela a été évoqué lors de notre entretien, il s'agirait d'être plus attentif à cela selon le DUG, et ainsi cela permettrait d'attirer ceux qui n'y sont pas consommateurs du moins

« C'est vrai que peut être le format entrée-plat-dessert c'est un peu vécu, là il faudrait être un peu plus attentif aux nouveaux modes de consommation, faire peut être des offres un peu plus modernes »

¹¹¹ Annexe 9 – Entretien n°6 – RU Le Canal

L'étudiant moderne rechercherait plutôt à s'alimenter plusieurs fois dans une journée et il semblerait se détacher de la formule du midi.

L'étudiant pourrait éventuellement se passer de la formule classique de l'entrée-plat-dessert, cette formule traditionnelle imposée à la majorité des usagers qui consomment en RU, et non dans d'autres points de vente de restauration du CROUS. Celle-ci est la signature de la restauration universitaire et c'est aussi la principale formule qui mène à un repas équilibré et sain. Cette idée a d'ailleurs été évoquée par le DUG

« Après on peut aussi s'interroger que d'imposer ça, ça aussi impose l'étudiant à bien manger, de façon plus équilibrée que si ... si on proposait des tacos tous les midi à 1 € bah ils mangeraient tous les jours des tacos, donc voilà je suis pas très sûr que ce soit mieux, peut que finalement c'est mieux de rester dans ce qu'on fait là comme ça ça impose, parce qu'au-delà de tout ce qui est important c'est apprendre à bien manger quoi, et que l'étudiant mange équilibré et ne rentre pas dans la mal bouffe quoi »

Cet extrait permet de confirmer que le CROUS reste quand même engagé dans la bonne alimentation de ces usagers, avec des formules classiques et des aliments de qualité.

C'est aussi l'un des objectifs de la restauration universitaire, le fait de contribuer à la réussite du parcours universitaire des étudiants.

8.3.7 Diététicienne de la restauration CROUS :

Depuis quelques années la restauration de tous les CROUS a été dans l'obligation d'engager des nutritionnistes afin que leurs missions puissent être en parfaite complémentarité avec les chefs de cuisines des RU dans la composition des plats et des menus.

J'ai eu le privilège de travailler avec la nutritionniste de la cellule de restauration du CROUS de Toulouse Occitanie, celle-ci étant la seule à gérer la composition des menus sur tous les restaurants.

J'ai saisi l'opportunité de faire un entretien avec elle afin de comprendre un peu plus comment l'offre alimentaire est organisée au CROUS, et ainsi avoir plus d'information sur les plans alimentaires que les RU s'approprient pour proposer une meilleure offre alimentaire.

Le guide d'entretien que j'ai utilisé avec elle était différent des autres du fait de sa spécialité, les questions étaient particulièrement portées sur l'alimentation et l'offre alimentaire.

Les menus établis par la diététicienne avec les chefs de cuisine des RU sont les mêmes pour tous les restaurants

« On fait des menus académiques qui sont sur huit semaines et qui du coup tournent dès que les huit semaines sont finis on repart à la semaine 1 etc... et donc ces menus académiques c'est les mêmes pour tous les restaurants du CROUS de Toulouse Occitanie sauf que c'est divisé en quatre zones pour éviter les ruptures ¹¹²»

Il y a donc une certaine synchronisation ainsi qu'une organisation entre les restaurants.

Les menus végétariens ont été instaurés il n'y a pas si longtemps que ça, cette offre alimentaire a tout de même eu un impact sur la population estudiantine, particulièrement avec l'instauration du lundi vert où toute l'offre est axée sur la protéine végétale.

« Quand je suis arrivée on a instauré plusieurs choses dont les menus végétariens tout ça, du coup on voit que certains étudiants sont réceptifs à la demande et ils font plus attention à ce qu'ils mangent, après il y en a toujours qui reste réfractaires

¹¹² Annexe 10 – Entretien n°7 – Diététicienne du CROUS

mais moi je pense qu'ils s'y intéressent plus et même c'est de notre temps de faire attention à l'environnement et de faire attention à ce qu'on mange donc je pense que mon arrivée accompagne bien le mouvement des changements alimentaires"

Comme elle l'a bien exprimé, le changement alimentaire est donc une réalité et le CROUS fait en sorte d'être à jour en ce qui concerne cette question.

Les étudiants, pour certains qui sont réfractaires ont dû être quelque peu étonnés de voir le menu végétarien prendre de l'ampleur dans leurs RU, cela n'empêche que ces derniers ont toujours le choix de la composition de leurs repas, mais c'est sans doute une façon pour eux d'avoir plus de choix.

« Comme j'ai dit avant, il y a tellement de choix dans le menu qu'il y a toujours une solution pour avoir un menu équilibré, après c'est aux étudiants de choisir leurs menus en conséquent et de ne pas toujours choisir une charcuterie ou ne pas tous les jours aller au stand grill et manger des frites, ou pas prendre la pâtisserie tous les jours, donc dans tous les cas il y a de quoi faire un menu équilibré tous les jours quoi qu'il arrive »

On pourrait aussi confirmer, comme elle l'a bien souligné, c'est une période où tout le monde se soucie de la planète ce qui impacte automatiquement les régimes alimentaires des uns et des autres.

L'instauration du lundi vert est une façon de sensibiliser la population estudiantine qui ne l'est pas encore forcément, mais ces derniers ne semblent pas être contre à 100 %, c'est un moment d'apprentissage où l'on apprend à apprécier la protéine végétale.

Le fait d'avoir une nutritionniste et des chefs expérimentés engagés pleinement dans leurs métiers, cela en dit long sur l'importance de l'offre alimentaire du CROUS.

C'est un travail de qualité qui est fait en amont avec pour objectif de donner un choix qualitatif à la population estudiantine et cela au moindre prix.

8.3.8 Constat des entretiens par rapport à l'hypothèse n°2

D'après les avis des DUG, comme illustré dans les extraits ci-dessus, il est évident qu'il existe une réelle attractivité entre l'offre alimentaire proposée par le CROUS et la population estudiantine. Le rapport qualité-prix est largement reconnu, et il est renforcé par un choix alimentaire varié, unique en son genre.

Les DUG ont particulièrement souligné la qualité des produits utilisés dans les cuisines du CROUS, ainsi que le soin apporté à leur préparation, ce qui permet de proposer des plats savoureux et diversifiés aux étudiants. L'introduction des "lundis verts" et du stand végétarien quotidien a également capté l'attention d'une large partie des étudiants, non pas comme une contrainte, mais comme une opportunité supplémentaire de choix.

Ainsi, il est possible de conclure que l'offre alimentaire est un facteur déterminant qui incite les étudiants à consommer au RU. En effet, tous les éléments sont réunis:

- Le goût
- Le choix
- La proximité
- Le rapport qualité-prix

L'hypothèse n°2 est donc validée sur la base des retours des DUG.

8.4 Analyse de l'hypothèse n° 3 : L'environnement extérieur à la restauration universitaire exerce une influence sur la décision des étudiants

Cette hypothèse concerne particulièrement les facteurs environnementaux externes à ce que propose la restauration universitaire en termes de tarif et de prestation alimentaire.

Un étudiant a toujours des avantages et des contraintes durant son cursus universitaire, l'espace et le temps sont des points importants qui prennent part à ses activités d'étudiant.

Dans cette hypothèse j'ai voulu savoir si l'environnement qui se trouve autour d'un étudiant lambda pouvait être un déterminant majeur à sa fréquentation du RU ou au contraire une contrainte pour celui-ci.

Il y'a certains points qui seraient important de prendre en compte concernant cette hypothèse, du fait que le sujet est assez vaste, j'ai fait en sorte de recentrer celui-ci par le biais de 5 critères qui ressortent fréquemment dans mes entretiens, soit :

- Les emplois du temps académiques
- Les contraintes liées aux files d'attente
- La proximité du domicile
- La proximité des RU par rapport aux lieux d'étude
- La concurrence environnante

Ces 5 points sont une sorte de périmètre qui m'a permis de ne pas m'éloigner du sujet, et c'est aussi les points critiques qui reviennent et dont on entend souvent parler actuellement.

J'ai voulu comprendre de par mes 2 précédentes hypothèses ce qui menait réellement les étudiants à consommer au CROUS, en ce qui concerne cette dernière hypothèse c'est les facteurs externe a la prestation du restaurant universitaire qui m'intéresse pour savoir si cela est un point positif ou négative à la fréquentation des RU

Certes, c'est un sujet assez vaste, et cela ne relève pas d'une science exacte mais les réponses que j'ai collectées ont pu me donner une idée sur le sujet.

8.4.1 Restaurant Universitaire de FIGEAC :

Figeac étant une petite ville d'Occitanie où les étudiants de l'université ne sont pas si nombreux que d'autres villes universitaires.

Ce cas reste particulier car si l'étudiant ne consomme pas au RU c'est que celui-ci rentre chez lui pour y consommer son repas, il n'y a pas de concurrence en restauration comme dans les grande villes.

« C'est la proximité de leurs logements étudiants, il y a une petite résidence, ils vont préférer aller manger chez eux que venir manger au restaurant. C'est la proximité en fait ¹¹³»

Comme l'a bien signifié la DUG, c'est la proximité des logements résidentiels pour étudiants qui fait que certains préfèrent rentrer chez eux plutôt que de manger au RU, tout en sachant que cela ne concerne que quelques cas.

¹¹³ Annexe 3 – Entretien n°1 – RU de FIGEAC

8.4.2 Restaurant Universitaire d'ALBI :

Sur le campus d'Albi, le chef de cuisine du RU a exprimé son point de vue par rapport à cette question.

« Moi déjà je pense que vous savez qu'il y a ce problème de pause médiane. Les étudiants ont des cours, certains ils ont des heures de cours de 8h à 10h et n'ont cours ensuite que l'après-midi à 17h ou à 16h, certains rentrent chez eux et ne reviennent pas manger au restau U¹¹⁴»

Les emplois du temps n'arrangent pas certaines situations, lorsque les étudiants ne sont pas présents sur le campus lors du déjeuner, c'est évident que ces derniers ne consomment pas au CROUS.

« Les programmes sont chargés... c'est-à-dire qu'ils ont une pause médiane qui est très courte... ils ont 45 minutes à midi et si vous voulez eux, si on commence à avoir un peu d'attente et tout ils ne viennent pas chez nous, vous voyez c'est le temps qui est trop limité pour pouvoir manger au restau U' »

Cela peut tout aussi être liée aux files d'attentes qui posent un réel problème en restauration universitaire.

Le temps du déjeuner est court et les files d'attentes longues donc l'étudiant est contraint de trouver une solution pour consommer pendant sa pause, comme l'a bien exprimé le chef de cuisine.

¹¹⁴ Annexe 4 – Entretien n°2 – RU d'ALBI

8.4.3 Restaurant Universitaire de MÉDECINE :

La proximité des RU par rapport aux lieux d'étude est l'une des raisons aussi qui mènent ces derniers à y consommer, c'est un déterminant important, c'est ce qu'a souligné le DUG du RU de médecine.

« Alors, je pense que déjà il y a la proximité parce qu'on est implanté directement sur les lieux d'études des étudiants, il y a aussi une collaboration institutionnelle qui est ancienne maintenant parce que le CROUS a quand même plus de 60 ans d'existence donc on va dire qu'on fait un peu partie du décor voilà ¹¹⁵»

Vient après l'impact de la saisonnalité qu'exprime le DUG ci-dessous.

« Et puis après il y a les emplois du temps, il y a des journées par exemple où ils n'ont pas cours le matin ou l'après-midi voilà et aussi on est soumis à une très forte saisonnalité c'est-à-dire qu'on est soumis au rythme scolaire donc sur l'année il y a peut-être 180 jours de travail mais c'est une courbe en fait, septembre ça augmente jusqu'à décembre et puis après, déjà 1er semestre, les premiers partiels, janvier et on commence à entamer une descente jusqu'à fin juin et juillet où l'on retombe à zéro voilà. Il y a un phénomène de saisonnalité »

Les RU sont donc fréquentés d'une manière intensive sur une période et cela engendre la plupart du temps un problème que toute la restauration universitaire redoute, les files d'attente.

« Voilà il y a de longues files d'attentes donc ils ont des moments très courts pour manger et ça implique aussi un gros rush en cuisine derrière »

C'est des files d'attentes très longues qui se créent par le fait qu'une majorité d'étudiants sortent des cours en même temps du fait de la similarité des emplois du temps.

¹¹⁵ Annexe 6 – Entretien n°3 – RU de MÉDECINE

Cela impacte autant les cuisines des RU car il y a une forte demande en un temps court, que les étudiants qui n'ont pas le temps de consommer leurs repas et/ou qu'ils changent d'avis du fait de l'attente et décident de consommer ailleurs.

“Je pense que c'est un facteur limitant pour nous les files d'attente”

Le facteur des files d'attentes est l'un des points importants de la prise de décision des étudiants, il est évident que cela n'est pas agréable.

Le CROUS est en constante recherche de solution à ce problème, et fait en sorte de fluidifier un maximum les flux d'étudiants.

« On a même essayé sur certains restaurants d'ouvrir à 11h00 et fermer à 14h00 pour élargir les plages d'accueils, mais n'empêche qu'il y a un gros pic de consommation qui se situe de 12h15 à 12h45 ou 13h00 et là on a de grosses files d'attente qui sont interminables »

En saison haute, les files d'attente sont inévitables au RU.

8.4.4 Restaurant Universitaire de l'ARSENAL

Le DUG de l'Arsenal a exprimé les mêmes points de vue que la majorité des DUG, la proximité joue sur la prise de décision des étudiants, car celle-ci est toutefois un avantage.

« Après il y a la proximité, il y a souvent un point de restauration du CROUS sur chaque campus ou près d'une grande école, on a généralement des points de restauration du CROUS. Il y en a pas mal sur Toulouse, donc la proximité ça y fait aussi¹¹⁶»

Le point négatif est celui des files d'attente qui sont longues et désagréables et impactent les étudiants à consommer ailleurs que les restaurants universitaires.

¹¹⁶ Annexe 7 – Entretien n°4 – RU de l'ARSENAL

« Il y a le temps, selon les études de chacun et les emplois du temps... Il faut quand même avoir du temps devant soi pour venir manger au resto U', parce qu'en période de rentrée ce n'est pas rare qu'il y ait 25 ou 30 minutes de queue avant de pouvoir manger ici à l'Arsenal »

8.4.5 Restaurant Universitaire de l'INSA

Le DUG du RU de l'INSA a aussi souligné le point de la proximité qui avantage les étudiants à y consommer.

Le RU de l'INSA étant dans un campus fermé, ce restaurant est donc quelque peu mis en retrait de la concurrence.

« On voit bien que c'est une certaine captivité de l'étudiant qui, voilà, a 45 minutes ou 1 heure pour manger donc à un moment donné il se dirige plus facilement sur le restaurant du RU¹¹⁷ »

Par contre, le fait que ces derniers ne consomment pas au RU est dû au fait que les résidences sont tout aussi proches.

« Je pense qu'il y a deux choses, le fait d'avoir des résidences juste à côté, qu'on puisse revenir chez soi et avoir une coupure et se couper en vérité de tout le monde et d'avoir une vraie pause, d'avoir un régime alimentaire particulier pour lesquelles on ne saurait pas répondre ... une allergie ou une chose comme ça »

« Nous on le voit, les étudiants qui ont leurs logements sur le campus ne viennent quasiment pas manger, ils vont manger chez eux voilà ils en profitent c'est une vraie coupure, ils se font à manger ils se sont fait leurs pâtes etc »

¹¹⁷ Annexe 8 – Entretien n°5 – RU de l'INSA

La proximité des logements change la réflexion des étudiants par rapport à la consommation du repas, c'est un atout du fait que cela peut leur permettre d'économiser et de ne pas payer d'une manière régulière leur repas au CROUS

« Se faire un plat de pâtes avec une boîte de sauce tomate coûte moins cher et même avec ce coût là ils arrivent quand même à trouver moins cher et on est quand même capable de se faire à manger tout seul à moindre coût, donc il y a aussi ça et le fait d'avoir sa résidence juste à côté »

Pour ceux qui n'ont pas les moyens, c'est certain que faire à manger chez soi et être à proximité du campus est synonyme d'avantage économique.

La contrainte liée au files d'attentes a aussi été exprimée par le DUG du RU de l'INSA, cela est clairement un facteur qui peut impacter le processus de décision.

« La consommation dans les RU, l'attente dans les RU a toujours existé, c'est une grosse contrainte et ça fait que quand un étudiant n'a qu'une heure pour manger ça peut être même compliqué d'attendre même un quart d'heure, de manger en 30 minutes et avoir encore 15 minutes de pause au bout d'un moment ça désespère certains pour manger et donc de ne pas venir sur le site voilà »

8.4.6 Restaurant Universitaire LE CANAL

Le DUG du RU Le Canal a partagé son point de vue en ce qui concerne l'avantage que peut avoir un étudiant lors de son cursus à l'université c'est la proximité des RU par rapport aux lieux d'enseignement supérieure. Cela est un avantage qui leur permet de ne pas faire de longs trajets.

« La première raison c'est quand même la proximité puisqu'on est quand même au plus près des lieux d'enseignement donc c'est une commodité pour eux, c'est la suite logique aussi pour ceux qui connaissent quand ils sont au lycée et donc fréquentent un self¹¹⁸»

¹¹⁸ Annexe 9 – Entretien n°6 – RU Le Canal

Dans un deuxième point celui-ci a énoncé la convivialité du déjeuner entre collègues et camarades de classe, cela a un impact sur le processus de décision d'un étudiant, c'est aussi un moment de détente le fait de partager un déjeuner avec d'autres étudiants après toute la charge que peut avoir un étudiant dans son cursus. C'est donc un moment où l'on se nourrit psychologiquement et physiquement si je puis dire.

« Après il y a le côté convivial aussi de la chose, parce que ça permet de déjeuner avec leurs collègues, leurs camarades, éventuellement le fait de croiser d'autres étudiants voilà »

Comme l'ont exprimé les DUG précédents, le problème majeur de la RU qui est autant désagréable pour les étudiants que pour les brigades de cuisines de la RU, ce sont les files d'attente interminables qui se créent à partir de 12h00, l'heure à laquelle une grande partie des étudiants sort, et s'en suit la sortie à 12H30.

Le DUG du restaurant Le Canal a bel et bien signifié que c'était un frein pour la RU de recevoir des étudiants avec une telle file d'attente.

« Moi je pense que le gros fléau de nos restaurants c'est les files d'attente. Pour moi c'est vraiment la chose à laquelle je suis le moins fier dans l'accueil des étudiants, c'est la qualité de nos file d'attente qui mériterait d'être retravaillé de façon beaucoup plus rationnelle, beaucoup plus conviviale et beaucoup plus moderne quoi »

« Après du coup le frein, pour moi c'est ces fameuses files d'attente et la durée du coup de l'attente, parce que parfois il y a des étudiants qui attendent trois quart d'heure, une heure avant de pouvoir manger quoi »

Enfin, la proximité des logements peut aussi être le facteur qui mène les étudiants à ne pas consommer en RU selon le DUG.

« Après il peut y avoir aussi un frein qui peut être lié aussi sur mon restaurant par exemple, à la proximité avec les logements, c'est-à-dire qu'un jeune qui a son logement pas très loin, il va peut-être préférer rentrer chez lui, manger devant la

télé, manger sur son lit enfin voilà, ou avec sa copine ou son copain enfin voilà de façon un peu plus, enfin différente quoi »

8.4.7 Le coordonnateur de la restauration « Cellule de la restauration » :

Le coordinateur de la restauration a été clair en ce qui concerne l'environnement externe du RU par rapport aux étudiants, c'est à dire que celui-ci a bel et bien souligné le fait que les logements à proximité des lieux d'études, ces mêmes logements ont été pensés afin que ce soit des studios avec toutes commodités comprises, c'est-à-dire cuisine, et cela a sans doute eu un impact sur la consommation des étudiants en RU.

« Avant le covid on a donc perdu plus de 2000 passages par jour sur certains restos, le soir et ben c'est 1500 qu'on faisait le soir, on a rénové nos chambres universitaires, on en a mis des kitchenettes, on les a équipé de la chambre universitaire de 9 m², c'était un lit, un bureau, une fenêtre c'est tout ce qu'il y avait, on en a fait des petits studios beaucoup plus confortables avec des plaques de cuissons, ils peuvent réchauffer, micro-onde, des frigos, mais là on a vidé nos restaurants universitaires le soir, on faisait dans certains restos 1800 couverts le soir, aujourd'hui on en fait 100 à 120 et maintenant on ferme voilà c'est tout ¹¹⁹»

¹¹⁹ Annexe 11 – Entretien n°8 – Cellule de la restauration CROUS

8.4.8 Constat des entretiens par rapport à l'hypothèse n°3

Après avoir cité plusieurs extraits des entretiens réalisés concernant l'hypothèse n°3, il ressort des points communs parmi les témoignages des DUG dans chaque entretien.

Il est évident que ces points communs ne sont pas toujours favorables à la restauration universitaire, car ce sont principalement des aspects négatifs qui incitent les étudiants à éviter cette option ou, du moins, à chercher des alternatives pour contourner les diverses contraintes rencontrées.

Parmi les points négatifs exprimés par chaque DUG, et qui peuvent influencer la prise de décision des étudiants, on note :

- Les files d'attente,
- Les plannings universitaires chargés et peu compatibles avec les heures d'ouverture des restaurants universitaires,
- La distance entre les logements étudiants et les restaurants universitaires.

Cependant, il est important de souligner également les aspects positifs relevés dans cette hypothèse, tels que :

- L'implantation du CROUS au sein même des lieux d'études, ce qui constitue un avantage pour les étudiants,
- La notoriété du CROUS, acquise grâce à son ancienneté.

En conclusion, il apparaît clairement que d'autres facteurs, en dehors du tarif et de la qualité des repas, peuvent influencer la fréquentation des restaurants universitaires. L'hypothèse est donc validée, car chaque DUG a su exprimer son opinion sur le sujet. Bien que les réponses varient quelque peu, elles restent alignées sur des thématiques similaires.

8.5 Rapport entre les hypothèses et le cadrage théorique

Le cadrage théorique que j'ai privilégié dans ce travail de recherche est comme vous avez pu le voir dans le chapitre 4 ci-dessus, les différentes théories de la décision.

J'ai choisi de travailler sur les différentes théories de la décision pour comprendre comment cette population ciblée qui sont les étudiants, arrivent à prendre la décision de s'alimenter en restauration universitaire, et qu'elles ont sont les raisons ?

Avec les résultats que j'ai collectés par le biais de mes entretiens, mes hypothèses sont un peu plus claires. Cela me permet donc de faire un lien entre les théories que j'ai privilégiés et les constats d'hypothèses que j'ai proprement eu selon la cohérence des réponses que j'ai collecté au sein de mes entretiens.

Ci-dessous, je vais procéder par ordre de théories, et pour chacune des théories j'expliquerais le lien qui me semble cohérent entre ces dernières et mes hypothèses.

Sachant que les théories de la décision sont différente les unes des autres, je tente de par ma compréhension de trouver des points en communs entre ces dernière dans le but de justifier leurs complémentarité à mon travail de recherche.

8.5.1 La théorie du choix rationnel (TCR) :

Il est évident que, selon la théorie proposée par l'économiste Joseph Aloïs Schumpeter, inspirée des écrits et des concepts du sociologue et économiste Max Weber, chaque individu possède un esprit rationnel. Les étudiants ne font pas exception : leur rationalité les guide à prendre les meilleures décisions en fonction des ressources dont ils disposent, que ce soit en matière d'études, de parcours académique, ou de choix alimentaires.

Concernant leurs habitudes alimentaires, qui sont au cœur de notre questionnement, il est important de noter que, comme le postulat n°1 de la Théorie du Choix Rationnel (TCR) le souligne, les étudiants évaluent constamment leurs plaisirs et leurs peines de manière individualiste. Ce processus, appelé calcul coût-

bénéfice (CCB), les amène à prendre des décisions visant à maximiser leur satisfaction personnelle.

Ainsi, qu'il s'agisse des tarifs, des offres alimentaires ou d'autres facteurs externes influençant la restauration universitaire, chaque étudiant cherche toujours à atteindre un maximum de satisfaction. Chaque individu étant unique, avec ses propres motivations et son histoire, ceux qui choisissent d'être des consommateurs réguliers des services de restauration universitaire le font parce que ces services correspondent à leurs attentes en termes de prix et d'offres. Inversement, ceux qui optent pour d'autres alternatives ont sans doute des raisons psychologiques spécifiques qui les poussent à faire ce choix.

En somme, qu'il fréquente ou non la restauration universitaire, l'étudiant reste un individu réfléchi et conscient de ses actions, guidé par son choix rationnel.

8.5.2 La théorie de la rationalité limitée :

Dans cette théorie, dont le principal fondateur est le prix Nobel de 1978, Herbert Simon, il est établi que l'individu ne peut pas analyser toutes les informations qui lui sont présentées, étant limité par le temps et ses capacités d'acquisition de connaissances.

L'étudiant incarne parfaitement cette théorie. Avec les nombreuses tâches qui lui sont confiées dans le cadre de son parcours universitaire, il est en effet contraint par le temps et par la capacité à recueillir et traiter des informations. La recherche de solutions à un coût, non seulement financier et temporel, mais également en termes d'énergie.

Ainsi, la population estudiantine ne peut pas évaluer toutes les options alimentaires disponibles autour d'elle. Conformément à la théorie, les étudiants cherchent à atteindre leur satisfaction en optant pour l'une des premières solutions qui se présentent à eux et qu'ils considèrent comme la meilleure. La restauration universitaire, implantée sur les lieux d'étude, devient alors une option privilégiée, offrant des prestations adaptées à leurs besoins.

8.5.3 La théorie de la rationalité en valeurs et en finalité

Dans cette théorie wébérienne, deux volets principaux se distinguent : les valeurs et la finalité. Dans son processus de décision rationnel, l'étudiant va privilégier l'un de ces deux principes.

Dans le premier cas, en suivant la rationalité en valeur, l'étudiant adhérera à la restauration universitaire en raison de sa notoriété et de son implantation durable, sans nécessairement se préoccuper de la satisfaction finale qu'il en retirera. Autrement dit, l'étudiant pourrait choisir le restaurant universitaire par respect pour son ancrage historique et institutionnel, sans accorder une importance primordiale à son expérience personnelle.

À l'inverse, si l'étudiant a une perception négative de la restauration universitaire, peu importe l'offre ou le tarif, il ne s'y rendra pas facilement. Dans ce cas, il se tournera vers une alternative qu'il juge plus appropriée selon son propre système de valeurs et sa perception psychologique.

Dans le second cas, l'étudiant adopte une approche axée sur la finalité. Il évalue chacun de ses choix en fonction d'un objectif précis et de la satisfaction qu'il cherche à atteindre. Si le tarif est un facteur déterminant, il prendra des décisions qui lui permettent d'optimiser ses dépenses. Cela s'applique également aux choix alimentaires et aux autres contraintes auxquelles il pourrait être confronté.

8.6 Probabilité des hypothèses

Ayant validé les trois hypothèses que j'ai proposées, il est maintenant nécessaire de les classer par ordre de probabilité, de la plus plausible à la moins probable, même si chacune reste assez pertinente.

En premier lieu, après avoir mené une recherche approfondie, réalisé des entretiens, et en tenant compte de ma propre expérience en tant qu'étudiant, il apparaît que l'hypothèse la plus probable est la première. Celle-ci stipule que le tarif est le principal déterminant influençant la décision des étudiants à fréquenter les restaurants universitaires. En effet, la majorité des étudiants sont confrontés à des situations de précarité, et ils n'ont souvent pas les moyens de se nourrir ailleurs, d'autant plus que les alternatives n'offrent pas de prix aussi compétitifs pour des repas similaires. Il est donc logique que les étudiants privilégient le CROUS afin de conserver une marge financière pour leurs dépenses quotidiennes.

L'hypothèse suivante, en termes de probabilité, concerne l'offre alimentaire proposée par les restaurants universitaires. L'étudiant ne trouve pas une offre aussi diversifiée et qualitative à un prix aussi avantageux ailleurs, ce qui constitue une autre raison majeure pour laquelle il fréquente la restauration universitaire.

Enfin, l'hypothèse n°3, bien qu'elle reste plausible, est légèrement moins probable que les deux autres. Elle repose sur le fait que la proximité des restaurants universitaires, situés sur les campus et dans les lieux d'études, joue un rôle crucial dans les décisions des étudiants. Toutefois, lorsqu'une autre offre, telle qu'un domicile proche, semble plus avantageuse, l'étudiant prendra la meilleure décision en fonction de cette proximité. Concernant les contraintes liées à la restauration universitaire, comme les files d'attente, bien que certains étudiants évitent les RU pour cette raison, de nombreux autres continuent de les fréquenter malgré ces désagréments et leurs emplois du temps chargés. L'environnement externe au RU reste donc un facteur influençant la décision des étudiants, mais de manière moins déterminante que le tarif ou l'offre alimentaire.

8.7 Les préconisations

À travers l'ensemble de mon travail de recherche, j'ai pu mieux comprendre le fonctionnement, les avantages, ainsi que les inconvénients de la restauration universitaire. Malgré quelques points négatifs, les avantages l'emportent, contribuant ainsi à l'épanouissement de la population estudiantine lors de leurs moments de pause au cours de leur cycle universitaire.

Voici les préconisations que je propose pour améliorer la restauration universitaire :

1. Collaboration avec les institutions d'enseignement : Il serait bénéfique d'établir une communication plus étroite avec les établissements d'enseignement pour ajuster les plannings des étudiants. L'objectif serait de permettre des sorties de cours à des horaires échelonnés, réduisant ainsi les files d'attente au RU, particulièrement à l'heure de pointe de 12h30. Cela permettrait aux étudiants de mieux utiliser leur temps de pause pour s'alimenter et aux employés du RU de mieux gérer l'afflux.
2. Maintien des tarifs préférentiels : Il serait utile que la restauration universitaire continue de proposer des tarifs préférentiels dans tous ses points de vente. Cela offrirait aux étudiants la possibilité de choisir où manger sans être contraints par des prix élevés. Une telle mesure pourrait également répartir plus équitablement la fréquentation des différents points de vente, évitant ainsi une surcharge des RU à cause de la recherche du repas le moins cher.
3. Conservation des bonnes pratiques : Je recommande vivement à la restauration universitaire de poursuivre ses efforts dans les domaines suivants :
 - Offre alimentaire : Continuer à proposer une alimentation équilibrée et diversifiée à des prix imbattables sur le marché de la restauration.
 - Sécurité alimentaire : Maintenir les normes strictes de sécurité alimentaire, en garantissant la qualité et la traçabilité des aliments, ainsi que la qualification des équipes de cuisine.

- Promotion du développement durable : Poursuivre la sensibilisation des étudiants à des pratiques éco-responsables, comme la réduction du gaspillage alimentaire et le tri des déchets.
- Accessibilité financière : Continuer à rendre la restauration accessible financièrement, en particulier pour les étudiants en situation de précarité, avec des initiatives comme les repas à 1 €, même pour ceux qui ne sont pas boursiers.
- Amélioration continue : Continuer à recueillir les avis des étudiants par le biais de questionnaires pour adapter l'offre à leurs attentes et besoins.
- Expansion stratégique : Enfin, je préconise que la restauration universitaire du CROUS de Toulouse poursuive son expansion en Occitanie, en ouvrant de nouveaux points de vente de manière stratégique dans les zones où la demande des étudiants est en forte croissance. Cette stratégie est également en ligne avec les objectifs du schéma directeur de la restauration.

En conclusion, la restauration universitaire joue un rôle crucial dans le bien-être des étudiants, et ces recommandations visent à renforcer encore davantage son impact positif.

8.8 Le taux de fréquentation des RU selon les DUG

Dans le cadre de ma recherche, il était essentiel pour moi de comprendre le taux de fréquentation des restaurants universitaires (RU) d'après les témoignages des DUG. Mon objectif était de déterminer si cette fréquentation est en augmentation ou en diminution. J'ai donc créé le tableau ci-dessous, qui répertorie des extraits des réponses de chaque DUG concernant cette question, afin de pouvoir ensuite en faire une synthèse.

Tableau 9 : Le taux de fréquentation des RU

Le taux d'occupation de la restauration universitaire vu par leurs gestionnaires	Extraits
Restaurant n° 1 (Figeac)	« Alors il augmente d'année en année d'autant plus depuis la tarification à 1 € »
Restaurant n° 2 (Albi)	« je ne vous cacherais pas que depuis 7 ou 8 ans on est en hausse constante, même 9 ans donc... »
Restaurant n° 3 (Médecine)	« Finalement la rentrée 2022-2023, on explose tous les compteurs, on est même à 20 % de plus qu'en 2018-2019, donc il y a eu une grosse chute consécutive à la fermeture du restaurant et la crise covid mais rattrapé en 2022-2023 »
Restaurant n° 4 (Arsenal)	« Par contre en septembre 2022, ça a bien augmenté, les chiffres nationaux sur la restauration ils donnaient plus de 25 % de fréquentation restaurant universitaire. Nous ici sur l'Arsenal, septembre octobre moi j'avais calculé + 35 %, donc ça était assez important surtout notre service du soir, le service du soir où les années précédente ont été entre 150 et 250 et là de septembre à décembre on a eu un pic à 750 avec une moyenne à 500, 550, 600 facile sur cette période forte donc on a eu quand même une bonne hausse de fréquentation »
Restaurant n° 5 (INSA)	« Moi je n'ai pas vu de baisse au niveau du restaurant, par contre j'ai vu une baisse au niveau de la fréquentation des cafétérias »

Restaurant n° 6 (Le Canal)	« Les taux d'occupations, on a noté quand même une grosse augmentation depuis le retour du Covid »
-----------------------------------	--

Les répondants ont été clairs sur cette question : comme vous pouvez le constater, les RU connaissent une augmentation constante de fréquentation depuis plusieurs années, à l'exception de la période du Covid. Depuis la rentrée 2022, le CROUS a signalé une hausse de 35 %. Cette augmentation significative s'explique en partie par le tarif attractif de 1 € pour les repas des étudiants boursiers, ce qui incite un grand nombre d'entre eux à fréquenter les RU.

Ces témoignages confirment que la restauration universitaire est très appréciée par la population estudiantine. Cela me permet de conclure cette section en affirmant que la restauration universitaire est bien intégrée dans le cursus des étudiants.

Conclusion de la 3^{ème} partie

Comme vous avez pu le constater dans cette section dédiée à l'analyse des entretiens que j'ai réalisés avec les Directeurs d'Unités de Gestion (DUG) de la restauration universitaire du CROUS de Toulouse Occitanie, j'ai pu valider les trois hypothèses que j'avais formulées, tout en établissant un ordre de probabilité pour chacune d'elles.

En premier lieu, le facteur tarifaire se révèle être l'élément le plus déterminant dans les décisions des étudiants de consommer en restauration universitaire. Compte tenu de la situation précaire dans laquelle se trouvent de nombreux étudiants, ces derniers n'ont d'autre choix que de se nourrir à moindre coût. La restauration universitaire est la seule capable de leur proposer des offres aussi avantageuses, avec des prix imbattables et une diversité de choix en termes de repas. Cette offre leur permet également de s'alimenter de manière saine et équilibrée, ce qui constitue le deuxième facteur majeur incitant les étudiants à fréquenter la restauration universitaire. En effet, cette qualité de service contribue à leur sécurité alimentaire, leur permettant ainsi de poursuivre leurs études dans les meilleures conditions.

Enfin, le troisième facteur réside dans les éléments externes à l'offre de la restauration universitaire qui influencent la prise de décision des étudiants. Malgré les contraintes rencontrées, ces derniers continuent de fréquenter le restaurant universitaire (RU) de manière régulière. Cela a été confirmé par les DUG, qui ont indiqué que la fréquentation des étudiants peut augmenter jusqu'à 35 %, mettant ainsi le RU face à certains défis.

Partie 4 : La méthodologie de recherche du master 1 et du master 2

Introduction de la 4^{ème} partie

Cette quatrième partie est consacrée à la méthodologie générale que j'ai mise en œuvre au cours des deux années de mon master. J'y détaille les démarches de recherche que j'ai privilégiées pour atteindre mon objectif, ainsi que la méthode de collecte de données que j'ai choisie afin de recueillir des informations fiables et riches.

De plus, j'y présente l'échéancier de travail sous forme d'un diagramme de Gantt que j'ai tenté de suivre rigoureusement pour m'organiser au mieux et mener à bien mon projet de recherche.

Cette section me permet également, d'une certaine manière, de conclure mon mémoire en retraçant l'historique des méthodes de recherche que j'ai privilégiées et qui m'ont permis d'atteindre mon objectif.

9 Chapitre 9 : Méthodologie générale

9.1 La démarche engagée

Dans le cadre de mon travail de recherche, j'ai opté pour une démarche inductive, car elle m'a paru la plus appropriée pour aborder mon sujet et ma problématique. Cette méthode consiste à observer la réalité sans disposer d'une base théorique solide dans le domaine concerné. Dans mon cas, je suis parti d'un constat relativement tangible, bien que je n'aie pas pu rassembler suffisamment de données pour le confirmer en raison d'un manque de temps.

Par exemple, certains étudiants fréquentent les restaurants universitaires (RU), tandis que d'autres ne le font pas. Le taux de fréquentation varie d'une année à l'autre, parfois à la hausse, parfois à la baisse. Cette situation m'a amené à me poser plusieurs questions : "Pourquoi ? Quels sont les facteurs et déterminants qui influencent ces choix ?"

Pour analyser cette dynamique, un cadrage théorique s'est avéré nécessaire, comme je l'ai développé dans la deuxième partie de mon mémoire, en m'appuyant sur diverses théories de la décision.

La démarche inductive, cependant, n'est pas définitive. Elle doit être complétée par une approche hypothético-déductive une fois qu'une culture théorique suffisante a été acquise dans le domaine, afin de confronter ces hypothèses avec la réalité du terrain. Le schéma ci-dessous illustre cette démarche de recherche, en soulignant qu'aucune méthode n'est intrinsèquement supérieure à l'autre. Chacune présente ses avantages et ses limites, et il est souvent nécessaire de les combiner pour obtenir des résultats de recherche plus exhaustifs et pertinents.

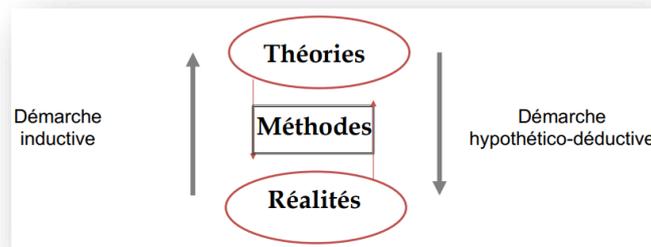


Figure 13 : Démarche de recherche¹²⁰

9.2 La méthode de collecte de données

Depuis le début de mon Master 1, après avoir défini le thème de mon mémoire, j'ai rapidement opté pour une méthode de collecte de données. La méthode qualitative m'a particulièrement attiré, tant pour des raisons professionnelles que personnelles.

Tout d'abord, sur le plan personnel, après avoir suivi les cours de méthodologie de la recherche sur l'approche qualitative avec Madame ROCHEDY, que j'ai trouvé très intéressants, j'ai immédiatement été motivé à l'idée de mener un travail de recherche en utilisant cette méthode. Celle-ci demande une réflexion approfondie, un travail acharné, et une implication sur le terrain avec notamment l'interaction avec la population cible.

J'ai donc commencé à élaborer le guide d'entretiens que je comptais utiliser, en m'appuyant sur les cours que j'avais suivis. Cela m'a permis de faire un premier pas dans ma recherche. Ainsi, en intégrant mon stage de Master 1 à la direction du CROUS de Toulouse Occitanie, j'avais déjà préparé mon document avec la population cible. Par la suite, j'ai élaboré deux autres guides pour réaliser des entretiens différents de ceux initialement prévus.

¹²⁰ Cour de madame ROCHEDY « méthodologie de recherche - Approche qualitatif » <file:///C:/Users/user/Desktop/Methodologie%20de%20recherche-approche%20qualitative/EnseignementM1MIRCSSAA-Complet.pdf> (consulté le 07/03/2023)

J'étais curieux de mener des entretiens, avec toute la préparation préalable, et de me glisser dans la peau d'un enquêteur. Cette expérience s'est révélée très instructive, et au fil des entretiens, j'ai gagné en confiance et amélioré ma communication.

D'un point de vue professionnel, cette méthode s'est avérée la plus pertinente pour la collecte de données. Compte tenu de ma problématique et de ma population cible, à savoir les DUG, il était essentiel pour moi de recueillir des données approfondies et fiables, ce que la méthode quantitative ne permet pas toujours d'obtenir.

J'ai donc opté pour des entretiens semi-directifs, offrant une certaine flexibilité dans les réponses, tout en suivant une liste de questions préétablie.

Les entretiens semi-directifs permettent d'obtenir des réponses plus approfondies sans pour autant dévier du sujet. Cette méthode met également les interviewés à l'aise, ce qui facilite la collecte de réponses riches et bénéfiques pour le travail de recherche.

9.3 Echancier de travail du Master 1 & Master 2

Tableau 10 : Gantt Master 1

Master 1 - MIRC	sept-23	oct-23	nov-23	déc-23	janv-24	févr-24	mars-24	avr-24
Choix du thème								
Question de depart								
Problématique & hypothèses								
Recherche bibliographique								
Rédaction fiche mémoire								
Lecture & collecte de données								
Rédaction 1er partie								
Rédaction 2eme partie								
Rédaction 3eme partie								
Rédaction introduction - conclusion								
Impression & remise du mémoire								

Tableau 11 : Gantt stage Master 1

Master 1 - MIRC	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août-23
Stage Master 1					
Prise de rendez-vous DUG					
Entretiens "DUG"					
Transcription des entretiens					

Tableau 12 : Gantt Master 2

Master 2 - MIRC	oct-23	nov-23	déc-23	janv-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24	sept-24
Mise en œuvre des fiches entretiens	■	■	■									
Rédaction de la fiche mémoire			■									
Remise de la fiche mémoire				■								
Analyse des entretiens			■	■	■	■	■	■	■			
Stage master 2					■	■	■	■	■	■	■	■
Rédaction du mémoire de master 2					■	■	■	■	■	■	■	■
Impression du mémoire de master 2											■	
Préparation de la présentation PPT											■	■
Présentation du PPT												■

Conclusion de la 4^{ème} partie

En conclusion, cette quatrième partie a été essentielle pour expliquer la méthodologie générale que j'ai mise en œuvre au cours de ces deux années de master. En détaillant les démarches de recherche et la méthode de collecte de données choisies, j'ai pu démontrer comment elles ont contribué à la réalisation de mon objectif. La méthode qualitative, avec une démarche inductive, s'est avérée la plus appropriée pour répondre à ma problématique, en me permettant de recueillir des données riches et nuancées, indispensables à une compréhension approfondie des dynamiques étudiées.

Le recours aux entretiens semi-directifs, par leur souplesse et leur capacité à encourager des réponses approfondies, s'est révélé particulièrement pertinent. Cette approche m'a non seulement aidé à obtenir des informations précieuses, mais elle a aussi enrichi mon expérience personnelle et professionnelle, me permettant de développer mes compétences en communication et en analyse qualitative.

Le suivi rigoureux de l'échéancier, illustré par le diagramme de Gantt, m'a également permis de structurer mon travail de manière efficace.

Conclusion générale

Cette recherche m'a permis d'acquérir des connaissances qui m'étaient jusque-là inconnues.

Il est évident qu'après ces deux années de master, enrichies par des enseignements d'une grande valeur et par une recherche particulièrement bénéfique tant sur le plan personnel que professionnel, je quitte ce programme doté de compétences solides et avérées.

La restauration collective touche chacun de nous, que ce soit directement ou indirectement, tout au long de notre vie. Des repas à la cantine durant l'enfance, au restaurant d'entreprise, en passant par la restauration universitaire, elle est omniprésente dans nos institutions sociales et constitue une part essentielle de notre quotidien.

Mon mémoire s'est orienté vers la restauration universitaire, un secteur majeur de la restauration collective. Ce sujet m'a particulièrement captivé, non seulement en raison de ma situation d'étudiant, mais aussi parce qu'il est peu exploré dans le monde de la recherche. Cette originalité a rendu la tâche plus complexe, mais a également éveillé en moi un intérêt accru pour cette étude.

Mon stage au sein de la direction du CROUS de Toulouse-Occitanie, consacré à l'élaboration du « Schéma Directeur de la Restauration » pour l'académie de Toulouse, s'est révélé être une expérience des plus enrichissantes, me permettant d'accomplir ce travail de recherche de manière optimale. La mise en œuvre des entretiens, constituant la partie pratique de cette démarche, a été une expérience inoubliable qui a suscité en moi un véritable engouement pour la recherche.

Glossaire

RHF : la Restauration Hors Foyer

RHD : la Restauration Hors Domicile

RC : Restauration Collective

EHPAD : Etablissement Hospitalier pour Personnes Agées Dépendantes

SRC : Société de Restauration Collective

RU : Restauration Universitaire / Restaurant Universitaire

HACCP : Hazard Analysis Critical Control Point

CNOUS : Centre National des Œuvres Universitaires et Scolaires

CROUS : Centre Régionale des Œuvres Universitaires et Scolaires

CA : Conseil d'Administration

TCR : Théorie du Choix Rationnel

IM : Individualisme Méthodologique

TECR : Théorie Economique du Choix Rationnel

TGCR : Théorie Générale du Choix Rationnel

TRL : Théorie de la Rationalité Limité

DUG : Directeur d'Unité de Gestion

Bibliographie

Edouard Mien, *Weber, la rationalité en valeur et en finalité*, l'économie (se) raconte-elle des histoires ? « Croyances et rationalité en économie ». La découverte, 2018/1 (n°22). Page 46 à 49. [en ligne] disponible sur : <https://www.cairn.info/revue-regards-croises-sur-l-economie-2018-1-page-46.htm> (consulté le 13/03/2023)

Francoise Mazuir, *Le processus de rationalisation chez Max Weber*, Mélancolie sociale. De Boeck Supérieur, Société 2004/4 (n°86). Page 119 à 124. [en ligne] disponible sur : <https://www.cairn.info/revue-societes-2004-4-page-119.htm> (consulté le 15/03/2023)

Hervé Mauroy, *La théorie du choix rationnel dans ses deux grandes versions : une représentation faussée du fonctionnement psychique humain*, *Les cahiers internationaux de psychologie sociale*. Presse universitaires de Liège 2018/1-2 (Numéro 117-118). Page 97 à 117. [en ligne] disponible sur : <https://www.cairn.info/revue-les-cahiers-internationaux-de-psychologie-sociale-2018-1-page-97.htm?contenu=article%20-> (consulté le 01/03/2023)

Jean François Grégoire, *la rationalité égoïste des préférences altruistes* Université Laval [en ligne] disponible sur : <https://revuephares.com/wp-content/uploads/2013/09/Phares-X-05-Jean-Francois-Gregoire.pdf> (consulté le 02/03/2023)

Le CROUS, *Rapport d'activité du CROUS 2021*

LAPORTE Cyrille, 2012. « La restauration collective » in Poulain J.P (dir), Dictionnaire des cultures alimentaires. Presses universitaires de France (consulté le 20/12/2022)

Lauren Tran, *Herbert Simon et la rationalité limitée*, l'économie (se) raconte-elle des histoires ? « Croyances et rationalité en économie ». La découverte, 2018/1 (n°22). Page 54 à 57. [en ligne] disponible sur : <https://www.cairn.info/revue-regards-croises-sur-l-economie-2018-1-page-54.htm> (consulté le 10/03/2023)

Raymond Boudon, *Théorie du choix rationnel ou individualisme méthodologique*, Une théorie sociologique générale est-elle pensable. *Revue du MAUSS. La découverte*, 2004/2 (n° 24), pages 281 à 309. [en ligne] disponible sur : <https://www.cairn.info/revue-du-mauss-2004-2-page-281.htm#s1n2> (consulté le 10/03/2023)

Thierry Weil, *Chapitre V. La rationalité limitée et ses conséquences*, stratégie d'entreprise. Presses des mines, Paris 2008. Page 97 à 111. Sciences sociales [en ligne] disponible sur : <https://books.openedition.org/pressesmines/1333?lang=fr> (consulté le 11/03/2023)

Sitographie

ANSES *Faciliter l'accès à la restauration collective et améliorer la qualité nutritionnelle en restauration rapide* publié le 25/02/2021 [en ligne] disponible sur : <https://urlz.fr/leqU> (consulté le 20/12/2022)

Campus France, *Nouvelle modalité de demande d'un logement en résidence CROUS pour les étudiants internationaux* publié le 30/04/2020 [en ligne] disponible sur : <https://www.campusfrance.org/fr/nouvelle-modalite-de-demande-d-un-logement-en-residence-crous-pour-les-etudiants-internationaux> (consulté le 05/02/2023)

Célia Mores, *Quelles sont les habitudes de consommation hors domicile* publié le 31/03/2021 [en ligne] disponible sur : <https://siga.care/blog/quelles-habitudes-consommation-hors-domicile/> (consulté le 01/01/2023)

Christophe Jouin, *comment la restauration collective hospitalière va-t-elle s'adapter aux enjeux de santé ?* Publié le 04/04/2018 [en ligne] disponible sur : <http://www.acriderc.fr/restauration-collective-hospitaliere/> (consulté le 15/01/2023)

Etudier aspiré à de meilleurs notes, *qu'es ce qu'une décision rationnelle* [en ligne] disponible sur : <https://urlz.fr/levj> (consulté le 01/03/2023)

Enseignement supérieur [en ligne] disponible sur : https://publication.enseignementsuprecherche.gouv.fr/eestr/FR/T666/le_niveau_d_etudes_de_la_population_et_des_jeunes/ (consulté le 12/02/2023)

Encarna Bravo, *Palmarès de la restauration collective 2021 - L'heure de la convalescence* publié le 14/06/2022 [en ligne] disponible sur : <https://www.neorestauration.com/article/l-heure-de-la-convalescence,64016> (consulté le 15/01/2023)

Eric Labbé, *La restauration collective : un secteur passionnant avec de forts enjeux* publié le 31/05/2022 [en ligne] disponible sur : <https://conseil.centreculinaire.com/restauration-collective-enjeux/> (consulté le 01/01/2023)

Esicad, *Toulouse élue 1ere ville étudiante pour la 5éme fois* [en ligne] disponible sur : <https://www.esicad.com/actualite/toulouse-elue-1ere-ville-etudiante-pour-la-5eme-fois> (consulté le 10/02/2023)

Fage les assos étudiantes, *bien dans ton assiette* [en ligne] disponible sur : https://www.fage.org/ressources/documents/2/533,Kit-de-mobilisation_Bien-dans-ton-as.pdf (consulté le 15/02/2023)

Gennaro Cuofano, *Qu'est-Ce Que La Théorie Du Choix Rationnel ?* publié le 29/01/2023 [en ligne] disponible sur : <https://fourweekmba.com/fr/th%C3%A9orie-du-choix-rationnel/> (consulté le 06/03/2023)

Guillaume Robez, *restauration, statistiques et tendances 2022* publié le 09/01/2023 [en ligne] disponible sur : <https://independant.io/statistiques-tendances-restauration/> (consulté le 02/01/2023)

Institut national de la statistique et des études économiques « INSEE», *effectifs d'élèves et d'étudiants données annuelles de 1980 à 2021* publié le 24/11/2022 [en ligne] disponible sur : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/2387291#tableau-figure1> (consulté le 05/02/2023)

Institut national de la statistique et des études économiques « INSEE», *Restauration collective : des difficultés structurelles exacerbées par la crise sanitaire* publié le 25/02/2021 [en ligne] disponible sur : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/5211280> (consulté le 01/01/2023)

La tribune partageons l'économie, *précarité étudiante* publié le 5/10/2022 [en ligne] disponible sur : <https://www.latribune.fr/economie/france/precarite-etudiante-56-des-etudiants-avouent-ne-pas-manger-a-leur-faim-934708.html> (consulté le 20/03/2023)

Le ministère de l'agriculture et de la souveraineté alimentaire, *restauration collective : la réservation de repas expérimentée pour lutter contre le gaspillage alimentaire* publié le 28/04/2022 [en ligne] disponible sur : <https://agriculture.gouv.fr/restauration-collective-la-reservation-de-repas-experimentee-pour-lutter-contre-le-gaspillage> (consulté le 05/01/2023)

Le ministère de l'agriculture et de la souveraineté alimentaire, *Les 5 points essentiels à connaître sur la loi EGAlim en restauration collective* publié le 04/10/2022 [en ligne] disponible sur : <https://ma-cantine.agriculture.gouv.fr/blog/25/> (consulté 20/02/2023)

Le ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, *Nouvelle hausse sensible des effectifs inscrits dans l'enseignement supérieur en 2021-2022* publié en juillet 2022 [en ligne] disponible sur : <https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/fr/nouvelle-hausse-sensible-des-effectifs-inscrits-dans-l-enseignement-superieur-en-2021-2022-86440>

Le ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, *le CNOUS et les 26 CROUS* [en ligne] disponible sur : <https://www.etudiant.gouv.fr/fr/les-crous-un-reseau-au-service-de-28-millions-d-etudiants-1984> (consulté le 01/02/2023)

Le ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, *Les CROUS carte pour trouver les resto'U* publié le 13/07/2021 [en ligne] disponible sur : <https://www.etudiant.gouv.fr/fr/carte-pour-trouver-les-resto-u-235> (consulté le 12/02/2023)

Le circuit de proximité des professionnels [en ligne] disponible sur : <https://www.approlocal.fr/index.php?mod=25&id=5> (consulté le 20-12-2022)

Le centre national des œuvres universitaires et scolaires, *le CNOUS* publié le 24/11/2022 [en ligne] disponible sur : <https://www.lescrous.fr/les-crous/le-cnous/> (consulté le 23/01/2023)

Le rapport d'activité CROUS 2020 [en ligne] disponible sur : https://www.etudiant.gouv.fr/sites/default/files/2022-08/rapport-d-activit-2020-5438_0.pdf (consulté le 28/01/2023)

Le site officiel de l'administration Française, *Rentrée universitaire 2022-2023 : les frais d'inscription restent inchangés* publié le 30/09/2022 [en ligne] disponible sur : <https://urlz.fr/leuI> (consulté le 15/02/2023)

Les CROUS, *plaquette de logement 2020* [en ligne] disponible sur : <https://www.etudiant.gouv.fr/sites/default/files/2021-01/plaquette-logement-2020-4980.pdf> (consulté le 01/02/2023)

Les chiffres sur le secteur de la restauration en France [en ligne] disponible sur : <https://modelesdebusinessplan.com/blogs/infos/restaurants-chiffres-statistiques> (consulté le 03/01/2023)

Légifrance le service public de la diffusion du droit, *code de l'éducation* (article L 111-5) mis en vigueur depuis le 24/07/2013 [en ligne] disponible sur : https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000027747707 (consulté le 25/01/2023)

Légifrance le service public de la diffusion du droit, *code de l'éducation* (article L822-5) mis en vigueur depuis le 01/09/2019 [en ligne] disponible sur : https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000038814936 (consulté le 25/01/2023)

Légifrance le service public de la diffusion du droit, *code de l'éducation chapitre 2 : les œuvres universitaires* (article L822-1 à L822-5) version en vigueur au 03/04/2023 [en ligne] disponible sur : https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006071191/LEGISCTA000006166711/#LEGISCTA000006166711 (consulté le 29/01/2023)

Légifrance le service public de la diffusion du droit, *code de l'éducation* (article L 841-1) mis en vigueur depuis le 01/05/2021 [en ligne] disponible sur : https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000042919730 (consulté le 29/01/2023)

Manon Pellieux, *qui sont les étudiants à l'université ? Portrait-robot* publié le 29/03/2021 [en ligne] disponible sur : <https://www.letudiant.fr/etudes/fac/qui-sont-les-etudiants-a-l-universite-portrait-robot.html> (consulté le 08/02/2023)

Maxicours, *processus de rationalisation des activités sociales chez Max Weber* [en ligne] disponible sur : <https://www.maxicours.com/se/cours/processus-de-rationalisation-des-activites-sociales-chez-max-weber/> (consulté le 5/03/2023)

Maxicours, *les préférences individuelles* [en ligne] disponible sur : <https://www.maxicours.com/se/cours/les-preferences-individuelles/> (consulté le 05/03/2023)

Profils des nouveaux étudiants inscrits [en ligne] disponible sur :
<https://osipe.edu.umontpellier.fr/files/2020/07/Profils-L1-Economie.pdf>

Repère et références statistiques, édition 2022 [en ligne] disponible sur :
<https://www.education.gouv.fr/media/117115/download> (consulté le 01/02/2023)

Restauration collective, *A propos de codex alimentarius* [en ligne] disponible sur :
<https://www.restauration-collective.com/non-classe/a-propos-de-codex-alimentarius/>

Simon D, *Chiffres clés et tendances de la restauration en 2022-2023* publié le 16/08/2021
[en ligne] disponible sur : <https://www.alioze.com/chiffres-restauration/> (consulté le 10/01/2023)

Serenest, *quels sont les enjeux de la restauration collective d'entreprise* [en ligne]
disponible sur : <https://serenest.fr/enjeux-restauration-collective-entreprise/> (consulté le 09/01/2023)

Territoires bio, *lois climat qu'es ce que ça change pour ma restauration collective* [en ligne]
disponible sur : <https://territoiresbio.fr/developper-lalimentation-bio/loi-climat-quest-ce-que-ca-change-pour-ma-restauration-collective/> (consulté le 23/02/2023)

Wikipédia l'encyclopédie libre, *restauration collective* [en ligne] disponible sur :
https://fr.wikipedia.org/wiki/Restauration_collective (consulté le 10/01/2023)

Wikipédia l'encyclopédie libre, *la restauration universitaire* [en ligne] disponible sur :
https://fr.wikipedia.org/wiki/Restaurant_universitaire (consulté le 20/01/2023)

Wikipédia l'encyclopédie libre, *Centre national des œuvres universitaires et scolaires* [en ligne]
disponible sur :
https://fr.wikipedia.org/wiki/Centre_national_des_%C5%93uvres_universitaires_et_scolaires
(consulté le 22/01/2023)

Wikipédia l'encyclopédie libre, *Izly* [en ligne] disponible sur :
<https://fr.wikipedia.org/wiki/Izly> (consulté le 10/02/2023)

Wikipédia l'encyclopédie libre, *Théorie du choix rationnel* [en ligne] disponible sur :
https://fr.wikipedia.org/wiki/Th%C3%A9orie_du_choix_rationnel (consulté le 28/02/2023)

Wikipédia l'encyclopédie libre, *Rationalité limitée* [en ligne] disponible sur : https://fr.wikipedia.org/wiki/Rationalit%C3%A9_limit%C3%A9e (consulté le 12/03/2023)

Wikipédia l'encyclopédie libre, *légitimité* [en ligne] disponible sur : <https://fr.wikipedia.org/wiki/L%C3%A9gitimit%C3%A9> (consulté le 04/03/2023)

Wikipédia l'encyclopédie libre, *légitimité (sciences sociales)* [en ligne] disponible sur : [https://fr.wikipedia.org/wiki/L%C3%A9gitimit%C3%A9_\(sciences_sociales\)](https://fr.wikipedia.org/wiki/L%C3%A9gitimit%C3%A9_(sciences_sociales)) (consulté le 04/03/2023)

Table des figures

Figure 1 : CA de la restauration	15
Figure 2 : CA de la RC 2019	22
Figure 3 : Diagramme circulaire en %	23
Figure 4 : La carte des CROUS.....	34
Figure 5 : Les résidences CROUS en France	38
Figure 6 : Carte des CROUS France + DOM	41
Figure 7 : Evolution du nombre d'inscription - enseignement supérieur	45
Figure 8 : Evolution du nombre d'inscrit - etudiants etrangers	46
Figure 9 : Diagramme circulaire du % d'étudiant par zone géographique.....	46
Figure 10 : Les CROUS en Occitanie.....	52
Figure 11 : La rationalité Instrumentale & cognitive.....	70
Figure 12 : Le processus décisionnel "Herbert Simon".....	77
Figure 13 : Démarche de recherche	142

Table des tableaux

Tableau 1 : Acteurs de la RC	18
Tableau 2 : Chiffre clé du CROUS.....	42
Tableau 3 : Evolution du nombre d'inscrits entre 2010 et 2021	47
Tableau 4 : Evolution du nombre d'inscrits par établissement d'enseignement supérieur	48
Tableau 5 : Les aides du CROUS en France.....	51
Tableau 6 : Les points de vente délocalisés CROUS	56
Tableau 7 : Les points de vente CROUS sur Toulouse ville	56
Tableau 9 : Présentation des interviewés.....	98
Tableau 10 : Le taux de fréquentation des RU	136
Tableau 11 : Gantt Master 1	144
Tableau 12 : Gantt stage Master 1.....	144
Tableau 13 : Gantt Master 2	145

Table des annexes

Annexe 1 : Guide d'entretien DUG	160
Annexe 2 : Guide d'entretien Diététicienne CROUS	162
Annexe 3 : Guide d'entretien Cellule de la restauration CROUS.....	163
Annexe 4 : Entretien n°1 - RU de FIGEAC.....	165
Annexe 5 : Entretien n°2 - RU d'ALBI.....	169
Annexe 6 : Entretien n°3 - RU de MÉDECINE	176
Annexe 7 : Entretien n°4 - RU de l'ARSENAL.....	185
Annexe 8 : Entretien n°5 - RU de l'INSA.....	193
Annexe 9 : Entretien n°6 - RU Le Canal.....	204
Annexe 10 : Entretien n°7 - Diététicienne du CROUS.....	218
Annexe 11 : Entretien n°8 - Célule de la restauration du CROUS	225

Grand thème	Sous thème	Question & Relance
Données générales	Trajectoire personnelles : <ul style="list-style-type: none"> - Parcours - Formations - Emplois - Poste actuelle 	<ul style="list-style-type: none"> - Depuis quand ? - Comment ? - Où ? - Pourquoi ?
<h1>La restauration universitaire</h1>	Présentation du DUG	<ul style="list-style-type: none"> • Pouvez-vous nous expliquer votre rôle en générale en tant que directeur/trice d'une unité de gestion de restauration Crous ? quelle sont vos missions ? et par quel moyen vous y parvenez ?
	Les raisons de la fréquentation des RU selon les DUG	<ul style="list-style-type: none"> • Qu'elle est selon vous la / les raison(s) principales pour laquelle/lesquelles les étudiants consomment au restaurant universitaire ?
	Les raisons de la non fréquentation des RU selon les DUG	<ul style="list-style-type: none"> • Selon vous, quelles sont les déterminants qui font que certains ne consommeraient pas en restauration universitaire malgré tous les avantages que celle-ci offre à ces derniers ?
	Le Crous & le développement durable	<ul style="list-style-type: none"> • Le CROUS accorde une attention croissante au développement durable, Pensez-vous que cette orientation a été un facteur d'attraction pour les étudiants, en particulier ceux qui sont sensibles à ces questions, tels que les

		végétariens et ceux intéressés par le "lundi vert" ?
	Le taux d'occupation des RU	<ul style="list-style-type: none"> • Que pouvez-vous dire sur le taux d'occupation de votre structure, y a-t-il eu des changements majeurs ces dernières ? Durant l'année qui est passée ai-est-elle en augmentation ? ou en baisse ? qu'elle en est la raison selon vous ?
	Question libre	<ul style="list-style-type: none"> • Si vous aviez une ou plusieurs chose a changé dans la restauration universitaire afin d'attirer plus d'étudiants et que ces derniers puissent l'apprécier encore plus, qu'es ce que sa serait ?

Thème	Sous thème	Question & relance
Données Général	Trajectoire personnelles : <ul style="list-style-type: none"> - Parcours - Formations - Emplois - Poste actuelle 	
L'Alimentation en restauration universitaire - Offre alimentaire du Crous / menus et ingrédients	Présentation de la diététicienne	<ul style="list-style-type: none"> • Pouvez-vous m'expliquez votre rôle en général au sein de la cellule restauration du Crous ?
	Changement organisationnel en restauration	<ul style="list-style-type: none"> • Depuis votre arrivée au Crous, y a-t-il eu selon vous un changement par rapport aux habitudes alimentaires des étudiants ? • Qu'elle a été les réactions des chefs de cuisine depuis votre arrivée au Crous en tant que diététicienne du Crous
	Le fonctionnement & les menus de la restauration universitaire	<ul style="list-style-type: none"> • En ce qui concerne les menus des restaurant universitaire, sont-ils les même pour chaque resto u' ? ou sont-ils différents ? pouvez-vous m'expliquez comment cela marche ? • Expliquez-nous-en quelques mot comment vous établissez vos menus ?
		<ul style="list-style-type: none"> • Selon vous les étudiants ont un repas assez équilibré en termes de nutrition ? les ingrédients sont-ils

		minutieusement choisis ?
--	--	--------------------------

Annexe 3 : Guide d'entretien Cellule de la restauration CROUS

Thème	Sous thème	Question & Relance
Données générales	Trajectoire personnelles : <ul style="list-style-type: none"> - Parcours - Formations - Emplois - Poste actuelle 	<ul style="list-style-type: none"> - Depuis quand ? - Comment ? - Où ? - Pourquoi ?
L'évolution de la restauration universitaire sur 30 années	Présentation de la personne	<ul style="list-style-type: none"> • Pouvez-vous vous présenter, nous parler de votre parcours, les formations suivies, ainsi que le poste actuel que vous occupez
	Présentation du poste occupé	<ul style="list-style-type: none"> • Pouvez-vous nous expliquer votre rôle au sein de la cellule de restauration du Crous de Toulouse ?
	L'évolution de la restauration Crous	<ul style="list-style-type: none"> • Pouvez-vous nous expliquer d'une manière générale l'évolution que vous avez pu constater depuis votre arrivée au Crous ? avec notamment l'évolution de l'offre alimentaire ainsi que l'évolution liée à la population estudiantine • Vous avez vu le tarif du repas évoluer toutes ces années, au fil du temps. Donc quel impact le tarif a-t-il eu sur la population estudiantine finalement ?

	La population estudiantine en hausse	<ul style="list-style-type: none"> • La population estudiantine ne cesse d'augmenter en France chaque année est-ce que cela a permis l'agrandissement du Crous de Toulouse au fil des années ? quelle sera selon vous le sort des resto u dans 10 ans en termes de capacité d'accueil ?
	Les déterminants qui mènent l'étudiant à consommer en restauration universitaire	<ul style="list-style-type: none"> • Quelles sont selon toi les raisons principales qui font que les étudiants consomment en restauration universitaire ?
	Les déterminants qui mènent l'étudiant à ne pas consommer en restauration universitaire	<ul style="list-style-type: none"> • quelle sont les déterminants qui font que ces derniers ne consomment pas en restauration universitaire ?
	Point d'amélioration de la restauration universitaire	<ul style="list-style-type: none"> • Si vous aviez une ou plusieurs choses à changer dans la restauration universitaire pour notamment bien sûr attirer plus de monde, plus d'étudiants, qu'est-ce que ça serait et pourquoi ?

Entretien n°1 – RU de Figeac – durée de l’entretien : 7 minutes 24 secondes

Amazigh : Bonjour madame, je me présente je m’appelle Amazigh je suis étudiant en master 2 maintenant en management et ingénierie de la restauration collective à l’ISTHIA, et je suis là aujourd’hui pour m’entretenir avec vous pour répondre à certaines questions que j’ai élaboré dans le cadre de mon exercice de recherche sur la restauration universitaire et la population estudiantine, donc voilà je vous pose la première question qui est la suivante, pouvez-vous nous expliquer un peu votre parcours, les formations peut-être que vous avez eu ainsi que le poste actuel que vous occupez.

DUG : Bah mon parcours, j’ai d’abord mes diplômes de base j’ai un CAP-BEP en secrétariat administratif, j’ai ensuite un bac. Alors à l’époque c’était « STG » ou « STTI » je ne sais plus trop, c’était le service tertiaire en fait avec en option la comptabilité.

Amazigh : D’accord.

DUG : Moi de base c’est mes diplômes, à 40 ans j’ai fait une VAE pour obtenir un diplôme de BTS chef gérante que j’ai obtenue, donc en fait j’ai bac + 2.

J’ai rencontré la restauration collective en 2004 où je suis rentré dans la clinique dans le médico-social, dans le médical en fait à la clinique de Figeac pour la société SODEXO où j’étais simple entre guillemet « simple » parce que ça se dit pas, c’est pas joli « employée de restauration », donc je faisais les plateaux aux patients, je leurs préparais entrée dessert et avec le cuisinier qui lui faisait le plat chaud, on travaillait ensemble, le nettoyage et c’est comme ça que j’ai appris la restauration collective.

Donc je suis rentrée en 2000 à la clinique et j’en suis partie en 2004, en janvier 2004 où j’ai pu avoir le poste ici sur le restaurant universitaire de l’IUT, du jour au lendemain en fait peu de temps avant Noël mon chef de gérant de la clinique m’a dit Sylvana j’en ai marre de te voir, je te mets à l’IUT tu passes en responsable de site.

Et donc de la santé je suis passé à l'éducation toujours pour la société SODEXO et c'est comme ça que j'ai évolué et que je suis sur l'IUT maintenant sur le restaurant universitaire depuis bientôt 20 ans, voilà j'ai progressé à la force de mon travail on peut le dire

Amazigh : Très bien, beau parcours en tout cas, du coup voilà donc le poste actuel que vous occupez c'est DUG?

DUG : Alors, j'ai intégré le CROUS en 2015, parce que le restaurant ici a été construit à ce moment-là, sinon on l'avait dans un ancien bâtiment et donc on a fait une reprise de personnel parce qu'à ce moment-là j'étais toujours dans le privé alors plus pour SOXEDO mais pour la société Ansamble midi gastronomie, donc on a fait une reprise de personnel, du privé je suis passé dans le public avec oui on va dire DUG mais mon poste c'est beaucoup plus que DUG.

Amazigh : D'accord, je vous remercie pour cette précision. Du coup la deuxième question que j'aurais c'est « est-ce que vous pouvez nous expliquer généralement votre rôle ici en tant que directrice ou plus? »

DUG : Oui, alors oui je peux, euh ici on est sur ce qu'on appelle une ville d'équilibre donc un site délocalisé, donc c'est petite structure entre guillemet parce qu'on reste une structure à part entière même si on est plus petite que les autres notamment sur le Toulousain, et la particularité de mon poste c'est que je suis DUG oui mais je suis aussi en production le matin avec mes collègues, je suis aussi au service, je suis au nettoyage après le service, euh je suis aussi bah sur l'hébergement parce qu'on a la petite résidence à Figeac, donc là c'est pareil en fait mon poste de DUG pour moi ce n'est pas que de l'administratif, je suis aussi sur le terrain tout le temps.

Amazigh : C'est un mélange entre l'administratif et l'opérationnel.

DUG : Bah c'est une jolie petite chantilly en fait.

Amazigh : Bien dit, c'est ça, très bien merci. Donc quelles sont pour vous les raisons principales pour lesquelles les étudiantes et les étudiants consomment en restauration universitaire?

DUG : Le tarif !

Une restauration du tarif boursier, le tarif à 1 €, c'est le tarif et puis même avant ça, un étudiant mange sur un restaurant universitaire pour le tarif.

Amazigh : Très bien, d'accord.

DUG : Un repas équilibré pour 3.30 €

Amazigh : C'est imbattable quoi !

DUG : C'est imbattable.

Amazigh : Très bien, selon vous quels sont les déterminants qui font que certains ne consommeraient pas en restauration universitaire?

DUG : Alors, en ce qui concerne Figeac parce que je ne sais pas pour les autres sites, en ce qui concerne Figeac c'est la proximité de leurs logements étudiants, il y a une petite résidence « lote habitat » juste à côté c'est 50 étudiants, donc en fait ils ont juste un couloir à traverser et ils sont chez eux donc à se faire [euh..] voilà, ils vont préférer aller manger chez eux que venir manger sur le restaurant. C'est la proximité en fait, mais malgré ça on a quand même 350 étudiants sur l'IUT on fait des services à 270 sur la grosse période donc en fait ça résume bien les 50 logements et aussi les modifications d'emplois du temps qui varient.

Amazigh : D'accord, très bien merci. Du coup, pour la 4ème question, le CROUS pense de plus en plus au développement durable et pensez-vous que c'est l'une des raisons qui a attiré les étudiants maintenant avec le lundi vert et le plat végétarien par exemple?

DUG : Pas du tout, pas du tout parce que pour nous ici ils ne sont pas forcément végétarien, en fait c'est très stigmatisé, il y a des promos comme les carrières sociales où oui ils vont être plus entre guillemet « écolos » même si ce n'est pas forcément le cas, oui on aura un peu plus de végétarien dans cette promo là, euh mais pas après donc pour moi non même, on va le dire quand même dans l'ensemble il viennent manger parce qu'il y a le tarif à 1 € et que c'est imbattable mais quand on fait les lundis verts, ils sont franchement pas contents?

Amazigh : Très bien, c'est une bonne information à avoir. Que pouvez-vous dire sur le taux d'occupation de votre structure ?

DUG : Alors il augmente d'année en année d'autant plus depuis la tarification à 1 €.

Amazigh : D'accord merci, en tout cas merci beaucoup pour cet entretien et merci pour votre accueil.

DUG : Avec plaisir !

Entretien n°2 – RU d'Albi – durée de l'entretien : 14 minutes 30 secondes

Amazigh : Bonjour monsieur.

Chef : Bonjour.

Amazigh : Je me présente, je m'appelle Alloul Amazigh, je suis étudiant en management et ingénierie de la restauration collective à l'ISTHIA à Toulouse. Pour l'élaboration de mon master 2, de mon mémoire de master 2 j'ai élaboré un guide d'entretien pour m'entretenir avec plusieurs gestionnaires et chef de cuisine de la restauration universitaire du Crous et du coup je suis aujourd'hui ici pour m'entretenir avec vous.

J'ai élaboré quelques questions par rapport à la population estudiantine et pourquoi éventuellement ils consommeraient ou ils ne consommeraient pas en restauration universitaire, donc c'est les principales questions que je me suis posé dans le cadre de mon exercice de recherche.

Du coup pour commencer, est-ce que vous pouvez nous parler un peu de votre parcours, des formations que vous avez suivies et du poste actuel que vous occupez ?

Chef : Pas de soucis, donc je me présente, je m'appelle Stéphane Orru je suis rentré au Crous en 1997 comme chef de cuisine, ma formation c'est 3 CAP, 3 BEP en service en salle en réception d'hôtel et en cuisine, un bac professionnel et donc une formation en management et en commercialisation des prestations en hôtellerie.

Je suis rentré donc au Crous en 1997, mon premier métier c'était sommelier en fait, j'y suis rentré sur concours directement en tant que chef de cuisine à l'âge de 23 ans. Donc j'exerce actuellement un poste de coordinateur technique du pôle Tarnet, ça consiste essentiellement à mettre en place les politiques de développements des deux sites, les prestations dites traiteurs, le partenariat avec les gens sur place que ce soit à Albi ou à Castres. Après il y a la gestion de l'équipe au quotidien, la gestion du PMS et le management quotidien du personnel.

Amazigh : D'accord, très bien. Du coup ce sont vos tâches ?

Chef : Oui c'est mes tâches, après je suis quelqu'un un peu à part dans ce métier parce qu'en fait moi je ne passe que 15 % de mon temps au bureau et tout le reste du temps je suis en cuisine, en service, en pâtisserie.

Amazigh : Sur le terrain.

Chef : Tout le temps sur le terrain, je crois en fait si vous voulez que notre premier job en tant que technicien, c'est d'abord d'être sur le terrain parce que je pense qu'on est plus crédible quand on est au quotidien avec les équipes et qu'on est en capacité de leurs montrer que l'on peut souffrir avec eux et que l'on peut travailler avec eux, c'est beaucoup plus facile à manager surtout quand on a des personnes qui sont plus âgées que vous.

Amazigh : Exactement.

Chef : Et dont les niveaux sont complètement différentes fait. Ici nous avons des gens qui ne connaissent pas la restauration collective, nous en avons d'autres qui ont 55 ans et qui sont spécialistes là-dedans donc c'est assez éclectique comme population qui travaille chez nous.

Amazigh : Très bien, je vous remercie.

Chef : Je vous en prie !

Amazigh : Du coup, ma deuxième question ça serait, quelle est selon vous la ou les raisons principales qui font que les étudiants consomment en restauration universitaire ?

Chef : Nous on a vu, si vous voulez actuellement dans ce contexte inflationniste que l'on vit actuellement, les étudiants sont venus chez parce qu'il y a le repas à 1 €, et donc si vous voulez il faut savoir que, on va parler de chiffres, sur le campus universitaire Champollion 67 % des étudiants sont boursiers, pour vous donner un ordre d'idée par rapport aux chiffres du restau U', 62 % des repas à 1 € au resto U' d'Albi. Vous voyez qu'il y a une certaine cohérence entre les étudiants boursiers du site et notre fréquentation. Voilà, et il est vrai que depuis qu'il y a eu le covid et qu'on a commencé à les aider et à les accompagner à ce moment-là, on a continué avec le repas à 1 € et il est vrai qu'avant tout, il y a le prix qui rentre en compte. Après, comment vous expliquez, il y a aussi la qualité de la prestation, la diversité de ce

que vous pouvez proposer, le sens de l'accueil, la gentillesse que vous pouvez avoir avec l'étudiant. Voilà en fait c'est un global.

Alors qu'est-ce qu'il fait qu'il va venir d'abord chez nous alors qu'il est libre d'aller ailleurs, il y a certes le prix mais si vous n'y mettiez pas tout ce cumul d'éléments je peux vous dire que le prix ne suffirait pas à les faire venir.

Amazigh : Le prix ne remplit pas l'assiette quoi.

Chef : Non, le prix ne remplit pas l'assiette voilà.

Amazigh : C'est un tout

Chef : Oui, pour moi c'est un tout

Amazigh : Voilà, merci beaucoup. D'un autre côté, selon vous quelle sont les déterminants qui font que certains ne consomment pas en restauration universitaire malgré les avantages que celle-ci offre à ces derniers?

Chef : Moi déjà je pense que vous savez qu'il y a ce problème de pause médiane. Les étudiants ont des cours, certains ils ont des heures de cours de 8h à 10h et n'ont cours ensuite que l'après-midi à 17h ou à 16h, certains rentre chez eux et ne reviennent pas manger au restau U'. Il y a aussi dans certaines cas parce qu'ici on a du droit, on a des sciences humaines, on a de la chimie de la physique, il y'en a dans les programmes et vous vous avez été étudiants vous le savez, les programmes sont chargés c'est-à-dire qu'ils ont une pause médiane qui est très courte, ils ont 45 minutes à midi et si vous voulez eux, si on commence à avoir un peu d'attente et tout il ne viennent pas chez nous, vous voyez c'est le temps qui est trop limité pour pouvoir manger au restau U', voilà donc il y a ceux qui ne viennent pas parce qu'ils ont des emplois du temps qui sont plutôt souples, donc il y a peu d'heures de cours donc eux ne viennent pas parce que s'ils habitent à l'autre côté d'Albi il reviennent pas, et d'autres pour qui c'est difficile de venir manger parce que [...] et ensuite, il ne faut pas se voiler la face, il y en a aussi pour une infime partie qui ne viennent pas parce que la prestation que l'on propose ne leur convient pas, vous voyez ce que je veux dire ? C'est les trois critères en fait, ça ne leurs plaît pas ils ne viennent pas.

Amazigh : Ça ne leurs plaît pas ils ne viennent pas tout simplement. Voilà, c'est une infime partie comme vous l'avez dit, je vous remercie. Donc de ce fait, le Crous pensent de plus en plus au développement durable avec le lundi vert, les plats végétariens et cætera selon vous quel en a été l'impact sur les étudiants à votre avis?

Chef : Alors, nous je vous cache pas que donc, nous sommes Tarnais ça a une spécificité géographique nous sommes collés à l'Aveyron. Nous avons énormément d'étudiants qui sont Aveyronnais donc issus d'un milieu rurale, donc d'un milieu qui est consommateur de viande et de produits locaux parce que l'Aveyron c'est ça. Je ne vous cacherais pas que j'ai été très très réfractaire au plat végétarien moi le premier, et au lundi vert aussi mais on a vu que quand on cuisinait quand c'était de la cuisine faite par les cuisiniers du restau U' pour proposer des plats végétariens et bien on s'est aperçu que petit à petit on a commencé à 10 % qui mangeaient végété et puis petit à petit on est montés et on est arrivés a 25-32 %, vous voyez ce que je veux dire ? Donc moi le premier qui n'y croyait pas maintenant on s'applique à en faire et on s'aperçoit que ça répond à un certain type de clientèle. Alors on pourrait parler d'usagers, moi je parle de clientèle parce que l'utilisateur ça serait celui qui vient manger parce qu'il en a pas le choix, comme pour moi j'estime qu'il en a le choix pour moi c'est un client.

Amazigh : Exactement !

Chef : Et donc pourquoi je me priverais des gens qui mangent végétarien, dans un but commercial là je vous parle, quant aux développements durables je n'ai pas les compétences je l'avoue, nous on fait le nécessaire, on évite le jetable on est en train de mettre en place pour Albi pour l'année prochaine une collecte de bio-déchets avec un compostage local. Tout ça va se mettre en place mais je ne suis pas très compétent sur le développement durable. Il y a des services qui nous accompagne la dessus, David Gaudefroid qui s'occupe de ça au Crous moi je me laisse un peu guider par contre je demande des avis à des gens que je peux connaître voilà.

Moi je crois que de toute manière il faut aller vers ça, parce qu'on va le payer très cher sinon.

Amazigh : Je vous remercie pour votre franchise. Donc l'avant dernière question j'ai envie de parler un peu du taux d'occupation de votre structure dans laquelle vous êtes.

Chef : Oui dites moi

Amazigh : Est-ce qu'il y a eu un changement ces dernières années? Est-ce que ce changement est en hausse ou en baisse et quelles en sont les raisons à votre avis ?

Chef : Alors, nous depuis je ne vous cacherais pas que depuis 7 ou 8 ans on est en hausse constante, même 9 ans donc en fait voilà les deux dernières années-là c'est le covid et le repas à 1 € mais avant c'est un travail que j'ai souhaité, pas tout seul avec mes équipes pour augmenter la qualité de prestation qui est fourni à l'étudiant donc la justesse des cuissons, la justesse des assaisonnements, la capacité à proposer des choses diverses et variées, vous voyez ce que je veux dire? Nous sur Albi nous avons fait de gros efforts pour que l'étudiant vienne manger chez nous. Je vous parle de ça, il n'y avait pas encore les repas à 1 € ça veut dire que si on a eu ces augmentations de fréquentation c'est qu'on a fait des efforts pour qu'ils viennent déjà avant les repas à 1 € vous voyez? Donc nous on est en hausse constante depuis allez sept et huit ans ininterrompus parce que je vous ai dit on a voulu mettre en place une cuisine cohérente et des prestations cohérentes par rapport aux étudiants, on a une chance on est situé au cœur du campus, on a un site de restauration traditionnel là-bas et une cafétéria brasserie ici donc on a un panel d'offre si vous voulez Crous, on part du burger, au sandwich, aux nuggets jusqu'au bœuf bourguignon ici ou à la papillote de poisson donc l'augmentation elle est aussi là voilà. On a su diversifier notre offre pour les attirer et ça ça s'est passé en interne [...] la directrice d'ici, l'équipe qu'il a fallu sensibiliser je les en remercie car ils ont joué le jeu et ils ont compris la démarche et nous techniciens on est beaucoup intervenu et on a amélioré pas mal de choses.

Amazigh : Très bien, c'est tout un travail. C'est vraiment un travail d'équipe.

Chef : C'est assez long, et surtout si vous voulez au début il a fallu faire comprendre à l'équipe qui fallait changer de modèle de cuisine, il fallait arrêter de faire de la collectivité pur et dur, et nous on a évolué vers autre chose.

Amazigh : Il y a un engagement de la part de l'équipe?

Chef : Il y a un vrai engagement parce que, moi je leurs dis toujours « l'étudiant qui vous sourit ça va vous rapporter zéro de plus mais quand il vous sourit et qu'il est agréable avec vous là vous aurez fait votre job ».

Amazigh : Je comprends parfaitement. Ma dernière question est la suivante, si vous aviez quelque chose à changer ou à rajouter à la restauration universitaire l'améliorer et attirer plus d'étudiant, qu'est-ce que ça serait ?

Chef : Alors nous, je vais parler très clairement on a toujours été suivis par les directeurs régionaux, moi j'y suis depuis 1997 je n'ai jamais rien demandé d'abord j'ai prouvé, nous avons prouvé que nous étions capables et quand nous avons mis en place des choses nous avons demandé des équipements pour progresser, mais avant on s'est interrogé, on s'est gratté la tête et on l'a fait a moyenne constante. Quand on a compris que le challenge était réussi là on a demandé mais on l'a demandé avec des arguments, avec un passif, avec des réflexions et des essais qui ont été faits et quand c'est trop facile de demander des choses à un directeur régionale ou bien à un directeur de la restauration vous lui demandez je veux ça mais vous n'avez rien à lui proposer en face, nous non. Nous c'était voilà on fait ça actuellement, on a mit ça en place, on aurait besoin d'équipements pour continuer à faire évoluer ce qu'on a mis en place et vous comprendrez que c'est beaucoup plus facile quand en face de vous vous avez peu importe les directeurs régionaux qui se sont succédés ils nous ont tous suivis mais peut-être il faut se poser la question « pourquoi nous ont-il suivis ? » parce qu'on a fait le nécessaire, on leur a amené un package où il savait qu'on avait testé, on avait éprouvé certaines choses, on avait admis qu'on avait pu faire des erreurs parce qu'on a fait des erreurs et puis on est revenu dessus pour mettre en place des choses sur des paquebots comme les nôtres il faut avoir de la réflexion, faire des essais, il faut les renouveler, il faut se tromper et c'est quand vous vous tromper que vous allez progresser parce que dans la réussite au bout d'un moment il y a une lassitude qui s'installe, on ne peut faire qu'une chose c'est rechuter. Tandis que nous bon je ne vais pas vous dire que j'ai quelque chose a changé puisque nous on nous a toujours suivi, mais on nous a suivi parce que en face il y avait des gens, je parle d'une équipe, une équipe responsable.

On nous a suivi sur la cafétéria qui était toute petite et ils nous ont créé cette outil parce qu'on a prouvé qu'en trois ans on a multiplié le chiffre d'affaire par dix, à chaque fois il a été mis en place des choses voilà.

Il y'en a qui critique et tout, moi je suis un professionnel et en face de moi j'ai des professionnels et ma hiérarchie c'est pareil. Ma hiérarchie elle n'est pas technicienne, elle s'appuie sur une cellule restauration, moi quand j'avance des arguments j'ai réfléchi et j'amène quelque chose et là je demande, et aussi je ne me vexe pas si pour des raisons budgétaires ce n'est pas possible, c'est pour ça que moi je n'ai pas grand-chose à demander parce qu'à chaque fois qu'on a demandé on a eu et au niveau des équipements et au niveau de la masse salariale, c'est bizarre on nous a toujours suivi pas parce que nous somme des génies, juste parce que il y a du travail parce que quand vous rapporter un taux de productivité c'est très simple c'est le rapport entre la masse salariale et le chiffre d'affaire, nous on a été pendant dix ans le restaurant le plus productif du Crous de Toulouse Occitanie donc à un moment donné vous pouvez vous permettre de demander des choses.

Amazigh : Je vous remercie pour cet entretien ainsi que pour cette leçon de leadership.

Chef : Je vous en prie.

Entretien n°3 – RU de Médecine – durée de l’entretien : 24 minutes 01 secondes

Amazigh : Bonjour monsieur, je me présente Alloul Amazigh, je suis étudiant en master management et ingénierie de la restauration collective à l’ISTHIA à l’université de Jean Jaurès.

Dans le cadre de mon exercice de recherche j’ai élaboré un guide d’entretien spécialement dédié aux gestionnaires des restaurant universitaire du fait de mon sujet étant essentiellement porté sur la perception ainsi que sur l’intérêt à consommer en restauration universitaire.

Donc pour collecter des données et avoir quelques résultats, je me dois de m’entretenir avec quelques gestionnaires de la restauration universitaire, et c’est pour cela que je suis ici aujourd’hui afin de pouvoir m’entretenir avec vous, et aussi je vous remercie pour votre accueil.

Es-ce que ça serait possible dans un premier temps de nous expliquer un peu votre parcours, les formations que vous avez suivies, ainsi que le poste actuel que vous occupez ?

DUG : Donc je m’appelle Stéphane Roques, j’ai 51 ans, donc comme formation initiale j’ai un BTS art culinaire, art de la table et du service que j’ai obtenu en 1994 à l’école hôtelière de Toulouse.

Au départ j’ai un bac général, bac d’économie bac B, et puis j’avais des affinités avec la restauration je faisais déjà des saisons d’été sur la cote, je suis parti travailler en Angleterre et j’avais arrêté mes études après le bac et j’ai décidé de reprendre les études avec un BTS mise à niveau et deux année de BTS.

Donc en 94 BTS, et ensuite rentré dans la vie active comme parcours classique qu’on connaît en restauration traditionnel, de commis de cuisine, cuisinier, second, et puis chef. J’ai travaillé dans des restaurants de type gastronomique, et puis après un peu plus brasserie voilà en restauration classique traditionnelle de cuisine française de façon globale.

J'ai voyagé aussi à l'étranger pendant pas mal de temps et puis il est arrivé un moment vers mes 34 – 35 ans où ma situation de famille évoluant et étant devenu papa je me suis orienté vers la restauration collective, donc ça été cuisine centrale de Marseille, 32000 repas par jour où là j'ai appris un peu ce que c'était la cuisine sur des gros volumes, la réglementation HACCP, l'organisation très timée. Suite à cette expérience, la cuisine de centrale de Marseille de 2 ans, j'ai passé un concours pour être chef de cuisine au Crous de Toulouse. C'était en 2007 et donc j'ai fait l'ouverture de l'INP Labège pendant enfin j'ai fait l'ouverture en 2007 et j'y suis resté pendant 9 ans, suite à ça j'en avais assez de mon métier de chef de cuisine j'avais l'impression d'avoir fait le tour, j'étais un peu cloisonné dans une boîte et j'avais besoin de voir autre chose, donc je suis devenu coordinateur technique de la restauration et je travaillais avec Michèle à la cellule de restauration ça date de 2017 à fin 2019 pendant 2 ans et demi, et suite à ça et à la réussite des cours de catégorie ITRF, j'ai été muté directeur ici sur le RU médecine, pôle de restauration médecine où je gère le RU médecine, le RU de l'INSPE et MFJA avec une activité de traiteur ici, on est le pôle traiteur du site. Il y a une piste du personnel, deux pistes étudiantes, une cafétéria, et une brasserie qui va ouvrir en septembre.

Donc pendant mes fonctions de coordinateur j'ai repris les études, et j'ai fait une VAE en licence professionnel DGSA définition et gestion des système alimentaire, et puis comme ça c'est bien passé avec monsieur Driss Boumigouti qui me suivait à l'époque-là, il m'a dit pourquoi ne pas tenter le M2 MIRC à l'ISTHIA et c'est ce que j'ai fait mais en tant qu'étudiant en fait, là c'est pas une VAE, j'ai repris les cours et donc voilà j'ai obtenu le MIRC en master 2 en 2021 et depuis voilà.

Voilà tout mon parcours professionnel et de formation.

Amazigh : Très bien, je tiens à vous dire que vous avez un très beau parcours, voilà c'est un plaisir de rencontrer des personnes comme vous, et du coup je vous remercie pour tous ces détails.

Donc, en tant que DUG au Crous quelle sont vos missions et comment faites-vous pour y parvenir ?

DUG : D'accord, si on regarde ce qui est écrit sur notre fiche de poste, la plus grosse partie si on résume c'est animation du site, alors à l'intérieur on peut y rentrer tout,

animer le site c'est-à-dire que c'est ouvrir et fermer un restaurant en résumant dans les meilleures conditions possible, et ça ça veut dire être en accord avec la réglementation, c'est-à-dire assurer la sécurité alimentaire, assurer la sécurité des biens et des personnes c'est-à-dire les risques d'incendie et cætera donc la réglementation c'est quelque chose qui pèse beaucoup au quotidien dans mes tâches, je suis aussi garant de la dépense ainsi que des recettes. Donc pour résumé il y a un moment donné respect de la réglementation, tout ce qui est finance avec recette et dépense et après tout ce qui est gestion humaine, la gestion des équipes pareil toujours en accord avec la réglementation et tout ça dans un seul et même objectif c'est de faire fonctionner le restaurant dans les meilleures conditions possibles voilà, tout simplement.

Amazigh : Tout simplement, merci.

Du coup puisque mon sujet concerne la population estudiantine et leur intérêt à consommer ou pas en restauration universitaire donc qu'elle est selon vous la ou les raisons principales qui incite l'étudiant à consommer en restauration universitaire ?

DUG : Alors, je pense que déjà il y a la proximité parce qu'on est implanté directement sur les lieux d'études des étudiants, il y a aussi une collaboration institutionnelle qui est ancienne maintenant parce que le Crous a quand même plus de 60 ans d'existence donc on va dire qu'on fait un peu partie du décor voilà.

Donc on a aussi un savoir-faire quand même final voilà qui est démontré maintenant depuis plusieurs décennies, il y a effectivement l'attrait du prix qui s'est accentué encore plus depuis la crise sanitaire qu'il y a eu en 2021 avec la mise en place du repas à 1 €. De façon globale j'ai pas les chiffres exacts mais on capte entre 10 et 20 % de la population globale étudiante et suivant si c'est une école ou une université on note une nette augmentation de la fréquentation suite à la mise en place de ce repas à 1 €, là c'est net je pense que les autres DUG vous diront la même chose. Donc effectivement l'attrait financier à mon avis c'est ce qui fait notre force, la proximité et le côté voilà que le repas est à un prix abordable, et il est abordable ça on est d'accord, c'est une première chose et aussi c'est un repas équilibré quand même. Quand on constitue un plateau repas, entrée -plat-dessert,

nos offres sont construites à partir d'un plan alimentaire, c'est étudié, ce n'est pas fait n'importe comment, il y a des entrées protidiques à base de légume, à base de féculent voilà il y a des crudités, pareil pour les plats viande, poisson, légume, féculent, plat végétarien, donc voilà il y a quand même une offre qui est assez diversifiée et je pense que ça l'étudiant il y est sensible quand même, il n'y a pas tout le temps que du bon, on peut le dire aussi il ne faut pas se voiler la face, il y a aussi des contraintes économiques qui font qu'on a pas les meilleurs produits qui existent sur le marché mais n'empêche que la majorité de nos préparations surtout sur les légumes sont quand même en produit frais, on a des légumeries on est quand même assez conservateur au Crous et on a encore gardé des tâches préliminaires en travaillant des produits bruts quoi, des choses qui se perdent aussi dans la restauration collective Ça perdure encore au Crous mais c'est quelque chose contre laquelle on a du mal à lutter aussi pour plein de raisons économiques, de personnels, de locaux, du matériel. Donc ce sont pour moi la proximité, le prix et puis après.

Amazigh : Le rapport qualité prix.

DUG : Oui aussi, il y a la qualité de nos prestations même si il y a aussi des inégalités et on a des axes d'améliorations sur ça aussi.

Amazigh : D'accord, je vous remercie.

Du coup dans un deuxième temps, selon vous quelle sont les déterminants qui font que certains d'entre eux ne consomment pas en restauration universitaire ? Malgré tous ces avantages que vous avez énumérés précédemment.

DUG : Je pense qu'on a un gros soucis aussi de capacité d'absorption de flux étudiant, c'est-à-dire que le service enfin nous on est ouverts de 11h30 à 13h30, on a même essayé sur certains restaurants d'ouvrir à 11h00 et fermer à 14h00 pour élargir les plages d'accueils, mais n'empêche qu'il y a un gros pic de consommation qui se situe de 12h15 à 12h45 ou 13h00 et là on a de grosses files d'attente qui sont interminables, donc on se rend compte aussi que les étudiants ont une pause médiane pour déjeuner qui s'est réduite aussi parce qu'il termine tard leurs cours et reprenne un peu plus vite donc ils ont très peu de temps pour manger et le fait peut-être d'avoir 15 ou 20 minutes de queue pour passer à table et après manger

et puis débarrasser son plateau, on peut attendre aussi parce qu'il y a des files d'attente aussi voilà. Je pense que c'est un facteur limitant pour nous les files d'attente, il peut y avoir aussi la qualité des fois qui peut être mise en cause je l'entend aussi c'est possible malgré tous nos efforts il peut y avoir aussi quelque soucis dessus, peut être aussi des efforts à faire encore sur l'offre en étant plus près de ce que demande les étudiants, ce qu'ils aiment consommer, peut-être faire plus d'études sur le comportement du mangeurs qui s'éloigne peut être plus du repas traditionnel entrée-plat-dessert, qui a tendance aussi à être abandonné en faveur de plus de snacking, de grignotage, défragmentation du repas. Voilà peut être proposer des structures plus légères où l'étudiant va manger plus rapidement. Il va grignoté peut être à 10h00, manger un petit truc à 12h00 revenir à 15h00 ou peut être concevoir des lieux de vie où l'on peut consommer en même temps, peut être que le système gros restaurant universitaire n'est plus d'actualité voilà peut-être.

Donc il y a le temps, ce qu'on propose, je pense que oui. On a fait le tour.

Amazigh : On pourrait donc ajouter à tout ça que c'est quand même une minorité qui ne consomme pas en restauration universitaire par rapport à toute la majorité y consomme.

DUG : Il y en a beaucoup qu'on ne capte pas, il y a plusieurs. Déjà il y a peu ceux qui habitent aussi et qui ont des parents qui habitent à proximité, il y en a qui ont des chambres universitaires où il y a des kitchenettes, il y a aussi la concurrence parce qu'on se rend compte aussi qu'un consommateur aujourd'hui il est zappeur, il peut manger un jour au RU, demain à une cafétéria, une autre fois à un food truck, une fois peut être aller se faire un fast food par là et puis même s'il le faut aller dans une brasserie un autre jour, c'est aussi le comportement du consommateur aujourd'hui qui est zappeur.

Et puis après il y a les emplois du temps, il y a des journées par exemple où ils n'ont pas cours le matin ou l'après-midi voilà et aussi on est soumis à une très forte saisonnalité c'est-à-dire qu'on est soumis au rythme scolaire donc sur l'année il y a peut-être 180 jours de travail mais c'est une courbe en fait, septembre ça augmente jusqu'à décembre et puis après, déjà 1^{er} semestre, les premiers partiels, janvier et

on commence à entamer une descente jusqu'à fin juin et juillet où l'on retombe à zéro voilà. Il y a un phénomène de saisonnalité.

Amazigh : Très bien, je vous remercie.

Le Crous pense de plus en plus au développement durable, quel est selon vous l'impact que ça a eu sur la population estudiantine avec notamment l'instauration du lundi vert, du plat végétarien et cætera?

DUG : Alors il y a deux choses, j'ai eu des enquêtes étudiantes où l'on voit clairement que les étudiants sont plutôt favorables à ce lundi vert enfin à ce qu'on propose de plus en plus de végétarien, après ça va dépendre des populations, on rencontre beaucoup de jeunes qui sont d'accord pour consommer du végétariens mais aussi qui trouvent que c'est pas normal que l'on impose le végétarien. Faire de plus en plus de végétarien oui, proposer des produits verts oui, mais sans pour autant enlever les parts de protéines animal, enfin voilà là c'est un gros discours, c'est un gros sujet.

Amazigh : C'est un gros débat.

DUG : Oui c'est un gros débat exactement, et puis je pense que quand même la jeunesse aujourd'hui est consciente de ça et qu'il faut qu'on change notre comportement alimentaire, même si le sujet est incomplet pour moi. Voilà si l'on consommait réellement ce que l'on achetait ça serait bien mais il y a beaucoup aussi de gaspillage, il y a trop de production, enfin voilà. Dans la chaîne il y a du gaspillage à tous les niveaux quoi, voilà c'est là aussi qu'il faudrait lutter. Si on produisait seulement ce qu'on consommait ça serait déjà une belle avancée, donc je pense que les jeunes oui sont conscients de ça, nous on va vers ça, l'impact du développement durable on communique beaucoup sur ça voilà, après nous on est aussi bloqués avec les marchés nationaux où on ne peut pas forcément axé nos achats sur du local ou voilà, mais la tendance va quand même vers des produits bio et des produits de qualité, 20 % de bio et 50 % de produit de qualité.

Amazigh : La loi EGALIM.

DUG : La loi EGALIM voilà. Donc voilà on communique sur ça je pense que c'est perçu par les étudiants il y a certains points où on est en retard, il faut qu'on

continue de persévérer et je pense que c'est plutôt bien vu, je sais pas du coup si ça augmentera la fréquentation ou pas, ça je sais pas l'impact que ça va avoir, en tout cas c'est un impact pour nous au niveau des organisations parce qu'on doit plus utiliser de plastique aussi, ça veut dire investir dans de la vaisselle, acquérir des machines adaptées pour pouvoir laver toute cette vaisselle en surplus parce que avant on les avait en plastique par exemple, c'est à prévoir au niveau RH, au niveau des organisations, ça a aussi des impact sur nous Crous, et ça a aussi un impact financier aussi parce que il y a aussi l'augmentation du cout denrée du fait d'acheter des produits bio ou des produits de qualité.

Donc pour les étudiants, je ne sais pas si j'ai répondu.

Amazigh : L'impact il touche autant la population estudiantine que le personnel du Crous et ceux qui ne sont pas sensibilisés à cette démarche le seront au fur et à mesure du temps.

DUG : Nous on doit surtout avec les cuisiniers les plus anciens, et le personnel le plus ancien, c'est aussi une part dans notre management voilà, sur le tri des déchets aussi, même que récemment on a eu un soucis sur le tri des déchets qui n'était pas correctement effectué, voilà c'est aussi de la formation en interne, c'est rappeler les enjeux, c'est quand même important et c'est en fait tous les acteurs de toute la chaîne qui doivent s'y mettre et participer pour que ça avance, les étudiants en font partie, jusqu'au producteur à la base.

Amazigh : Donc tout compte fait ça a toujours un impact positif on va dire.

Très bien je vous remercie, par rapport à la structure dont vous êtes le DUG que pouvez-vous dire sur le taux d'occupation de celle-ci durant ces dernières années ?

DUG : Donc moi je suis arrivée ici en 2019, à la rentrée 2019, et le restaurant a fermé en janvier 2020 pour être restructurer donc j'ai un peu pris les chiffres de 2017-2018-2019. Quand en 2020 on a fermé, on a re-ouvert en 2021 mais il y a eu la crise sanitaire, donc l'année de référence c'était bien sûr 2018-2019 et ça été pour moi de reprendre 2021-2022 voilà, donc si je compare 2021-2022 à 2018-2019 on a eu une grosse baisse de fréquentation, je ne sais pas pourquoi voilà je me dis comme on est resté fermés pendant pratiquement 2 ans, est-ce que les étudiants n'ont pas pris d'autres habitudes, d'aller sur d'autre RU. Voilà parce qu'ils ont pris

l'habitude de nous voir fermés pendant deux années, d'autres habitudes ont été prises. Est-ce qu'aussi avec la crise sanitaire, l'inflation et tout ce que ça a ramené derrière, la précarité des étudiants, est-ce qu'ils ne se font pas à manger eux-mêmes? Ou ils sautent un repas aussi? Je ne sais pas voilà. En tout cas une grosse baisse de fréquentation.

Il y a eu la mise en place du repas à 1 € à cette période-là en 2021.

Amazigh : Oui le tarif très social.

DUG : Oui voilà, d'abord pour tous et puis après que pour les boursiers et finalement la rentrée 2022-2023, on explose tous les compteurs, on est même à 20 % de plus qu'en 2018-2019, donc il y a eu une grosse chute consécutive à la fermeture du restaurant et la crise covid mais rattrapé en 2022-2023, cette année universitaire là.

Amazigh : Forte augmentation.

DUG : Très forte augmentation et aussi globale, je ne sais pas peut-être que vous avez vu avec d'autres DUG, donc on peut dire que c'est sûrement la mesure du repas à 1 € et puis plus la précarité étudiantes, les difficultés qu'on connaît tous parce que les prix flambent dans l'alimentaire etc...

Donc voilà et puis à côté on a une grosse activité traiteurs ici, ça concerne moins la restauration étudiante mais aussi qui s'est envolé enfin voilà. De façon globale, une activité qui a progressé.

Amazigh : Très bien, je vous remercie

Pour ma dernière question, donc si vous aviez un ou plusieurs points à changer dans la restauration universitaire afin d'attirer plus d'étudiants, ça serait quoi selon vous?

DUG : Là comme ça je n'ai pas vraiment d'idée qui me vienne, moi je trouve que ce qui nous empêche d'avoir plus de fréquentation c'est justement ces files d'attente là, c'est de travailler sur les files d'attente et ses contraintes, mais il faudrait travailler avec nos partenaires institutionnels, la fac et les écoles pour qu'eux travaillent sur leurs planning et qu'ils puissent faire sortir les étudiants progressivement à 11h voilà parce qu'on a déjà essayé je l'ai dit tout à l'heure, d'élargir nos plages horaires pour accepter du publique mais sauf que de 11h à 12h

il n'y aura quasiment personne, et il y aura quand même ce flux qui va arriver, donc voilà ça serait, pour moi je pense un gros axe d'amélioration ça serait de travailler sur des plannings des formations pour que les étudiants sortent progressivement pour qu'on puisse les accueillir de façon plus agréable dans nos RU sans que ça soit saturé en fait parce qu'on a aussi des RU qui sont un peu anciens il y a des problèmes d'insonorisation, voilà il y a de longues files d'attentes donc ils ont des moments très courts pour manger et ça implique aussi un gros rush en cuisine derrière. Enfin voilà et peut être aussi proposer plus de structures plus légères avec du snacking un peu cafétéria encore plus près des étudiants, diversifier l'offre en fait. Mais on se rend compte aussi que la fréquentation en cafétéria a beaucoup baissé parce qu'avec le repas à 1 €, les étudiants se dirigent vers un repas à 1 € au plateau parce que quand même c'est pas la même chose qu'un sandwich. Enfin voilà.

Donc moi ça serait ça je pense comme axe d'amélioration et puis continuer à travailler aussi sur des produits de qualité, continuer comme la loi EGALIM l'impose voilà. Aller plus dans ce sens-là et encore plus communiquer sur ça je pense que ça c'est un axe, après ça passe aussi par des choix du gouvernement en fait parce que on est sous tutelle du ministère et on est comme un service social en quelque sorte, le repas nous coûte beaucoup plus cher qu'on le vend donc voilà c'est aussi une volonté nationale d'aller dans ce sens-là.

Amazigh : En tout cas je vous remercie de ce partage, je suis certain que cet entretien sera plus que bénéfique à mon travail de recherche.

Je vous remercie.

DUG : Avec plaisir.

Entretien n°4 – RU de l’Arsenal – durée de l’entretien : 18 minutes 27 secondes

Amazigh : Bonjour monsieur.

DUG : Bonjour.

Amazigh : Je me présente je m’appelle Alloul Amazigh, je suis étudiant en master management et ingénierie de la restauration collective à l’ISTHIA à Toulouse Jean Jaurès.

J’ai élaboré un guide d’entretien pour mon mémoire de master 2 afin de collecter des informations par rapport à mon sujet qui concerne la relation entre la restauration universitaire et la population estudiantine.

Par le biais de ce guide d’entretien je souhaiterais savoir de la part des gestionnaires de la restauration universitaire leurs avis par rapport aux facteurs qui font que la population estudiantine consomme et ne consomme pas en restauration universitaire.

Pour ma première question, pouvez-vous vous présenter, présenter votre parcours, les formations que vous avez suivies notamment ainsi que le poste actuel que vous occupez maintenant.

DUG : Bien sûr, alors moi je suis Yann Herrera, donc actuellement je suis directeur du pôle restauration de l’Arsenal au Crous de Toulouse. Je suis arrivé, j’ai commencé par le Crous de Toulouse, j’ai fait un petit passage au Crous de Paris avant ça mais j’étais en hébergement, je n’étais pas en restauration.

Sur la partie restauration je suis au Crous de Toulouse depuis 2012, j’ai commencé comme adjoint d’un directeur de restaurant, donc je n’avais pas le même grade à l’époque et j’étais sur le campus de Ranguel de Paul Sabatier. J’ai travaillé sur plusieurs restaurants là-bas, ensuite j’ai été affecté à la cellule de restauration donc qui est actuellement la direction de la restauration, j’ai travaillé là-bas un peu plus de trois ans donc je faisais du suivi un peu de nos marchés alimentaires par exemple marchés nationaux, marchés régionaux de fourniture de denrée alimentaire. J’étais le lien entre les unités de gestion de restauration et à la fois de nos fournisseurs ou

la centrale d'achat du Crous, le service de la commande public pour les marchés et un peu de suivi on va dire d'assistance technique au niveau de la restauration, par exemple moi j'étais beaucoup plus sur ce qui était caisse de restaurant et sur l'offre par exemple qu'on avait en cafétéria, les formules et tout ça, j'ai travaillé dessus à l'époque sur la politique tarifaire également.

Amazigh : D'accord.

DUG : Qu'est-ce que je faisais par exemple sur Ranguel en restaurant, alors c'était plus des tâches, j'étais catégorie C, c'était un peu tâche administrative de secrétariat mais également de régie donc c'est la comptabilité des restaurants sur lesquels j'ai travaillé, et j'ai travaillé pas mal sur ce qui était emplois du temps du personnel, fonctionnement, suivis des interventions, commission de sécurité, toutes ces choses-là.

Depuis 2020, je suis sur le pôle de la restauration de l'Arsenal, entre temps j'ai passé un concours pour changer de grade et être directeur d'un restaurant et ici ça fait depuis 2020, trois mois avant le premier confinement.

Amazigh : Un moment crucial.

DUG : Oui donc c'était mouvementé on va dire les 2 premières années. Sur les missions que je réalise en ce moment sur le restaurant c'est de faire en sorte que tout fonctionne bien dans le restaurant à la fois au niveau de tout ce qui est réglementation donc en premier d'hygiène et de sécurité, donc à la fois l'hygiène pour la partie sécurité alimentaire de ce qu'on va servir aux étudiants, après toute la partie sécurité liée au bâtiment et au conditions de travail aussi du personnel parce que je suis responsable des conditions de travail du personnel et de la sécurité dans le bâtiment, donc il y a toutes cette partie là à gérer et il y a une grosse partie de gestion du personnel parce que la structure est très conséquente comme on a le restaurant universitaire, la salle administrative, la brasserie, quatre cafétérias, une unité de production centrale également, entrent les contractuels étudiants, le personnel et tout, on peut avoir plus de quatre-vingt-dix agents dans le pôle restauration, il y a une grosse partie de gestion du personnel et évidemment là comme les structures sont multiples et que le restaurant est ouvert le soir et les week-ends voilà donc beaucoup de suivis, de procédures, de respect des

réglementation diverses. C'est vraiment axé là-dessus et bien évidemment il y a la partie gestion plus concrète du restaurant avec la gestion des dépenses, suivi du budget, et également sur la partie fréquentation le suivi des recettes, on vérifie que l'offre est cohérente aussi par rapport à ce qui est prévu et il y a toute cette partie-là qui est prise en compte.

Amazigh : Merci pour votre réponse très explicite. Vous nous avez donc expliqué en quelques sorte les missions que vous avez ici au niveau de la structure de l'Arsenal qui est quand même une grosse structure du Crous.

Je passe donc à la deuxième question qui est la suivante, qu'elle est selon vous en tant que DUG, la raison ou les raisons principales pour lesquelles les étudiants consommeraient en restauration universitaire ?

DUG : Il y a quelques-unes pour moi qui sont assez évidentes, on a tout d'abord évidemment la tarification social à savoir déjà que pour tous les étudiants c'est au moins au maximum 3.30 € actuellement, et pour les étudiants boursiers ou en situation de précarité ont un repas à 1 €, donc je pense ça c'est un gros plus pour eux pour venir chez nous, après il y a la proximité il y a souvent un point de restauration du Crous sur chaque campus ou près d'une grande école, on a généralement des points de restauration du Crous. Il y en a pas mal sur Toulouse, donc la proximité ça y fait aussi et après il y a je pense qu'il y a globalement un bon rapport qualité-prix par rapport à ce qu'ils payent, donc il y a un repas complet à ce prix-là c'est quand même assez intéressant pour eux. Je ne sais pas si c'est la ou une des raisons principales, je pense que globalement ils ont aussi le fait qu'ils peuvent y manger assez équilibré par rapport au prix qu'ils payent en plus c'est vrai que.

Amazigh : C'est imbattable, on ne retrouve pas ça chez la concurrence.

DUG : Exactement

Amazigh : Très bien, merci. La prochaine question serait, quels sont les déterminants qui font que ces derniers peuvent ne pas consommer en restauration universitaire ? Donc on a la population estudiantine qui consomment en resto U pour toutes les raisons que vous nous avez énumérés, et pour la deuxième catégorie d'étudiant, qu'est-ce que vous en pensez?

DUG : Il y a plusieurs raisons là aussi, je pense que le côté restauration collective peut être que certains trouvent que c'est peut-être pas assez bon ou pas assez de bonne qualité ce qu'ils peuvent manger chez nous, et il y a aussi les idées reçues, il y'en a qui sont venu manger une fois ou deux par moment ils ne sont pas tomber sur quelque chose qu'ils aimaient, ils ont donc décidé de ne plus revenir.

Il y a le temps, selon les études de chacun et les emplois du temps... il faut quand avoir du temps devant soi pour venir manger au resto U', parce qu'en période de rentrée ce n'est pas rare qu'il y'ait 25 ou 30 minutes de queue avant de pouvoir manger ici à l'Arsenal. Donc il y a le temps pour manger et parfois il y'en a qui ont très peu de temps entre midi et deux pour retourner en cours. Alors il y a l'offre de cafétéria ou parfois je pense qu'ils peuvent s'y retrouver là-dessus, ils peuvent venir se chercher quelque chose à emporter pendant une pause le matin, comme ça-ils peuvent manger quand ils ont du temps libre entre midi et deux et après voilà on a pas forcément enfin dans l'esprit des gens il n y a pas une super réputation au niveau de la restauration universitaire, je pense qu'il y a beaucoup d'idées reçues aussi et c'est peut-être pas toujours vrai. On ferait peut être mieux à la maison mais faut se dire que par exemple dans le restaurant par exemple de l'Arsenal on va avoir quatre ou cinq personnes qui vont faire à manger pour 2500 personnes par jours, donc voilà ça ne va pas être lamême recette qu'à la maison quoi.

Amazigh : Bien sûr, c'est tout à fait normal. Après cette population est toujours minime par rapport à tous ceux qui viennent manger en resto U'

DUG : Bien sûr.

Amazigh : Ma prochaine question est la suivante, le Crous pense de plus en plus au développement durable, est-ce que selon vous cette politique aurait un impact d'attraction sur une certaine population estudiantine qui est particulièrement sensible à ça, par exemple avec le lundi vert?

DUG : Par exemple déjà le lundi vert, c'est vrai qu'au niveau purement restauration, on a remarqué que les étudiants sont plus sensibles à ça que le personnel. Le développement durable ça parle plus aux plus jeunes qu'aux plus âgées, on a vu clairement qu'on on a mis en place le lundi vert avec un repas végétarien, ça a plus coincé par exemple dans la salle administrative donc celle du personnel, des profs

qui viennent manger que du côté étudiants, où il ont été beaucoup plus sensibles on va dire à ça. Même s'il y a forcément des remarques, on n'y échappe pas, ça ne peut pas plaire à tout le monde et on a encore du mal à se faire à l'idée même si c'est juste un repas par mois. Donc on a quand même remarqué que le côté étudiant est plus sensible, après on a des choses qui sont mise en place en dehors qui sont hors du menu en lui-même, par exemple le tri des déchets, il y a un marché avec plusieurs sociétés de tri et de valorisation des déchets sur Toulouse donc voilà il y a un gros travail qui ait fait à ce niveau-là mais on est pas encore au maximum de ce qu'on peut faire sur cette partie-là. Au niveau par exemple des produits labellisés dans nos menus, ça c'est des problèmes au niveau de l'achat qui sont un peu compliqués puisque c'est au national donc ça ce n'est pas encore résolu mais sur la partie vraiment du restaurant, du fonctionnement on peut faire beaucoup de choses encore je pense au niveau tri, au niveau tri valorisation des déchets parce qu'on a pas quelque chose d'assez complet par un plan de cafétéria, tout ce qui est canette, les bouteilles et tout ça on a rien qui est mis en place actuellement. C'est plus compliqué, donc en fait ils vont prendre à emporter, et tout le monde ne jette pas ses déchets sur place, donc on ne va pas tout maîtriser. Mais ce développement durable, oui les étudiants sont assez sensibles à ça, après voilà faut que qu'on communique bien sur tout ce qu'on fait pour que ça passe bien.

Amazigh : D'accord, très bien merci. Que pouvez-vous dire sur le taux d'occupation de la structure dans laquelle vous êtes? Est-ce qu'il y a eu une augmentation ou une baisse toutes ces années précédentes? Avec notamment cette année qui s'est écoulée.

DUG : Alors, c'est assez évident cette année justement parce que ces deux dernières années on a eu les confinements, voilà des protocoles sanitaires un peu raides donc ça a un peu faussé on va dire l'idée qu'on avait de notre activité, beaucoup de protocoles qui ont retardé le passage, c'est vrai que ça a ralenti, on a pas fait beaucoup de fréquentation ou pas beaucoup plus qu'avant.

Par contre en septembre 2022, ça a bien augmenté, les chiffres nationaux sur la restauration ils donnaient plus de 25 % de fréquentation restaurant universitaire. Nous ici sur l'Arsenal, septembre octobre moi j'avais calculer + 35 %, donc ça était

assez important surtout notre service du soir, le service du soir où les années précédente ont été entre 150 et 250 et là de septembre à décembre on a eu un pic à 750 avec une moyenne à 500, 550, 600 facile sur cette période forte donc on a eu quand même une bonne hausse de fréquentation. En cafétéria un petit peu aussi mais moins, c'était moins évident moi je pense qu'on peut facilement l'attribuer, enfin au contexte de la rentrée pour les étudiants cette année où on avait vu les syndicats étudiants qui calculaient ça tous les ans le coût de la rentrée pour un étudiant, on a vu que ça avait encore bien augmenté en septembre, en ajoutant après ce qui concerne tout le monde, toute l'inflation sur le produit de base du quotidien, ça touche tout le monde et forcément les étudiants sont les plus, enfin pas les plus mais pour notre public a nous oui ils sont rapidement en difficulté on va dire financièrement et je pense que ça l'a été. C'est pour ça que tout à l'heure je disais, en premier ce que j'ai dit sur là « ce qui pourrait attirer les étudiants en restauration universitaire » je pense que c'est le tarif qui a été vraiment important cette année sur la fréquentation, c'est clairement ça je pense qui les a attiré vers le restaurant universitaire oui.

Amazigh : Très bien, merci beaucoup. Ma dernière question est la suivante, si vous aviez quelque chose à changer ou à apporter en plus en restauration universitaire pour bien sûr attirer plus d'étudiants qu'est-ce que ça serait ?

DUG : Pour en attirer plus sur un restaurant universitaire, alors ça peut être compliqué de trouver une solution miracle parce qu'en restauration universitaire il faut à la fois que ça puisse attirer les étudiants avec des concepts, des idées, ça peut même être la disposition des locaux qui peut rendre la chose plus attrayante, mais il faut aussi en même temps pouvoir en nourrir beaucoup dans peu de temps, c'est difficile d'associer les deux. Moi je pense que ça mériterait une étude approfondie justement dans cette partie-là pour voir si il y a pas quelque chose, alors c'est pas qu'une histoire d'offre, c'est que nous ici ça nous aide beaucoup entre midi et deux en période forte d'avoir le stand grillade, frite, stand à pizza parce que les étudiants qui vont aller là-dessus ça fait 100 en moins qui vont aller sur le plat principal et qui vont moins faire la queue, ça fluidifie et en même temps ça diversifie l'offre. Je pense qu'au niveau diversité de l'offre on est déjà pas mal, les menus qu'on a actuellement avec beaucoup de rotation, beaucoup de produit différents, il

y a du végétal tous les jours, je pense qu'on est pas mal là-dessus mais il y a peut-être quelque chose à faire au niveau disposition on va dire des locaux pour que ça soit plus intéressant, bon après ça nous arrange pas à nous en tant que personnel du Crous mais c'est vrai que pouvoir avoir un restaurant universitaire qui soit un peu un lieu de vie en même temps, on peut le voir sur le restaurant du Canal par exemple qui fait resto U' mais en même temps vente à emporter, cafétéria et tout est dans la même salle et l'après-midi ils peuvent rester sur place. Moi je pense que c'est un très bon concept pour que ça soit plus intéressant, puisqu'ils peuvent venir à n'importe quelle heure, celui qui est un peu libre et qui est déjà sur place il ne va pas faire la queue, il a juste à se mettre devant la file et il y est. Moi je pense que c'est pas mal, d'avoir des lieux mixtes on va dire, qui ne sont pas qu'un restaurant universitaire, après sur des grosses structures comme ici c'est un peu compliqué d'avoir plusieurs fonctions au même endroit, ça rend les choses un peu plus compliqué mais sur des restaurants plus ou moins moyens, je pense que c'est faisable et sur les cafétérias je pense que sur le modèle qu'on a commencé à mettre en place depuis quelques années d'avoir une partie, tout le froid on va dire en libre-service dans les vitrines, et d'avoir, de réutiliser une partie de la salle pour avoir justement des lieux de vie où ils peuvent rester et qu'il n'ont pas forcément de toujours refaire la queue et tout ça, je pense que c'est pas mal aussi d'avoir tout ce qui est machine à café un petit peu en libre accès dans la salle, ça oui c'est des concepts qui faut qu'on pousse pour ne pas être que un point de restauration et que les étudiants puissent s'installer un petit peu.

Amazigh : Enlever cette perception que les étudiants ont avec l'image de la cantine traditionnelle et voilà.

DUG : Une grosse machine comme l'Arsenal, c'est peut-être plus difficile à concevoir, c'est vrai que ça demanderait un travail important d'étude en amont mais voilà je pense qu'il y a quelque chose qui est faisable.

Amazigh : Très bien, je vous remercie pour cette réflexion que vous avez partagée avec moi. L'entretien est donc terminé, ça a été un plaisir de m'entretenir avec vous car vos réponses ont été très explicites et je n'ai aucun doute que toutes ces réponses seront bénéfiques pour la continuité de mon exercice de recherche.

DUG : Tant mieux, moi aussi.

Amazigh : Merci beaucoup

DUG : Je vous en prie.

Entretien n°5 – RU de l'INSA – durée de l'entretien : 35 minutes 03 secondes

Amazigh : Bonjour Monsieur, je me présente Alloul Amazigh Aghiles, je suis étudiant en master management et ingénierie de la restauration collective à l'ISTHIA à l'université de Jean Jaurès.

J'ai élaboré mon mémoire de master 1 sur la restauration universitaire et sur l'intérêt que les étudiants ont par rapport à celle-ci donc leurs perceptions par rapport à la restauration universitaire.

De ce fait j'ai élaboré un guide d'entretien regroupant des questions concernant mon travail de recherche celui-ci étant principalement dédié aux gestionnaires de la restauration universitaire afin de collecter de la donnée et des réponses à mes questions.

C'est donc pour cela que je suis ici aujourd'hui avec vous, afin de m'entretenir avec vous comme je l'ai aussi fait avec vos collègues DUG d'autres structures.

La première question donc que je pose, c'est si vous pouvez vous présenter, présenter un peu votre parcours, les formations que vous avez suivies ainsi que le poste actuel que vous occupez

DUG : Alors, bonjour je m'appelle Stéphane Gentil je suis issu d'un parcours classique de la restauration, donc j'ai fait un apprentissage CAP cursus normal CAP, BEP, BAC PRO, BTS et après des formations multiples en management, j'ai travaillé tout au long de mon parcours sur plusieurs entités, c'est-à-dire du public d'abord dans une mairie, j'avais 23 ans à la fin de mes études, l'installation d'une cuisine centrale à l'île Saint-Denis, petite unité 2000 couverts entre les écoles, les maisons de retraites et le CCAS, après je suis parti chez SODEXO pendant 2 ans où j'ai terminé un peu ma formation en management, après j'ai travaillé pour le groupe Accor au service hôtellerie restauration pour du suivi restauration mais à l'international et là je faisais l'accompagnement Pullman et Sofitel sur les deux catégories en restauration ça pendant 4 ans et après j'ai travaillé pour Flunch où là j'étais directeur formateur pour les futurs directeurs et manager des restaurants

pour les franchisés, donc au siège à Lille. J'avais mon restaurant à Nogent sur Oise et je pilotais cinq autres restaurants sur le secteur.

Il y a 10 ans je suis arrivé par des jeux de hasard, je suis arrivé dans le sud-ouest et j'ai commencé à retravailler pour la fonction public, j'ai travaillé pour Paul Sabatier et il y a eu un poste au Crous on va dire et je suis rentré... j'ai travaillé au Crous de Auch avec une mission de 5 ans pour remettre à plat le restaurant universitaire de Auch et j'ai été recruté il y a 4 ans et demi par l'INSA directement par l'école pour piloter sa restauration et son service hébergement qui est en voie de développement sur l'INSA de Toulouse.

Donc je suis un INSAIEN et la particularité aujourd'hui c'est que je suis un directeur d'unité de gestion de l'INSA mais avec un contrat d'affermage Crous sur le site dont les bâtiments appartiennent, tous les bâtiments et le matériel et les restaurants, les outils appartiennent à l'INSA et le Crous est exploitant du restaurant et d'une partie des résidences voilà.

Donc je suis un directeur mixte on peut dire ça, c'est-à-dire hébergement et restauration voilà, je gère une équipe de 35 personnes sur le site restauration, hébergement compris.

Amazigh : Très bien merci, permettez-moi de vous dire que vous avez un très bon parcours.

Est-ce que vous pouvez nous expliquer en général votre rôle en directeur d'une unité de gestion de restauration Crous, quelle sont vos missions et par quel moyens vous y parvenez éventuellement ?

DUG : Alors, mon poste en tant que directeur est de piloter on va dire la structure en terme de dépenses et d'achat avec des cadres intermédiaires qui sont à des niveaux soit de réception, gestion de l'alimentaire, un personnel technique donc de cadre B qui est mon chef de cuisine, mon second qui travaille sur la restauration étudiante et en plus une restauration... puisqu'on a la chance sur l'INSA d'avoir un restaurant d'affaire d'à peu près une cinquantaine de places qui nous permet de faire travailler les labos qu'il y a l'INSA, et ils viennent généralement signer des contrats etc... en général c'est des rendez-vous d'affaire qui se font sur le restaurant. Nous avons une cafétéria et un restaurant RU de 650 places donc 1500 passages

jours à peu près, mon rôle est de faire en sorte de mettre de l'huile dans les rouages pour les équipes ça c'est mon rôle technique, de suivre on va dire les investissements de matériels de faire en sorte qu'on ait un outil qui soit toujours aussi performant ça c'est mon rôle côté technique et mon côté managériale c'est de piloter et de faire grandir mes équipes au sein de la structure, donc mes agents déjà, de faire en sorte qu'ils évoluent, qu'ils fassent des formations en continue et des choses comme ça.

Du côté de mes cadres c'est la même chose, et après en terme d'image je suis représentant de l'image de l'école de l'INSA et garant de la symbiose entre l'INSA et le Crous. C'est faire en sorte que le fermier et le cultivateur puissent se trouver un terrain d'entente après ma priorité c'est que les étudiants puissent manger chaud, bon avec toutes les difficultés que ça peut engendrer en terme de marché public, en terme de produits, en terme de qualité de produits... voilà on essaie toujours de trouver des astuces pour faire en sorte que les produits soient proposés à des coûts de plus en plus réduits et en terme de marge on ne fait pas de marge sur un repas étudiant, donc ça c'est le côté RU il n'y a pas du tout de marge puisque le repas est à 3.30 € mais il nous coûte en réalité toutes charges comprises à peu près 9 €, donc on est déficitaire du côté du RU ... voilà cela représente notre plus grande masse, donc du coup sur le restaurant c'est on va dire le côté déficitaire du restaurant tout en faisant des produits de qualité et en tout cas en apportant un maximum de bien-être à l'étudiant pendant son repas, qu'il trouve des produits qui lui plaise, qui soit roboratif pour certains puisqu'on a nous à l'INSA la chance d'avoir aussi des sportifs de haut niveau et donc un pôle de sport ici c'est un peu particulier, il y a vraiment de tout en terme d'enseignement du coup on a beaucoup d'étudiants qui font beaucoup de sport donc il faut les accompagner aussi en terme de nutrition voilà et essayer de leur offrir un maximum de choses pour qu'ils gardent un équilibre alimentaire. Le côté cafétéria est le côté normalement bénéficiaire mais en perte d'activité dus à la pression on va dire financière qu'on les étudiants même si à l'INSA on était relativement protégé on va dire sur une école d'ingénieur où on avait un panier moyen qui était supérieur aux écoles universitaires normales on va dire parce que le recrutement des étudiants au sein de l'INSA est on va dire trié par le haut du panier donc du coup des parents qui sont

issus du milieu et qui ont au moins suivi des études supérieures donc des paniers moyens qui sont vraiment plus élevés et supérieurs à la moyenne. Donc par rapport à ça la cafétéria elle drainait plus de monde mais on s'aperçoit que même avec ça, on s'aperçoit que le niveau a commencé à descendre en tout cas cette année, le repas à 1 € a aussi un impact on va dire ... c'est assez compliqué en terme de baisse du chiffre d'affaire mais par contre elle a augmenté la fréquentation de nos restaurants.

Amazigh : Très bien, je vous remercie pour toutes ces explications, en parlant donc de l'étudiant, la population estudiantine sont donc acteurs principaux de celle-ci, mon exercice de recherche se dirige essentiellement sur ces derniers, du coup quelle est selon vous la ou les raisons qui incitent ces derniers à consommer en restauration universitaire ?

DUG : Alors, la principale raison c'est déjà le coût ... le coût d'un repas 3.30 € pour un étudiant en ayant une entrée, un plat et un dessert alors, c'est un plat et 2 périphériques autour qu'on prend 2 desserts ou 2 entrées c'est la même chose, après tout ce que vous prenez en plus sera à payer en plus mais le coût est très intéressant pour l'étudiant après sur l'INSA il y a une question de captivité, l'étudiant il est sur site, il fait ses études, il arrive le matin de bonne heure et il repart tard le soir et il est sur un campus dit à l'américaine fermé à peu près. Il y a des résidences qui sont à côté, nous en terme de captation sur le secteur de l'INSA on a 3600 élèves, peut voir qu'on capte à peu près 25 – 30 % de la population physique qui viennent manger et le reste c'est les écoles de SUPAERO qui sont juste derrière le canal et l'IUT qui est juste en face de nous, après on a l'école d'infirmière qui peuvent venir sur le site mais on voit bien que c'est une certaine captivité de l'étudiant qui voilà a 45 minutes ou 1 heure pour manger donc à un moment donné il se dirige plus facilement sur le restaurant du RU. Après sur les restaurants on a plusieurs leviers qui font qu'on peut être assez attractif, c'est qu'on a démultiplier les plats donc ils ont accès à toute la gamme, donc la protéine végétale, la protéine animale et la protéine animale sous deux formes c'est-à-dire halieutique ou terrienne donc les viandes voilà ils ont tout ça à leur disposition en terme de restauration après je pense que le repas à 1 € a aussi fait que l'étudiant vient plus souvent et plus rapidement... après c'est aussi un impact, on a des boursiers sur le

secteur donc voilà le repas pour 2 € on mange matin et soir on a 2 repas je pense que c'est extrêmement intéressant pour des petites structures, après on a une perte de vitesse au niveau des cafétérias qui ont des produits plus chers... on s'aperçoit qu'il y a qu'un petit noyau de personnes qui ont la capacité de pouvoir se le payer tous les jours voilà mais on en a, on a des étudiants qui viennent tous les jours.

Amazigh : Je vous remercie.

Donc c'est le coût qui est le plus important dans le processus de décision d'un étudiant, sachant qu'il y a un rapport qualité prix qu'ils ne trouvent nulle part ailleurs.

Selon vous donc quelle sont les déterminants qui font que certains ne consomment pas en restauration universitaire malgré tous les avantages que le Crous leurs offre, la proximité, le coût etc.

DUG : Alors, je pense qu'il y a deux choses, le fait d'avoir des résidences juste à côté qu'on puisse revenir chez soi et avoir une coupure et se couper en vérité de tout le monde et d'avoir une vraie pause, d'avoir un régime alimentaire particulier pour lesquelles on ne saurait pas répondre ... une allergie ou une chose comme ça et encore un système de coût où il y a des gens ils ont même malgré les 3.30 €, malgré les 1 € ils n'ont pas les bourses et donc ils n'auront pas le droit aux 1 € mais par contre pour le coût ils n'ont même pas le pouvoir d'achat nécessaire pour pouvoir payer les 3.30 € midi et soir et donc se faire un plat de pâte avec une boîte de sauce tomate coûte moins cher et même avec ce coût là ils arrivent quand même à trouver moins cher et on est quand même capable de se faire à manger tout seul à moins cher, donc il y a aussi ça et le fait d'avoir sa résidence juste à côté. Nous on le voit, les étudiants qui ont leurs logements sur le campus ne viennent quasiment pas manger, ils vont manger chez eux voilà ils en profitent c'est une vraie coupure, ils se font à manger ils se font leurs pâtes etc... après la façon de manger d'un étudiant n'est pas forcément la façon de manger d'un adulte voilà. Après je ne sais pas si c'est par envie ou si c'est par coût, je pense qu'il y a un phénomène de coût et aussi le phénomène on va dire de leurs religions aussi qui peut rentrer en ligne de compte, d'avoir une pratique religieuse, avec des

contraintes particulières, je pense qu'il y a tout ça qui rentre en jeu par rapport à ça voilà.

Amazigh : Très bien, je vous remercie.

Le Crous pense de plus en plus au développement durable, selon vous quel est l'impact sur cette population étudiante de l'INSA?

DUG : Alors, nous à l'INSA c'est un peu particulier, puisqu'on était moteur sur le développement on va dire du lundi vert, sur Midi-Pyrénées c'est nous qui avons demandé... il était fait sur Grenoble, à l'INSA quand je suis arrivé en 2018, j'ai fait une interrogation de l'ensemble de la population étudiante de l'INSA sur le repas végétarien et sur l'instauration d'un repas végétarien unique sur une journée, donc on s'est greffé un peu à la mouvance du Lundi vert et les résultats de l'enquête ont été plutôt satisfaisants et qu'il y avait une forte demande de s'inscrire dans cette démarche en tout cas à l'INSA. Du coup on a, avec d'autres directeurs du campus de Rangueil, d'autres DUG, on a voulu le mettre en place après il y a eu le covid, donc on la mis en place tous les lundis, sur certains secteurs ils l'ont mis 1 fois par semaine aussi... le Crous a continué à mettre en place le repas végétarien obligatoire sur toutes les rampes tous les jours mais c'est juste une ... c'est-à-dire qu'on présente 3 protéines, la protéine animal poisson, la protéine animal viande et la protéine végétal sur les rampes, hors à l'INSA nous on va plus loin c'est que tous les lundis sur toute la restauration, même la restauration d'affaire et le traiteur le lundi c'est un repas végétarien qui est servi. Voilà c'est une volonté du campus de l'INSA de s'inscrire là-dedans parce qu'on a eu de plus en plus de demande et aujourd'hui on a 30 % de consommation de végétarien sur notre campus et sur notre restaurant et on va pousser l'année prochaine jusqu'à 40 % voilà, puisqu'on est en progression constante, on n'a pas de gâchis sur le végétarien donc tant qu'on ne jette pas on produira du végétarien et on aura de plus en plus de végétariens. Ça a un impact sur nos finances, parce que mine de rien ... bah le coût de la viande a augmenté, donc on a gagné du pouvoir de fabrication et donc d'acheter des produits de qualité ça c'est indéniable, on a gagné de l'argent sur le coût production et en plus on s'inscrit dans une démarche qui est aujourd'hui plutôt de ... de se dire maintenant qu'est-ce qu'on pourrait faire, maintenant que ça s'est installé, est-ce

qu'on pourrait pas voir sur les circuits courts l'intégration et donc de négocier avec le Crous des contrats soit de positionnement. La difficulté c'est qu'aujourd'hui le Crous est on va dire obligé d'acheter par le marché public qui bloque un peu tout ce système de circuit court, d'achat en direct sur des producteurs et des choses comme ça après les achats pour 1500 couverts ça peut encore se comprendre, si on s'inscrit dans une démarche globalisée de campus c'est beaucoup plus compliqué parce que là on est plus de 3000 – 3500 couverts par jours, on passe à 6000 couverts par jours sur 5 jours, il faut que les producteurs aient la capacité de répondre à nos demandes voilà. Mais je pense que c'est une voie sur laquelle on devrait pouvoir en tout cas influencer et travailler on va dire dans le temps.

Amazigh : Très bien, et du coup ici, à l'INSA ça a un fort impact...

DUG : Oui, nous ça a vraiment un fort impact, le côté développement durable au niveau de la restauration a eu un gros impact, l'achat de matériels qui soit plus écoresponsable, moins énergivore, ça c'est des environnements on va dire de développement. La cellule de restauration du Crous qui nous accompagne sur l'utilisation de nos machines ou l'ouverture la bonne on va dire mise en pratique des cuissons, des cuissons de nuit des choses comme ça pour pouvoir développer et à être moins consommatrice et moins énergivore, donc ça à l'INSA on s'y est déjà inscrit et on s'inscrivait déjà là-dessus puisqu'on faisait déjà nos cuissons de nuit, aujourd'hui elles sont pilotées sur un pc donc du coup on peut... là on a acheté une nouvelle sauteuse qui nous permettra de faire des cuissons de nuit à basse température et en autoclave qui nous permettra de pouvoir développer des cuissons moins énergivores et plus qualitatives et en plus respectueuses du produit.

Amazigh : Très bien je vous remercie, du coup je voulais rajouter c'est donc pas dans toutes les universités et écoles qu'il y a le même impact. Il semblerait que ce soit aussi lié aux études et aux filières que les étudiants suivent au cours de leur cursus universitaire qui impacte sur leur sensibilisation par rapport au développement durable ...

DUG : Certainement, il y a aussi l'essence même de l'INSA qui était ... le créateur de l'INSA sa vision c'était être ingénieur pour demain, et s'inscrire dans une démarche aujourd'hui qui est écoresponsable et donc le campus de l'INSA s'inscrit

dans cette mouvance et l'enseignement a déjà une grosse partie la dessus donc il y a un fort impact sur la demande estudiantine au sein de l'INSA après je dis pas que c'est facile parce qu'on a aussi des étudiants de l'IUT qui n'ont pas forcément ... ils l'ont on va dire automatiquement par leurs vies et par les informations et les choses comme ça, mais peut-être moins fort qu'à l'INSA dans les enseignements, donc quand ils arrivent ici il peut y avoir certaines frustrations du Lundi vert sauf que quand on voit qu'on a pas perdu un seul repas sur les lundis, on peut se dire que soit c'est la captivité qui fait ça soit le fait est quand on a fait une interrogation du lundi vert il y a eu un questionnaire qui a été fait par le groupe développement durable de l'INSA au mois d'avril, les résultats du questionnaire sur 1700 réponses quand même 1700 réponses c'est pas rien, ça fait un beau panel sur les 3600 étudiants... ils disent qu'il faut garder le lundi vert et même pousser dans l'abolition d'une protéine ou devoir réduire peut être le taux de protéines dans l'assiette en mixant les apports protéinés donc ça ça peut être un travail, poussez plus dans la réduction de la protéine animale ... ça va rejoindre un peu le travail que la cellule de restauration du Crous est en train de réfléchir sur le grammage de la protéine animal dans l'assiette. Si l'INSA peut être porteur on va dire sur le secteur, bien sûr qu'il accompagne ...

Amazigh : Et les autres suivront à leurs rythmes ...

DUG : Oui voilà à leurs rythmes, après voilà je pense qu'il ne faut pas choquer, je pense qu'il faut laisser le temps aussi mais ça rentre de plus en plus dans les modes de consommation...

Amazigh : Dans les consciences aussi...

DUG : Oui dans les consciences aussi. Et les étudiants sont peut être même plus moteur maintenant là-dessus.

Amazigh : Je vous remercie pour toutes ces explications. Du coup par rapport à votre structure, que pouvez-vous dire sur le taux d'occupation que celle-ci à engendrer ces dernières années ?

DUG : Alors, on a vu sur le RU on est sur le même taux d'occupation par contre on a vu plus de boursiers sur les taux d'occupations, on a des queues de gestion des rotations de salle qui est juste aujourd'hui est arrivée à son paroxysme on peut pas

faire plus en terme de rotation si ce n'est d'élargir les plages de restaurations mais même en faisant ça on a un problème qui est lié aux emplois du temps et les emplois du temps sont incompressibles en terme de formation et des choses comme ça même si l'école a travaillé sur ce qu'on appelle des sorties différées, des entrées différés ce qui permet à l'étudiant de pouvoir élargir sa plage, vous avez aussi le mode de l'étudiant qui attend toujours son pote de l'autre cours qui sort 20 minutes plus loin et qui se dit moi j'ai envie de manger avec mon pote puisque du coup, en tout cas l'emploi du temps ne fait pas tout, le mode de consommation de l'étudiant ou on va dire certaines attentes comme vous dans le privé attendre votre collègue pour aller déjeuner ensemble parce que vous avez une demi-heure de décalage.

Moi j'ai pas vu de baisse au niveau du restaurant, par contre j'ai vu une baisse au niveau de la fréquentation des cafétérias, ça c'est du soit à une problématique de produits, de produits de ce que l'on présente au produit en terme de produit à l'étudiant, l'offre est peut être pas forcément super adaptée, le coût de cette offre beaucoup trop élevée donc du coup on va dire que les étudiants ont déserté de plus en plus les cafétérias, les modes de consommations ont évolué où on fait énormément de street food donc du coup les modes de consommations des étudiants aujourd'hui ils sont comme la plupart des personnes... bah s'ils peuvent manger un grec, un hindi, un Mc do ... diversification de l'offre qui peut être autour des campus, peut être que nous on doit réfléchir en tant que Crous ou restaurant universitaire ou cafétéria en tout cas à réfléchir à nos modes de consommation, le Crous a mis en place des food trucks qui fonctionnent à certains endroits... je crois que ça c'est une bonne chose après ... la consommation dans les RU, l'attente dans les RU a toujours existé en tout cas moi je sais que quand j'étais étudiant sur Paris c'était horrible d'aller manger au RU parce que il y avait des temps d'attente qui étaient ...

Amazigh : C'est une grosse contrainte en fait

DUG : Voilà c'est une grosse contrainte et ça fait que quand un étudiant n'a qu'une heure pour manger ça peut être même compliqué d'attendre même un quart d'heure, de manger en 30 minutes et avoir encore 15 minutes de pause au bout

d'un moment ça désespérait certains pour manger et donc de ne pas venir sur le site voilà.

Amazigh : Excusez-moi juste, donc ces étudiants là comme la question que je vous ai posé tout à l'heure, du coup il y en a qui ne viennent pas ...

DUG : Oui juste pour le temps d'attente, mais une fois que vous les avez perdus en début d'année, ils ne reviennent pas ... c'est comme un client lambda qui ... ou vous, vous n'êtes pas satisfait d'un service bah vous ne l'utilisez pas et après vous ne revenez pas... on l'a perdu pour l'année voilà.

Donc ça veut dire que les rentrées doivent être beaucoup plus fluide, on doit trouver des moyens beaucoup plus fluide, mais il y a une contrainte technique c'est qu'on peut pas augmenter la surface des restaurants, ça ne serait pas jouable après peut être la multiplicité de différents sites, nous ici on avait mis un food truck, une cafétéria et un RU, le fait d'avoir mis une offre supplémentaire sur le site a permis aussi de désengorger la file d'attente sur le premier semestre d'une rentrée au moins.

Le deuxième semestre avec les départs à l'étranger, en stage et tout ça il y a un équilibre qui se fait voilà.

Amazigh : Je vous remercie, du coup on arrive à la dernière question.

Si vous aviez une ou plusieurs choses à changer dans la restauration universitaire pour attirer plus d'étudiants, qu'est ce que ça serait à votre avis ?

DUG : Bonne question, la diversification de l'offre elle est là maintenant, elle est institutionnalisée en tout cas sur mon secteur... peut être développée au niveau de la tarification je pense on pourra pas faire plus sinon en sera encore plus en déficit après le fait du repas à 1 € à tous les étudiants, je suis pas sûr que ça soit une bonne chose parce que il y a des étudiants qui peuvent payer et pour moi c'est normal qu'on paye quelque chose, pour qu'on soit pas que dans la gratuité, ça c'est juste pas possible, on est sur un service public et je pense qu'à un moment donné le service public doit pas être non plus tout le temps gratuit et après on sait qu'au Crous la restauration est très déficitaire elle est compensé par l'hébergement et

après compensé par l'état qui compense une partie de la perte sèche des Crous au niveau de la restauration.

Peut-être réfléchir à des nouveaux modes de consommation, à l'utilisation on va dire la publicité qu'on va faire autour de la restauration en terme de produits courts, de produits sains, de produits respectueux de notre environnement peut être que ça aura un impact et après ...

Amazigh : Un peu plus de marketing ?

DUG : Oui un peu plus de marketing autour de la restauration qui n'est pas connu, de la technicité des cuisiniers qu'il y a parce que vous avez de la haute technicité mine de rien au sein du Crous, vous avez des personnes qui sont capables de faire de la très bonne restauration collective avec des produits semi élaborés et ils arrivent quand même à sortir des choses qui sont plutôt belles et bonnes, et vous avez quand même un apport qualitatif on va dire au niveau des investissements du matériel aujourd'hui, de la part du Crous qui a pris conscience qu'à un moment donné ses restaurants, ses unités doivent être modernisées avec les nouvelles techniques, avec les nouveaux matériels donc du coup ça oui ... continuez là dedans et continuez à professionnaliser on va dire les équipes pour être plus à la pointe des produits, plus à la pointe des matériels, des façons de cuisiner pour un meilleur rendu qualitatif et après le côté organoleptique des produits je pense qu'il y a de très belles pépites au seins des Crous en terme de cuisiniers, vous avez de très bons professionnels qui ne sont pas forcément mis en valeur sauf si vous avez un restaurant d'affaire et que vous faite du traiteur ce qui est le cas à l'INSA ou au RU médecine de Ranguenil ou à l'Arsenal où il peut y avoir ça, tous les restaurants n'ont pas la capacité pour pouvoir faire du traiteur et donc faire en sorte que les équipes puissent aller s'éclater et puissent aller rechercher des pépites on va dire en terme de recette pour pouvoir les adapter après aux étudiants voilà ils arrivent quand même à faire des belles choses, aujourd'hui si on laisse le libre arbitre aux cuisiniers si on les laisse s'exprimer un peu plus on arrive à avoir de belles choses.

Amazigh : Très bien, je vous remercie pour cet entretien, je suis certain que se sera bénéfique pour mon travail de recherche de master 2.

DUG : Je l'espère pour vous.

Entretien n°6 – RU Le Canal – durée de l’entretien : 35 minutes

Amazigh : Bonjour Monsieur.

DUG : Bonjour.

Amazigh : Je me présente, je m’appelle Alloul Amazigh Aghiles, je suis étudiant en master management et ingénierie de la restauration collective à l’ISTHIA à l’université de Jean Jaurès. Donc je suis ici aujourd’hui pour m’entretenir avec vous car j’ai élaboré un guide d’entretien par rapport à mon mémoire de master 2 qui est une continuité de mon mémoire de master 1, par rapport donc à mon exercice de recherche j’ai élaboré quelques questions qui concernent particulièrement mon sujet sur lequel je travaille, et celui-ci est centré sur la population estudiantine ainsi que leurs intérêts à consommer ou à ne pas consommer en restauration universitaire.

Je m’entretiens avec vous aujourd’hui car vous êtes l’un des acteurs principaux de la restauration universitaire du fait de votre poste.

La première question, est-ce que vous pouvez nous expliquer un peu votre parcours, les formations que vous avez suivies ainsi que le poste actuel que vous occupez?

DUG : D’accord, donc je m’appelle Frederick Calmette je suis le directeur du restaurant universitaire du Canal sur le campus de Rangueil j’ai un parcours initial scolaire qui est passé d’abord par un bac pro restauration suivis d’un BTS et après j’ai enchaîné sur ce qui était la première version de l’ISTHIA, c’est-à-dire la maîtrise de gestion en hôtellerie et restauration donc à la fac du Mirail en collaboration avec le lycée hôtelier de Toulouse.

A l’issue de ma formation je suis rentré dans l’hôtellerie classique, j’ai travaillé dans de grands hôtels parisiens pendant 5 ans, au bout de ces 5 années j’ai quitté la restauration classique, hôtellerie restauration classique et je suis rentré chez SODEXO en restauration collective, j’y suis resté pendant 15 ans dans la division santé donc court séjour c’est-à-dire hôpitaux et cliniques. Donc j’étais responsable de différentes structures de restauration pendant ces 15 années et j’ai fait également une petite incursion en entreprise chez SANOFI à Toulouse.

J'ai quitté SODEXO au bout de 15 ans, je suis parti faire de la formation, je suis reparti faire des études de formateur, une année de formation de formateur à la fac du Mirail toujours, c'est un peu le hasard mais c'est comme ça, et à l'issue de cette formation donc j'ai été formateur en milieu carcéral pendant 4 ans à enseigner la restauration et la cuisine à des détenus.

En 2018 j'ai passé un concours pour rentrer au Crous de Toulouse et donc je suis revenu à mon métier d'origine donc en tant que directeur responsable d'une exploitation de restauration, ou plutôt d'un restaurant universitaire.

Je m'occupe du restaurant du Canal depuis fin 2018 début 2019, donc ça va faire plus de 4 ans que je suis en poste presque 5. Donc je suis en charge sur ma structure d'un restaurant universitaire qui fait à peu près 700 couverts, d'un Crous & go donc d'une cafétéria qui fait à peu près l'équivalent entre 500 et 700 passages jour, j'ai en charge aussi toutes la restauration nomade du Crous de Toulouse c'est-à-dire principalement aujourd'hui les food trucks, on a aussi un triporteur et jusqu'à pas longtemps j'avais aussi le module moovy market mais il a été transféré vers un autre restaurant.

La spécificité de notre restaurant, on est deux structures sur Toulouse à avoir l'agrément cuisine centrale, donc il y a l'Arsenal et le Canal puisqu'en fait on est sandwicherie principale, c'est-à-dire qu'on produit tous les sandwiches et tous les plats à emporter qui sont en vente, qui sont fait maison et qui sont en vente dans nos cafétérias, voilà donc moi je produis tous ces produits là pour donc sandwich, salade, tacos, pokébol pour tout le campus de Rangueil.

Mon rôle au quotidien c'est principalement le management de mon équipe, donc la gestion d'un dispositif d'emploi qui nous est imposé mais pour mon restaurant c'est relativement bien dimensionné, la difficulté c'est de mettre un nom en face de chaque support de personnel puisqu'on se rend compte qu'on a de plus en plus de mal à recruter des cuisiniers, des personnels en restauration. Moi sur mon restaurant spécifiquement, c'est vraiment quelque chose que j'anticipe beaucoup beaucoup, je n'ai pas trop trop de mal à avoir mon dispositif d'emploi avec tous mes personnels présents, mais ça demande quand même un travail d'anticipation très important. Dans mon équipe, j'ai à peu près la moitié qui sont des CDI alors que ce

soit des, bon je sais pas si vous êtes au courant mais on a plusieurs types de personnel, on a des « dapouz » personnel ouvrier qui sont des contractuels de l'ancienne génération mais il en reste encore pas mal, on a des CDI de droit actuel et on a des fonctionnaires voilà et après on a quelques CDD, moi j'ai entre 10 et 12 CDD sur l'année et à peu près autant en contrats étudiants donc ça fait à peu près entre 45 et 50 agents dont je m'occupe avec des dimensions de contrat qui peuvent être variables puisque ça peut aller de l'étudiant qui fait que quelque heures par jours aux gens qui sont à temps plein quoi.

Donc ça c'est le gros de mon travail c'est quand même cet aspect managérial ... l'encadrement de ces personnes au quotidien, après le grand volet de mon activité c'est tout le volet sécurité, donc que ce soit la sécurité alimentaire donc avec les relais qu'on peut avoir avec les chefs de cuisine et les professionnels qu'on a dans nos équipes mais on est quand même les garants nous les directeurs de l'hygiène et de la sécurité de nos structures et au delà de la sécurité alimentaire, il y a aussi la sécurité des biens et des personnes, c'est-à-dire l'entretien du matériel, les relations avec les sous-traitants puisque la plupart de notre maintenance est assurée par des sous-traitants, donc on a des relations avec eux, on doit anticiper les visites de contrôle que ce soit les contrôles de maintenance, maintenance préventive, maintenance curative et après tous les organismes de contrôle qui viennent pour contrôler nos bonnes pratiques et surtout par exemple on a un mainteneur en électricité mais on a aussi un organisme de contrôle qui passe pour vérifier l'électricité, qui lui ne vient pas réparer mais pointer du doigt ce qui ne va pas, voilà donc on a des visites régulières, moi j'ai tout un tableau de suivi sur toutes les maintenances qu'il y a sur mon restaurant donc ça ça prend aussi du temps de suivre ça. Bon après il y a aussi la relation avec les étudiants en cas d'incident, de questionnement après bon dans un quotidien moi je vais assez souvent pendant le temps du service dans la salle pour rencontrer les étudiants puisque c'est quand même notre activité principale malgré tout ça reste la satisfaction de l'étudiant, que l'étudiant soit content et ait une offre qui soit adapté à ses attentes en tant qu'étudiant pour qu'il fasse les meilleurs études possibles. Après on a un aspect gestion, donc le suivi de nos fréquentations, le suivi de nos coûts, le suivi de nos frais personnels, faire remonter tout ce qui est aussi les variables pour la paye, pour

que le personnel soit bien rémunéré, on est aussi en charge donc de la politique générale du Crous qu'on essaie aussi d'appliquer au quotidien en fonction des instructions qu'on peut avoir donc ça passe par pas mal de réunion de coordination en restauration avec notre directrice de site ou sur différents sujets comme les achats, le harcèlement, enfin voilà ça peut donc aller dans tous les sens mais cela rentre dans le cadre générale d'une politique du Crous et un des grands sujets c'est cette fameuse loi EGALIM là qui nous amène pas mal de ... de sujet de suivis, que ce soit bah au niveau de la mise en place des politiques autour de la diminution de la consommation de protéine animale, la lutte contre le gaspillage alimentaire, voilà, le tri des déchets, l'utilisation de produit locaux, des produits bio, voilà donc tous ces aspects là, donc ça c'est le rôle on va dire du directeur, d'être un peu au rendez-vous de toutes ces choses-là.

Amazigh : Merci beaucoup.

DUG : Je suis très bavard, excusez moi

Amazigh : Non, c'est très bien, je vous remercie pour votre intervention, votre réponse a vraiment été explicite.

Ma deuxième question ça serait ... vu que mon sujet concerne la population estudiantine donc on va plus se concentrer sur ça. Du coup quelles sont selon vous les raisons pour lesquelles les étudiants consomment en restauration universitaire ?

DUG : Alors, bon moi je pense que la première raison c'est quand même la proximité puisqu'on est quand même au plus près des lieux d'enseignement donc c'est une commodité pour eux, c'est la suite logique aussi pour ceux qui connaissent quand ils sont au lycée donc fréquentent un self.

Bien évidemment il y a la notion de prix, puisque le prix, même le prix normal du repas étudiant à 3.30 € est quand même très raisonnable, et par-dessus le marché on a rajouté la possibilité pour les élèves boursier d'avoir des repas à 1 €, donc ce qui est une formule d'autant plus attractive et d'autant plus sociale et imbattable, qui est pour moi une ... enfin je pense que la France peut s'honorer de proposer ça à ses étudiants quoi, c'est-à-dire que plutôt que de donner de l'argent a tort et à travers, là on a vraiment une mesure qui s'applique, qui est directe, qui permet à l'étudiant de dépenser peu, de manger équilibré, chaud ... voilà après comme à la

maison ça va dépendre de la qualité aussi du restaurant qu'il fréquente mais globalement oui, enfin voilà c'est un étudiant qui se contenterait que de manger son repas à 1 €, quand bien même ça sera que les midis, il pourra quand même avoir un repas ... une alimentation équilibrée pendant toute sa période d'étude, et en plus ils peuvent même y aller deux fois par jour quand ils arrivent à fréquenter les restaurants qui sont ouverts le soir quoi. Après cet accès à la restauration sociale le soir est un peu plus aléatoire, un peu plus compliqué mais voilà... est-ce qu'il y a vraiment ... enfin ça demande aussi d'autres infrastructures.

Donc voilà, il y a le prix, pour moi donc le rapport qualité-prix, c'est-à-dire que le prix est faible effectivement on pourrait imaginer que ça soit au détriment de la qualité ce qui n'est pas du tout le cas, c'est-à-dire que moi je suis quand même témoin et acteur du fait que la restauration qui est proposée au Crous aux étudiants, c'est une restauration de qualité qui est abondante, qui est servie en quantité suffisante, et bien sûr d'un rapport qualité-prix imbattable quoi. Voilà donc il y a le prix et la qualité qui est quand même au rendez-vous et ... voilà.

Après il y a le côté convivial aussi de la chose, parce que ça permet de déjeuner avec leurs collègues, leurs camarades, éventuellement le fait de croiser d'autres étudiants voilà.

Amazigh : C'est un moment de détente quoi.

DUG : Surtout sur mon restaurant qui a quand même l'environnement relativement plaisant où l'espace de consommation est à la fois un lieu de vie où les étudiants peuvent rester l'après-midi, sur mon restaurant on a beaucoup attaché d'importance à l'environnement du repas, à insonoriser le restaurant pour que ça soit pas trop bruyant, on met en place aussi des animations par exemple la semaine dernière on a mis une animation sur une danse qui s'appelle le FORO, on a fait venir un groupe Brésilien, voilà quoi, des fois on a mis un DJ, on essaie aussi de faire en sorte que le temps du repas soit un moment aussi de détente.

Amazigh : D'accord, et ce n'est pas le cas je pense de tous les restaurants universitaires?

DUG : Alors, tous les restaurant font l'effort de faire ces animations puisque ça fait partie aussi de nos missions c'est à nous de favoriser ça, d'être un peu acteur et

dynamiseur de nos restaurants et accueillir les gens de façon confortable, après il y a des restaurants qui s’y prêtent plus ou moins parce que des fois sur des gros restaurants qui reçoivent plus de 2000 élèves, c’est des salles plus spacieuse, peut-être des lieux un peu plus anciens ou le son est un peu plus bruyant ... voilà moi j’avoue que sur mon restaurant l’étudiant est bien accueilli.

Amazigh : Très bien, je vous remercie.

Quels sont selon vous les déterminants qui font que ces derniers ne consomment pas en restauration universitaire? Et cela malgré tous ces avantages?

DUG : Moi je pense que le gros fléau de nos restaurants c’est les files d’attente. Pour moi c’est vraiment la chose à laquelle je suis le moins fier dans l’accueil des étudiants, c’est la qualité de nos file d’attente qui mériterait d’être retravaillée de façon beaucoup plus rationnelle, beaucoup plus conviviale et beaucoup plus moderne quoi. C’est-à-dire que moi j’aimerais qu’on ait des files d’attente ... bon on va dire il y a effectivement une piste qui serait d’adapter les horaires des cours, de machin, ça c’est un serpent de mer. Tant que l’université n’aura pas cette volonté là ça sert à rien de s’arcbuté la dessus, on le sait ... les profs ils veulent tel horaire, donc les étudiants ils arrivent d’un coup, donc moi ce que je pense c’est qu’il faut gérer les files d’attente, c’est-à-dire qu’il faut déjà bien les organiser, qu’il n’y ait pas de gens qui doublent, que les personnes soit informées du temps qu’ils vont devoir attendre, quitte à avoir l’information en amont sur une application et qu’on gère les files d’attente comme on le fait dans des parcs d’attraction par exemple où on sait à tout moment bah pour aller voir tel attraction, il faut attendre 40 minutes ... bon bah voilà.

Amazigh : Exactement.

DUG : Donc bah voilà, et faire des files d’attente bien organisées, pour pas que les gens doublent avec ... qu’ils soient abrités, abrités de la pluie, du soleil euh... qu’ils puissent peut être avoir de la musique sous effectivement des petits tunnels avec de la musique ou éventuellement des écrans, voilà quoi, que la file d’attente devienne un moment pas trop désagréable et puis surtout qu’ils sachent ce qui les attend quoi, pour moi c’est le point vraiment à améliorer qui je pense mériterait un vrai travail, une vrai approche qualitative... après les autres freins ça peut être euh

... les habitudes, c'est-à-dire que l'habitude aussi de fréquenter d'autres enseignants, alors ça je parle plutôt des étudiants qui sont pas très limités en terme de budget et qui ont des parents qui peuvent suivre ... bah voilà s'ils veulent aller au Mc do, s'ils veulent se faire un kebab, se faire une pizza etc... et du coup c'est la concurrence puisque nous on est quand même dans des endroits où il y a quand même une offre où on est concurrencé aussi sur des tarifs quand même attractifs donc c'est l'envie aussi de fréquenter d'autres établissements. Un autre frein qu'on peut imaginer c'est peut-être certains étudiants qui peuvent avoir une mauvaise image peut-être de la restauration universitaire, puisqu'il y a encore des moqueries par rapport au Crous.

Amazigh : Sur la cantine en général...

DUG : Oui voilà sur la cantine, cet espèce de mythe qu'on ne mange pas bien à la cantine etc... mais des fois c'est des gens qui disent ça et qui n'y vont jamais, ou qu'ils remettent jamais en question cette mauvaise image qu'ils ont donc ils ne laissent pas la chance, ils nous laissent pas la chance de leur montrer qu'on sait faire différemment voilà. Ça peut être aussi cette image générale de la cantine et de la restauration collective d'une manière générale... après il peut y avoir aussi un frein qui peut être lié aussi sur mon restaurant par exemple, à la proximité avec les logements, c'est-à-dire qu'un jeune qui a son logement pas très loin, il va peut-être préférer rentrer chez lui, manger devant la télé, manger sur son lit enfin voilà, ou avec sa copine ou son copain enfin voilà de façon un peu plus, enfin différente quoi. Après du coup le frein, pour moi c'est ces fameuses files d'attente.

Amazigh : Merci beaucoup...

DUG : Et la durée du coup de l'attente, parce que parfois il y a des étudiants qui attendent trois quarts d'heure, une heure avant de pouvoir manger quoi.

Amazigh : C'est vrai que c'est problématique, c'est une contrainte.

Surtout pour les étudiants qui n'ont qu'une demi-heure pour manger...

DUG : Oui, tout à fait. Et puis c'est vrai qu'on a noté aussi, moi j'ai noté qu'il y avait quand même enfin, il y avait de plus en plus de cours qui empiétaient sur le temps. Les Crous reprenait à 14h, là maintenant il y en a quelques uns qui finissent à midi

et demi, d'autres qui reprennent à 13h30... donc du coup ça empiète sur le temps du repas, donc effectivement ça laisse moins de temps pour faire la file d'attente quoi.

Amazigh : Exactement.

DUG : Après il peut y avoir un des, ça je le mesure pas mais peut-être qu'il y a les cours en distanciel qui peuvent aussi être des facteurs de non fréquentation des RU, par exemple si les étudiants suivent leurs cours en distanciel depuis chez eux, ils ne vont pas sortir exprès pour aller au restaurant, mais pour autant on note quand même une augmentation de nos fréquentations.

Amazigh : Je vous remercie pour vos explications.

Le Crous pense de plus en plus au développement durable, qu'elle est selon vous l'impact sur la population estudiantine avec notamment le lundi vert, l'instauration des plats végétariens etc?

DUG : Alors bon, les plats végétariens bah c'est même plus un sujet, c'est-à-dire que nous on propose un repas végétarien, enfin une offre végétarienne tous les jours, donc maintenant ce n'est plus du tout marginal et on note qu'on a une proportion de plus en plus importante d'étudiants qui prennent le repas végétarien et qui ne sont pas forcément eux même végétariens ils sont plutôt flexitarien, et ils vont prendre le repas végétarien de façon un peu opportuniste, qu'ils le prennent comme une troisième offre... du coup ils vont regarder le plat 1, le plat 2 et le plat végétarien qui va être comme un plat n°3, il n'y a plus de ségrégation je trouve entre... les étudiants vont choisir entre les 3 et donc c'est pour ça que quand on a un plat végétarien qui parfois est très attractif, par exemple si on fait des lasagnes de légumes, les jeunes adorent les lasagnes, adorent les pâtes, c'est gratiné, y a du fromage etc. Ils vont prendre les lasagnes végétariennes. Par exemple si on fait une pizza végétarienne, ils vont prendre la pizza végétarienne sans forcément être eux même des végétariens, et du coup on va avoir des taux de prises très élevés, ce n'est pas que les gens sont plus végétariens, c'est qu'ils prennent ça comme une possibilité de plus quoi. Plus il y a aussi cette volonté de manger moins de viande qui est de plus en plus forte chez nos étudiants, donc ça répond quand même à une vraie attente puisqu'on a aussi des intégristes du végétarien...

Amazigh : Exactement.

DUG : Donc nous, je crois qu'on se doit de répondre aux ... de proposer cette offre tous les midis, après la question du lundi vert, moi pour moi c'est je sais que je suis un peu en décalage par rapport à certains de mes collègues mais moi je suis plutôt partisan du lundi vert, je trouve que c'est une offre qui est certes radicale, qui effectivement impose cette journée là à tous les étudiants et à tous les consommateurs, mais pour moi c'est plutôt un marqueur, c'est plutôt à prendre comme une animation, c'est-à-dire que c'est un truc, c'est 1 jour dans le mois, c'est 1 lundi par mois, c'est pas non plus la prise en otage non plus. Si un jour on fait une animation grec, on va faire que des plats grec, on peut nous dire « pourquoi on m'impose de manger grec ? » non voilà.

Pour moi le lundi vert c'est comme une animation, c'est une espèce de coup de projecteur, ça questionne un peu et je préfère que l'on nous reproche d'avoir une démarche volontariste et un peu radicale sur ce lundi vert, plutôt que de nous dire vous êtes à la traîne le Crous, vous réagissez que 5 ans après, tout le monde est déjà passé au vert alors que vous êtes encore en ... non, je trouve que c'est une preuve de modernisme et je pense qu'on est dans une, déjà on a affaire à des étudiants qui sont beaucoup plus alertés que nous, que ma génération en question d'environnement... qui sont beaucoup plus prêts à des changements radicaux, c'est-à-dire que nous on est encore sur des vieux schémas, pourquoi on m'impose de manger vert, alors que voilà ... aujourd'hui on a plus trop le temps ni la possibilité d'attendre quoi, il faut agir quitte à forcer un peu la main à ... et je trouve que forcer la main en faisant ça une fois par mois, surtout que 1 fois sur 2 le lundi c'est les vacances où enfin il saute quoi, ça va être quoi ? 6 fois dans l'année, 7 fois dans l'année maximum. Donc moi je trouve que le lundi vert c'est vraiment ... il ne faut pas passer à côté quoi. On se doit de le faire, c'est notre rôle aussi en tant que service public, en tant qu'établissement d'état, de porter ce genre de choses et encore une fois, je préfère qu'on nous reproche d'être un peu radical, plutôt que de nous dire qu'on est à la traîne ou à la ramasse quoi.

Sinon après, toute la loi EGALIM, c'est la lutte contre le gaspillage alimentaire donc nous pour ça on a une plonge et débarrassage de plateaux qui est complètement

travaillée pour que les étudiants participent à ce tri, c'est même pas un sujet chez nous, les étudiants font le tri ça se passe très bien, on a très peu d'erreur de tri, c'est-à-dire que les étudiants le font vraiment volontiers, sans y faire attention mais ils le font bien. Après pour ce qui est de la perception de la qualité des produits, tout ce qui est produit pêche durable, viande bleu blanc cœur tout ça, je suis pas trop sûr qu'ils y fassent attention, donc ça je sais pas si ça a un impact, bon ça nous permet déjà nous d'avoir des produits de qualité comme ça on le sait, au moins qu'on nous pose la question, on a les mains propres entre guillemets, enfin on sait qu'on propose des trucs qualité même si on ne l'affiche pas forcément, je trouve qu'on a pas une grosse publicité là-dessus ...

Amazigh : Ce n'est pas affiché ?

DUG : C'est affiché mais ça pourrait être un peu plus communiqué mais à la fois je me dis bon finalement, voilà on le fait, c'est bien de le faire, au moins si on nous pose la question on est quand même capable de le prouver, je trouve ça déjà énorme.

Amazigh : Voilà, et ceux à que ça intéresse bah ils auront leurs réponses.

DUG : Voilà, ils savent que voilà on essaie de prendre quand on peut des produits locaux, le pain c'est un produit local, la volaille c'est tracé c'est bleu blanc cœur c'est de la volaille Française, la viande c'est de la viande de qualité, le poisson c'est du poisson pêche durable, voilà déjà pour nous c'est quand même satisfaisant de le voir ... voilà, pour le cuisinier c'est satisfaisant qu'il travaille de bons produits quoi, ça lui donne peut être plus le respect du produit qu'il travaille.

Voilà, après la loi Egalim, je ne sais pas il y a d'autres aspects de la loi Egalim que vous vouliez ... ?

Amazigh : Non rien de particulier, je vous remercie.

Par rapport au taux d'occupation de votre structure, qu'est-ce que vous pouvez dire sur ces dernières années ?

DUG : Les taux d'occupation, on a noté quand même une grosse augmentation depuis le retour du Covid.

Pour moi il y a quand même plusieurs facteurs, bon il y a le repas à 1 € ça c'est évident, c'est vrai que ça a un peu déshabillé nos cafétérias pour faire fréquenter un peu ... parce que par exemple moi ma cafétéria propose pas de restauration sociale en tant que tel, dans le Crous & GO il n'y a pas la formule à 1 € sur le Crous & go.

Amazigh : D'accord.

DUG : Donc l'étudiant boursier s'il veut avoir le 1 €, il faut qu'il prenne le resto U'. Ça pour moi c'est un premier facteur, après il y a effectivement cette offre végétarienne qui peut être aussi une raison de la bonne fréquentation de nos restaurants, parce que si on veut manger végétarien seul... bah c'est pas évident non plus donc ça aide aussi à accompagner ce mouvement, après j'ai quand même l'impression que même si on a une partie des cours qui est passée en distanciel... On est quand même de plus en plus je crois à l'université sur des réflexes un peu comme on l'est au lycée c'est-à-dire qu'il y a plus d'attente, de la part des enseignants et de l'université, de la présence des étudiants c'est-à-dire de l'assiduité des étudiants, avant les étudiants ils allaient en cours, ils allaient pas en cours, ils faisaient un peu ce qu'ils voulaient, il n'y avait que dans les DUT ou les BTS où on les pointait, mais bon des fois un étudiant il pouvait ne pas aller en cours il pouvait préparer ses cours, ou se faire passer les cours par les collègues etc... Là je pense qu'il y a une attente vraiment, on impose aux étudiants d'être présent, donc ça veut dire qu'il sont quand même il sont ... du coup de fait ils sont plus présents dans les universités et du coup fréquentent plus le restaurant quoi, et je pense que c'est aussi des générations qui sont moins autonome que pouvait l'être les étudiants avant, voilà l'étudiant avant il s'affranchissait un peu de la tutelle, tandis que là on est plus sur des étudiants qui prennent les universités un peu comme la continuité du lycée quoi.

Ils ont l'habitude d'aller à la cantine au lycée, bah ils continuent à l'université d'aller à la cantine parce qu'ils retrouvent un peu les même réflexes quoi et je trouve qu'il y a moins de rupture qu'il pouvait y avoir, parce que il y a plus de jeunes qui passent le bac, enfin moi avant quand on était à l'université c'était vraiment un gros passage à l'âge adulte, là je trouve qu'il y a encore un petit manque de maturité sur les ...

en tout cas au moins les premières années, ça reste des grands lycéens quelque part. Ça c'est mon analyse de vieux {rire] mais j'ai l'impression qu'il y a une baisse de la maturité des étudiants voilà.

Amazigh : D'accord, je vous remercie pour ce témoignage.

Du coup ma dernière question ça serait, si vous aviez quelques points à changer dans la restauration universitaire, qu'est-ce que ça serait ?

DUG : Moi ça serait ... bah pour revenir à ce que je disais tout à l'heure, c'est la gestion des files d'attente, je pense que c'est vraiment un des points qui pourrait être traité assez rapidement, pour améliorer vraiment l'accueil et le confort. Aller de plus en plus effectivement la dématérialisation des moyens de paiement pour accélérer encore plus les passages en caisse.

Amazigh : Comme les caisses automatiques ?

DUG : Alors peut-être pas les caisses automatiques, mais bon oui ça pourrait faire l'affaire, ou même si c'est une caissière que les gens ... par exemple qu'on fonctionne plus avec les QR code puisque c'est quand même on va dire le mode de paiement le plus rapide, on est sur 3 ou 4 secondes alors que si on paye avec une carte de crédit on est sur ... ça peut aller jusqu'à une minute si on galère un peu à ... voilà quoi. C'est vraiment la rapidité de passage au self de manière générale, bon après il y a toujours ce serpent de mer, de planifier les sorties de cours pour peut-être avoir une plage de consommation plus importante mais là tant que les universités ne bougeront pas ça ne sert à rien que nous ont agrandissent nos plages horaires, on n'aura pas d'étudiants avant ni après donc voilà. Cela doit être conjoint avec les universités cette décision-là.

Après il y a à faire évoluer peut être notre offre, c'est vrai que peut être le format entrée plat dessert c'est un peu vécu, là il faudrait être un peu plus attentif aux nouveaux modes de consommation, faire peut être des offres un peu plus moderne peut être en phase avec ... parce qu'en fait, c'est un peu en trompe l'œil, c'est-à-dire qu'on a cette restauration entrée plat dessert qui est ... comment dire qui est très appréciée dans les chiffres, mais c'est parce que c'est l'offre à 1 €, c'est-à-dire que si on faisait une offre un 1 € avec des pokébol par exemple ou avec une offre un peu plus moderne on pourrait faire évoluer notre offre quoi, c'est-à-dire sortir

du entrée plat dessert quoi. Ça serait un peu interroger notre offre alimentaire voilà, voir ce que pourrait peut-être proposer les étudiants et du coup que ces nouvelles consommations, ces nouvelles attentes puissent quand même être comment dire déclinées sous des formats à 1 € parce qu'aujourd'hui on fait du tacos, on fait du pokébol, on fait de la pasta box tout ça mais c'est souvent des offres ou le burger par exemple sur les food trucks, ça reste malgré tout une offre plus chère quoi voilà après faut qu'on gagne aussi un peu d'argent puisque qu'on est déficitaire sur la partie restauration, mais bon déficitaire pour déficitaire peut être qu'on pourrait réellement réinterroger un peu notre offre mais toujours en restant sur le 1 € quoi c'est-à-dire qu'aujourd'hui la modernité elle est vraiment sur l'offre qui n'est pas à 1 € donc finalement ça n'a pas un gros impact quoi, et puis les étudiants pour n'en profitent pas de façon massive tandis que si on proposait des offres plus modernes mais avec le 1 €, là on répondrait à la fois à l'attente économique de l'étudiant et à son attente peut-être d'une autre restauration. Après on peut aussi s'interroger que d'imposer ça, ça aussi impose l'étudiant a bien manger, de façon plus équilibrée que si ... si on proposait des tacos tous les midis à 1 € bah ils mangeraient tous les jours des tacos, donc voilà je suis pas très sûr que ce soit mieux, peut-être que finalement c'est mieux de rester dans ce qu'on fait là comme ça s'impose, parce qu'au delà de tout ce qui est important c'est apprendre à bien manger quoi, et que l'étudiant mange équilibré et ne rentre pas dans la mal bouffe quoi. Voilà donc après d'autres choses à changer, non ... après c'est peut être bah continuer à moderniser les restaurants comme le mien, mais moi je suis mal placé puisque le mien il est bien modernisé donc je n'ai pas à me plaindre mais effectivement certains restaurants mériteraient d'avoir le même niveau de modernisation qu'à mon restaurant quoi, et vraiment travailler l'environnement du repas, voilà le côté ... Faire des espaces de consommation qui soient plus, enfin qu'ils sortent du format cantine quoi et qu'il soient plus des lieux de vie, des moments de détente, ça peut être aussi des moment de travail voilà.

Amazigh : Très intéressant, je vous remercie.

DUG : Avec plaisir.

Amazigh : Je vous remercie pour ce témoignage ainsi que pour le temps que vous m'avez accordé, je suis certain que cela sera très bénéfique pour l'exercice de ma recherche.

**Entretien n°7 – Diététicienne du CROUS – durée de l’entretien : 12
minutes 34 secondes**

Amazigh : Bonjour Céline.

Céline : Bonjour.

Amazigh : Donc comme tu peux le savoir, je m’appelle Alloul Amazigh, je suis étudiant en master 1 management et ingénierie de la restauration collective à l’ISTHIA, à l’université de Jean Jaurès.

Dans le cadre de mon exercice de recherche donc du master 2, j’ai élaboré un guide d’entretien en master 1 afin de collecter des informations par rapport à la restauration universitaire qui est essentiellement mon sujet.

Du fait que je sois stagiaire pour le schéma directeur de la restauration du Crous, j’en profite donc pour collecter des informations notamment avec les DUG des resto U’ et les personnes avec qui je travaille notamment toi au sein de la cellule de restauration du Crous.

J’ai élaboré ce guide d’entretien pour le sujet que nous allons aborder, où je me suis posé quelques questions qui auront sûrement un impact positif et bénéfique pour l’exercice de ma recherche.

Je commence donc par la première question, basique... est-ce que tu peux nous raconter un peu ton parcours, les formations que tu as suivis notamment, ainsi que le poste actuel que tu occupes.

Céline : Yes, donc j’ai eu mon bac S en 2017, ensuite je suis partie en première année de médecine que je n’ai pas eu, donc j’ai laissé tomber et ensuite je suis partie sur le BTS diététique, donc j’ai eu le BTS en 2020. Ensuite j’ai voulu faire une licence en alternance, du coup j’avais pour projet de faire la licence dans une école à Montpellier et d’avoir l’entreprise ici donc le Crous de Toulouse, sauf que le Crous de Toulouse m’a embauché directement pour que je sois là tous les jours, au lieu d’être là un mois sur deux.

Donc depuis je suis embauchée là donc depuis septembre 2020 et officiellement fonctionnaire depuis septembre 2021, un an après.

Et donc mon poste actuel c'est assistante qualité nutrition.

Amazigh : Très bien, merci.

Donc en tant que diététicienne au Crous, est-ce que tu peux nous expliquer ton rôle en générale aux seins de la cellule de restauration du Crous?

Céline : Du coup dans mon poste j'ai deux objectifs, il y a qualité et nutrition et du coup pour ce qui est de la nutrition je mets en forme les fiches techniques que les chefs utilisent, je remplis les valeurs nutritionnelles, je remplis les allergènes parce qu'il faut informer les étudiants, ça c'est obligatoire, je mets les compositions donc bien détailler comme si on lisait une étiquette d'un produit en supermarché, niveau nutrition on fait les menus académiques avec du coup l'aide des chefs, on fait des menus à thème une fois par mois, ou deux fois par mois ça dépend des mois en fait, et après ça nous arrive de faire des ateliers nutrition avec des fournisseurs où on va faire goûter des produits pour faire découvrir aux étudiants, on a fait des ateliers pour faire découvrir les légumineuses, on faisait goûter des boulettes, des galettes, et là on va essayer de mettre en place des ateliers nutrition vraiment discussion avec les étudiants, ça c'est la partie nutrition.

Après la partie qualité, surtout l'hygiène alimentaire, donc on fait attention à tout ce qui est traçabilité, suivi des températures, donc on accompagne tous les restaurants dans cette démarche-là, et on réalise des audit, là plus tard on va faire des audit sur les auto-contrôles fonctionnels, pour accompagner les restaurants dans les jours où il y a possiblement un contrôle vétérinaire comme ça ils sont déjà préparés à ce qui les attend, voilà en gros.

Amazigh : Merci beaucoup.

Je l'ai pas mentionné au début, l'objet de ma recherche dans la restauration universitaire c'est particulièrement la population estudiantine, donc l'intérêt ainsi que la perception qu'ils ont eu par rapport à la restauration universitaire, et aussi les déterminants qui incitent ces derniers à consommer ou pas en restauration universitaire.

Depuis ton arrivée au Crous, y a-t-il eu selon toi un changement par rapport aux habitudes alimentaire des étudiants ?

Céline : Alors, je sais pas ce qu'il se passait avant que j'arrive parce que j'étais pas trop dans la restauration, je n'aimais pas trop les resto U' donc je sais pas comment ils pensaient les étudiants, sauf qu'après quand je suis arrivée on a instauré plusieurs choses dont les menus végétariens tout ça, du coup on voit que certains étudiants sont réceptifs à la demande et ils font plus attention à ce qu'ils mangent, après il y en a toujours qui restent réfractaires mais moi je pense ils s'intéressent plus et même c'est de notre temps de faire attention à l'environnement et de faire attention à ce qu'on mange donc je pense que mon arrivée accompagne bien le mouvement en fait des changements alimentaire

Amazigh : D'accord, très bien.

Depuis ton arrivée au Crous comment ont été les réactions des chefs de cuisine ? En tant que diététicienne du Crous, c'était tout nouveau pour le Crous donc ...

Céline : Alors il y a des chefs qui était ravis de pouvoir être accompagner sur même la confection des menus, la composition de leurs recettes pour faire attention à ce qu'ils mettent à l'intérieur pour ne pas dépasser et être **aberrant** des quantités, et il y'en a d'autres j'avais l'impression que j'empiétais sur leurs travaux et cela allait réduire leur estime dans le travail. Du coup ça dépend des chefs.

Amazigh : D'accord, merci.

En ce qui concerne les menus des restaurants universitaires, sont-ils les mêmes pour chaque resto U' ou cela est-il différent d'un restaurant à l'autre? Es-ce que tu peux nous expliquer brièvement comment cela marche en général?

Céline : Alors, on fait des menus académiques qui sont sur huit semaines et qui du coup tournent dès que les huit semaines sont finies on repart à la semaine 1 etc... et donc ces menus académiques ce sont les mêmes pour tous les restaurants du Crous de Toulouse Occitanie sauf que c'est divisé en quatre zones pour éviter les ruptures. Donc en fait pendant qu'une zone est sur la semaine 1 la zone d'après est sur la semaine 2, la 3^{eme} zone est sur la semaine 3 et en fait ça se décale pour éviter que les menus soit tous en même temps et éviter donc les ruptures. Mais sinon la

base, les menus c'est quand même tous les mêmes ils ne sont juste pas tous en même temps voilà.

Amazigh : D'accord, merci.

Est-ce que tu peux nous expliquer en quelques mots comment toi tu établis ces menus ?

Céline : Donc en arrivant, il y avait un plan alimentaire qui était fait mais qui était très mauvais, du coup j'en ai refait un mais qui s'adapte pas vraiment à la restauration étudiante parce qu'il y a tellement de propositions d'entrée et de dessert surtout, il y a huit entrées souvent, qu'on peut pas faire un équilibre alimentaire sur un plan alimentaire donc c'est un plan alimentaire indicatif pour aider les chefs à choisir ce qu'ils veulent faire et du coup en fait les chefs de cuisine choisissent les entrées et les desserts qu'ils veulent tous les jours en suivant ce plan alimentaire, et pour ce qui est des plats donc viande-poisson, végétarien et la garniture donc le féculent et le légume c'est une réunion qui se fait avec tous les chefs où ensemble on choisit grâce au plan alimentaire que j'ai fait « quel plat on veut utiliser quel jour », donc ça se met en place comme ça et donc ce sont les chefs qui choisissent tous ensemble et on se met d'accord sur le menu et pour ce qui est des menus à thème parce que c'est à part des menus académique, quand on choisit un menu à thème je sais pas par exemple on fait le menu italien, je demande au chef de m'envoyer des recettes et ensuite ces recettes elles sont votées, genre on voit toutes les recettes récapitulées à tous les chefs et après il y a un vote qui se fait et ça établit le menu à thème, ça part toujours de l'idée des chefs pour que j'empiète pas sur leurs travail.

Amazigh : Bien sûr, très bien.

Du coup il y a deux menus, un menu à thème et un menu académique.

Céline : Il y a le menu académique qui est là tout le temps et le menu à thème c'est quand il y a une journée mondiale qui arrive, généralement on l'instaure à la place du menu académique le jour J quoi, ce n'est pas un menu qui revient.

Amazigh : Tu prévois ça à l'avance ?

Céline : Oui, généralement là en fin d'année comme maintenant on prévoit tous les menus à thème qu'on va faire pour l'an prochain en année scolaire de septembre... Normalement on les fait jusqu'à avril parce qu'après en fin d'année il y a plus trop d'étudiant donc ça importe peu, mais du coup on prévoit ce qu'on veut faire en gros après c'est pas définitif on peut bouger en fonction mais on sait en gros ce qu'on veut faire pour prévoir et demander au chef d'avoir les recettes à temps.

Amazigh : Très bien, merci.

On voit bien que le Crous pense de plus en plus au développement durable, donc en ce qui te concerne toi avec le lundi vert, les plats végétariens, quel est selon toi l'impact sur la population estudiantine ?

Céline : Du coup comme il y a tous les jours une proposition végétarienne, les étudiants sont ravis, c'est pour tous les goûts donc comme il y a de plus en plus de personnes qui font attention à ce qu'ils mangent et attention à la planète, le fait qu'il y ait du végétarien tous les jours c'est super pour eux et c'est super pour les autres parce qu'ils ont toujours leurs viandes et leurs poissons s'ils en ont envie et ce qui a été mis en place récemment avec le lundi vert totalement vert, c'est une fois par mois. Toutes les prestations de ce lundi vert sont végétariennes donc il y a aucune viande aucun poisson et aucune charcuterie enfin quoi qu'il arrive il y a rien d'autre que du végétarien, et donc ça ça été très bien accueilli par les personnes végétariennes puisqu'elles ont beaucoup plus de choix, un peu moins par les personnes qui sont accros à la viande entre guillemets, mais c'est toujours apprécié par la population des étudiants quoi. Ça l'est un peu moins par le personnel parce qu'il est moins habitué, moins ouvert d'esprit que les étudiants de notre époque.

Le Crous de Toulouse Occitanie est rentré dans la démarche mon resto responsable enfin quatre-vingt-cinq restaurants sont déjà inscrits dans la démarche, donc la démarche en gros c'est que chaque restaurant prévoit des engagements qu'il tient toute l'année sur plusieurs piliers, il y a le bien être, l'assiette responsable, les écogestes, l'engagement social et territorial dans chacun de ces piliers.

Il y a des engagements qui sont pris, ça peut être réduire la consommation d'énergie en allumant les lumières qu'au moment prévu, ça peut être réduire le gaspillage

alimentaire, augmenter la part de bio dans l'alimentation des étudiants, faire des menus végétariens tous les jours voilà et donc en fait on a cinq restaurants engagés dans la démarche et qui ont donc prévu leur engagement et tous les deux ans ces engagements sont renouvelés c'est-à-dire qu'on vote pour dire est-ce que ça a été validé ou pas.

Amazigh : Valider par qui les étudiants ?

Céline : Il y a des étudiants qui sont invités, il y a des producteurs locaux, ça peut être d'autres restaurants qui sont engagés dans la démarche par exemple la mairie de Toulouse a été invitée à notre prochaine séance, et du coup tout le monde vote en disant oui vous avez bien avancé dans vos engagements sur le développement durable et donc dans mon restaurant responsable, donc on vous confirme que vous pouvez rester inscrit dans la démarche et donc là on propose de nouveaux engagements qui sont à tenir encore pendant 2 ans et tous les 2 ans ça se renouvelle, il y a un nouveau vote pour savoir si on maintient ou pas la garantie de mon restaurant responsable et donc il y a un petit autocollant à poser sur le restaurant.

Amazigh : Donc c'est un plus pour le restaurant ?

Céline : Oui c'est donc un signe de qualité.

Amazigh : Cela se rapproche de l'iso etc...

Céline : Mais bon ce n'est pas un truc officiel c'est juste un truc indicatif, et ce n'est même pas Crous, tous les restaurants, les hôpitaux peuvent s'engager dans la démarche c'est juste un petit pictogramme qui dit on est là, on fait attention.

Amazigh : On fait donc attention à l'environnement, et comment cela se fait qu'il y ait seulement cinq restaurants engagés ?

Céline : En fait il faut remplir un questionnaire, faire une visite, ensuite faire les séances et du coup on ne pouvait pas faire tout le Crous d'un coup et donc on a inscrit que cinq restaurants, mais vendredi prochain le 30 juin, on inscrit tout le Crous de Toulouse Occitanie et donc tous nos restaurants vont s'engager en même temps dans la démarche avec les mêmes engagements comme ça il y a une démarche commune qui est cohérente.

Amazigh : Donc tous les restaurants seront inscrits, et c'est valable pour les cafétérias ?

Céline : On fait que les restau U' là, et l'année prochaine on fera les cafétérias.

Amazigh : Très bien et du coup, c'est juste une idée mais je pense que cela joue sur la population estudiantine?

Céline : Oui je pense, enfin je ne sais pas s'ils regardent vraiment, après est-ce qu'ils le remarquent qu'on fait des choses ? Je ne sais pas.

Amazigh : Après une année écoulée, il faudrait les interroger.

Céline : Exactement, pour savoir s'il y a eu une évolution.

Amazigh : Merci.

Selon toi les étudiants est-ce qu'ils ont réellement un plat et un repas assez équilibré en termes de nutrition ? Puisque tu es diététicienne, du coup est-ce que réellement le repas est équilibré comme on le dit ?

Céline : Comme j'ai dit avant, il y a tellement de choix dans le menu qu'il y a toujours une solution pour avoir un menu équilibré, après c'est aux étudiants de choisir leurs menus en conséquent et de ne pas toujours choisir une charcuterie ou ne pas tous les jours aller au stand grill et manger des frites, ou ne pas prendre la pâtisserie tous les jours, donc dans tous les cas il y a de quoi faire un menu équilibré tous les jours quoi qu'il arrive.

Amazigh : Il y a donc le libre arbitre de l'étudiant.

Céline : C'est ça, il faut aussi qu'il se dise dans sa tête je veux manger équilibré, donc je fais mon menu en conséquent.

Amazigh : Et le Crous lui donne cette liberté de diversifié sont alimentation.

Céline : Oui c'est ça.

Amazigh : Très bien, je te remercie pour cet entretien ainsi que le temps que tu m'as accordé. En étant certain que cet entretien sera bénéfique pour mon travail de recherche.

Céline : Merci à toi.

Entretien n°8 – Célule de la restauration CROUS – durée de l’entretien :
1 heure 20 minutes

Amazigh : Bonjour Michel.

Michel : Bonjour Amazigh.

Amazigh : Alors comme tu peux le savoir je m’appelle Alloul Amazigh Aghiles, je suis stagiaire ici au Crous depuis le 24 avril pour l’élaboration du schéma directeur de la restauration du Crous Occitanie.

Dans le cadre de mon exercice de recherche de master 2, j’ai élaboré durant mon master 1 un guide d’entretien dédié aux gestionnaires de la restauration universitaire, un guide d’entretien où j’ai transcrit plusieurs questions liées à ma problématique de recherche celle-ci étant essentiellement tournée vers la population étudiante et l’intérêt qu’ils ont par rapport à la restauration universitaire, donc aujourd’hui je suis ici pour m’entretenir avec toi, et j’ai élaboré un guide d’entretien qui te concerne particulièrement, les questions ont été spécialement transcrites dans un but précis, de collecter de la donnée par le biais de tes réponses et par rapport à ta fonction au sein du Crous.

Voilà donc on va commencer par la première question que je pose à tout le monde, est-ce que tu peux te présenter brièvement, nous raconter un peu le parcours que tu as eu, les formations que tu as suivies, ainsi que le poste actuel que tu occupes au Crous.

Michel : D’accord, bon et bien écoute Amazigh, je me présente, je suis Michel Saint Felix, j’ai commencé par une voie d’apprentissage donc parce que j’arrive sur mes 60 ans cette année voilà, donc ça fait plus de 43 ans que je suis sur le milieu du travail et donc quand j’avais 16 ans et demi j’ai commencé par une voie d’apprentissage, c’est ce qui se faisait à l’époque, c’était l’époque où on apprenait beaucoup le métier, le travail parce que il y avait 3 semaines en entreprise, 1 semaine dans un CFA un centre de formation d’apprentis, et c’était l’époque. Bon j’ai rien contre l’époque d’aujourd’hui mais on cuisinait, on apprenait le produit, on apprenait à le travailler par exemple les 1^{er} mois je me suis occupé que du filetage

du poisson voilà, donc on a appris sur toutes les formes de poisson, à désosser de la viande et puis après on passe sur les cuissons, et après on passe sur les préparations préliminaires, bref c'était les années où on arrivait avec un CAP qui était donc un petit peu la forme, la reconnaissance du travail dans la cuisine classique.

Donc mon parcours a été simple, mon obtention du CAP je suis passé par une voie donc ce qu'on appelait CAP BEP à l'époque, après je suis parti dans le milieu du travail, j'ai eu la chance de connaître... pour l'époque c'était dans les années 80 et 83, j'ai connu les restaurants dit gastronomique sur la place toulousaine et sur la région du sud-ouest, j'ai travaillé pour ... il y avait quelques étoilés à l'époque, j'ai pu tourner et travailler chez eux, après donc j'ai fait un choix au bout de 12 ou 13 ans j'ai fait un choix de quitter la restauration classique, je suis rentré un petit peu dans une branche de la restauration collective où là j'ai travaillé pour le groupe Airbus, j'ai travaillé pour la Dépêche du midi, pour des entreprises et beaucoup de restaurants d'entreprise voilà.

Je cache pas que c'était une question d'une vie plus souple, une vie familiale plus souple, quand on commence à prendre un petit peu, on rentre dans les années, on envisage une vie de famille plus cohérente que de travailler dans la restauration où c'est... à l'époque si, il faut le dire c'était 14 et 15 heures par jour samedi et dimanche compris donc au bout d'un moment... Voilà on a envie de faire autre chose.

De là j'ai voulu tester le milieu traiteur, là ça a été mes plus belles années je dirais, c'était comme un gros apprentissage parce que je suis parti sur un des plus grand traiteur de la région et j'ai pu m'occuper, il m'ont fait évoluer dans tous les secteurs de ce traiteur, je suis passé dans le secteur hospitalier, le secteur scolaire ou on faisait 2000 couverts par jours pour le secteur scolaire et là où je me suis éclaté le plus c'était le secteur événementiel, là on était capable d'être opérationnel sur n'importe quel terrain, dans n'importe quel château ou domaine du style de sur un golf même quand il faisait 26 °C faire des sculptures de glace voilà, donc ça a été extrêmement formateur voilà, là j'ai passé plus de 12 ans dans ce milieu-là.

Après je suis rentré dans la fonction publique car j'ai vu une annonce comme n'importe qui peut voir une annonce, j'ai passé un concours pour rentrer donc au Crous de Toulouse Occitanie. Tu sais ce que c'est le Crous de Toulouse Occitanie, là j'ai eu donc mon concours et je suis rentré comme sous-chef de cuisine à l'Arsenal, c'était l'un des plus gros restaurant du centre-ville de Toulouse... donc là à partir de l'âge de 30 ans jusqu'à aujourd'hui maintenant à bientôt 60 ans je suis donc au Crous de Toulouse Occitanie.

Alors le Crous qu'est-ce que ça m'a apporté ? Déjà ça m'a apporté un travail, beaucoup de management, beaucoup de travail avec des équipes importantes parce que quand je suis arrivée à l'Arsenal on avait presque 68 personnes à encadrer, j'étais sous-chef et en absence du chef de cuisine c'était moi qui encadrait presque les 68 personnes, donc quand on a une trentaine d'années bon, ça nous apprend énormément parce que là c'est la vraie vie, on est là sur le terrain avec des gens prêts pour la retraite, des nouveaux arrivants, avec des gens qui ont en envie d'autres un peu moins, ça ça a été des années de management et des relations humaines très importantes.

Là j'ai passé un an, et à un moment donné on a ouvert dans le Crous de Toulouse Occitanie, on a ouvert un restaurant sur la faculté de médecine, un restaurant tout neuf et qui a été ... donc il y a eu un concours, j'ai retenté ce concours et j'ai eu la chance de réussir et là j'ai pris le poste de chef de cuisine de ce restaurant.

Alors ce restaurant, de là j'étais purement dans la direction, l'organisation complète de tout ce qui est production et tout ça et une grosse particularité de ce restaurant c'était ... on avait le milieu étudiants où c'était pour l'époque un milieu relativement aisé ... la fac de médecine avec un pouvoir d'achat, les étudiants ils mangeaient pas trop pour le repas étudiant, ils pouvaient s'acheter à côté des prestations, des prestations diversifiées, c'était quand même un milieu où il y'avait assez de moyen quoi, donc là on faisait entre 1500 et 1600 couverts collectifs, il y avait 4 self de services différents, avec des stands du monde, stands de grillades, et on faisait presque 12 menus différents tous les jours et dans ce restau on étaient une quarantaine pour bosser et dans ce restaurant au fil du temps... et là mon passé dans la restauration traditionnelle m'a beaucoup servi et on a commencé à

développer l'activité traiteur événementiel et là on est monté très vite sur des chiffres d'affaires important pour nous Crous qui n'avions qu'une ressource étudiante ... rien que pour le repas étudiant de l'époque qui était encore en Franc quoi et là on a eu une grosse ressource car l'événementiel dans les facultés de médecine, entre les colloques nationaux, internationaux, et les grandes réunions avec tous les plus grands laboratoires du monde quoi venaient faire des séminaires avec les plus éminents chercheurs et au fil du temps on a réussi à se faire le Crous de Toulouse nous, petite restauration universitaire, qui avait pas bonne presse à l'époque, on a réussi à avoir confiance par les partenaires et qui nous donnaient leur cocktails de prestige donc ça prouve qu'on faisait du bon boulot et qu'on a été un petit peu, je veux dire mis sur la rampe des projecteurs grâce à ça.

Et donc là ils m'ont passé de chef de cuisine dont le côté traiteur m'a beaucoup servi, on faisait tout un tas d'événementiel, ils avaient les exigences particulières, des sculptures sur fruit, sculpture sur glace tout en montage fait maison, les premières vérines qui arrivaient dans la restauration donc c'était pour ça.

Dans ce restaurant j'ai officié pendant 12 ans et à un moment donné donc j'ai eu une opportunité, le directeur de l'époque il commençait à créer des postes de conseiller en restauration au sein des ... ce qu'on appellera des Crous quoi, des œuvres universitaire et scolaire et les 1^{er} postes ... certains directeurs de Crous de France mettaient soit un personnel qui était plus administratif et plus accès sur la gestion, la comptabilité et d'autres directeurs ont fait le choix de mettre du personnel technique plus une voie comme chef de cuisine avec une expérience sur le terrain, une expérience sur le management, expérience transformation du produit et qui ont une vision plus technique de la restauration universitaire.

Donc on m'a proposé ce poste, donc j'ai passé d'autres concours pour prendre ce poste et j'ai pris donc mon poste de conseiller en restauration au sein du Crous de Toulouse Occitanie et avec là, ça a commencé parce qu'on était pas nombreux, on était donc 3 en France dans la création de ces postes et le fait d'être au début, au bon moment quoi, ça ma permis de m'ouvrir surtout les Crous voilà. Donc le Crous de Toulouse a été très souvent sollicité pour des interventions sur d'autres Crous en tant que conseiller par exemple.

Alors mon métier, mon poste s'est transformé aujourd'hui en coordonnateur de la restauration et c'est ce que je fais voilà, moi aujourd'hui j'ai le poste de coordonnateur de restauration et je coordonne en quelque sorte toute l'activité restauration du Crous de Toulouse Occitanie avec tous les restaurants qui sont rattaché à notre Crous. J'ai des missions à côté de ça que je reviendrais dans le cadre du « ce que je fais au quotidien » pour expliquer ma fonction, mon rôle. J'ai des missions nationales, je suis aussi donc rattaché au conseiller en restauration nationale pour des opérations plus régionales d'accord, on fait un petit groupe, je suis formateur national aussi, pour tout ce qui est logiciel de restauration, je suis donc formateur nationale et on a donc formé toutes les équipes de France et d'outre-mer, surtout d'outre-mer c'est intéressant [rire] voilà ...

Amazigh : Avec déplacement et tout ?

Michel : Oui ça nous a fait connaître une vie un petit peu différente des îles et des manières de travailler qui sont un petit peu différente de ce qu'on peut connaître en métropole quoi, avec des soucis d'approvisionnement, des soucis où tous les transports se font par conteneur ... donc avec des délais plus long de livraison, c'est une bonne école de débrouille quoi en quelque sorte ...

Amazigh : Exactement

Michel : Donc ça nous a fait connaître ça, et on a mis en place pour toutes la France des logiciels de restauration dans lesquelles tous les 27 Crous de France utilise puis ceux des outre-mer voilà, des villes d'outre-mer. Ça était une corde en plus à mon arc, après perso pour la petite anecdote dans les années où j'étais sur le restaurant de la fac de médecine, j'ai eu une la chance faut que je le dise aussi, j'ai la chance d'être un petit peu sollicité pour rentrer dans une association un peu particulière qui est l'académie nationale de cuisine voilà donc je suis membre national, de l'académie nationale de cuisine et là dont on a fait partie, cette académie fonctionne avec 3 corps de métier dans la restauration, il y a toutes la restauration gastronomique avec des chefs de renoms, ça passe donc ... à l'époque il y a eu Bocuse, il y a eu Passera, il y a eu plusieurs chefs de renom, et j'en passe d'autres ensuite donc ils ont créé aussi dans la restauration, il n'y avait pas que l'élite, il y avait les restaurations étoilés, il y avait aussi tous les hommes de l'ombre qui font

les profs des lycées hôteliers et des éventuellement des ISTHIA aussi parce que donc il y avait des gens de l'ISTHIA, il y a eu même des MOF du lycée hôtelier avec des personnes comme Jean Luc Danjou, Robert Bertolino, tout ça c'était ... Il y en a deux qui ont été MOF et qui étaient professeurs au lycée hôtelier, ça c'était pour transmettre et un jour le président a décidé dans leur instance nationale bah d'ouvrir aussi à des jeunes ou moins jeunes, chef de collectivité parce que les collectivités ont fait du très bon boulot, et on se confronte ... même c'est beaucoup plus difficile parce qu'on a un coût matière qui est assez serré et c'est là qu'il faut travailler encore plus le produit, travailler avec des Saint Jacques fraîches, avec un produit qui est déjà excellent même sans les cuire, les mettre en marinade c'est excellent, mais travailler avec des produits moins noble il faut travailler davantage le produit. Donc j'ai eu la chance de faire partie de ce groupe dont je suis toujours membre national de l'académie de cuisine et on intervient sur des opérations principalement nationales parce que moi bon je ne prends pas les opérations internationales, pour être un petit peu les ambassadeurs avec toutes modestie de ... bah de la cuisine française voilà. Quand tu as des opérations avec des collectivités, avec des grosses opérations d'évènementiels on intervient en tant que membre ... sur des salons comme Ekiphotel, comme le smart même au SIRHA, on intervient sur des opérations assez ponctuelles et particulières.

Amazigh : Très bien, je te remercie pour tous ces détails Michel, vraiment permet moi de te dire que tu as un très bon parcours, 43 ans de travail très riche, donc c'est un plaisir tout d'abord d'avoir quand même travaillé à tes côtés ces derniers jours par rapport à mon stage.

Michel : Je tiens à le dire, le plaisir est partagé Amazigh.

Amazigh : Merci

Michel : Et c'est ce qu'on appelle de la transmission, ton niveau d'étude que je n'ai pas et que je n'ai pas eu, c'est ce qu'on appelle dans le métier ... il y a je veux dire il y a des diplômes c'est important mais il y a même les gens qui aussi qui ont la qualité de travail, et la relation humaine qui sont bien plus importante pour progresser, on est pas obligé d'avoir, surtout nous à nos époques on est pas obligé d'être bardé de diplômes, aujourd'hui c'est différent mais on était pas aussi obligé

d'être bardé de diplôme pour réussir dans un métier toutes modesties confondues, aujourd'hui c'est vrai qu'on vous demande ça, aujourd'hui c'est on peut progresser en étant sur le terrain à avoir des compétences et des qualités de savoir travailler le produit, savoir manager, savoir mettre en valeur une équipe, car on est rien sans une équipe ... un chef de cuisine aujourd'hui c'est une brigade il réussit pourquoi ? Les plus grands étoilés Michelin ils réussissent grâce à qui ? Grâce à leurs brigades, le mec il n'est rien tout seul, c'est qu'un porte nom voilà c'est tout, c'est grâce à cet équipe et ça j'ai eu une vie professionnelle très riche la dessus, ça je peux dire que si c'était à refaire, il y a mes enfants c'est eux qui me conseillent, c'est cette échange qui est très riche.

Amazigh : C'est un plaisir, merci beaucoup.

Du coup, pour ma première question est-ce que tu pourrais nous expliquer ton rôle actuel au sein de la cellule de restauration du Crous ?

Michel : Alors mon rôle, depuis mon poste de coordonnateur bon on est structuré ... c'est un poste où on est directement en relation entre la direction qui donne les grandes lignes et le terrain. Donc pour le Crous de Toulouse Occitanie, ma fonction c'est au début en tant que conseiller technique j'étais la personne qui allait préparer les opérations, préparer les formations, accompagner les gens, suivre de nouveaux projet auprès du directeur pour que je sois un petit peu une aide à sa décision. Ils nous donnaient admettons une enveloppe, quel que soit l'enveloppe... Il me dit voilà où est-ce que je peux ... ? Qu'est-ce qu'il faut faire en premier ? Quel est le restaurant à rénover ? Pas à rénover ? Qu'est-ce qu'on peut faire ? Là ça marche pas bien là qu'est-ce qu'on peut faire pour que ça marche mieux ? Là les étudiants ils boudent ce restaurant, pourquoi ils boudent ce restaurant ? Donc voilà mon rôle c'est ça, c'est être un petit peu dans le conseil et dans l'anticipation pour la relation entre la direction qui ne connaissent pas forcément le terrain, et moi qui connaît le terrain et que j'ai vu évolué mais ça c'est le privilège de l'âge, tout un tas de collègues avec lesquels on a débuté il y a une trentaine d'année et aujourd'hui quasiment une grande majeure partie sont positionnés, ils ont évolué dans leurs métier eux aussi ce qui est super, ils sont positionnés à la tête de restaurants en chef de cuisine, donc on a une relation qui est plus simple que quelqu'un qui vient

d'arriver ça c'est sûr. Donc mon rôle ça part du ... déjà je suis le référent de l'hygiène, de l'hygiène pour tous nos restaurants universitaires, c'est moi qui accompagne en lien direct avec les services de l'état directement de la préfecture avec les service de la DSCPP ex service et vétérinaire, je suis la relation en lien direct entre cet organisme de contrôle et nous notre manière de fonctionner pour mettre en place les protocoles d'hygiènes, pour donner les moyens de mettre en place et de l'appliquer sur le terrain, de surveiller aussi que ce soit bien appliqué sur le terrain voilà, ça c'est mon rôle pour l'hygiène, je suis l'intermédiaire entre ce corps d'état qui est le service vétérinaire, la direction de la population départementale de la protection de la population et nos terrains pour que tout qu'on soit au normes d'hygiène quand on vient nous contrôler c'est la première des choses, quand il y a des défaillance parce qu'il y a des petites défaillances, rien de grave on a intoxiqué personne en 30 ans ... que je suis en carrière, donc on peut pas dire ... on a pas à rougir de ce qu'on fait, jamais une intoxication alimentaire jamais rien et on gère des millions de repas par jours, par an pardon, donc c'est assez important. Ce qui veut dire que voilà, on essaie d'être bien comme il le faut aux normes, donc ma prise de conscience c'est ça, ça passe par de la formation, beaucoup de formation, sa passe par de l'accompagnement, l'accompagnement des équipes voilà, ça c'est une des facettes de mon poste.

La deuxième facette de mon poste, voilà Amazigh c'est la stratégie de demain, on a un restaurant, on doit se positionner comment on fait ? On va construire un restaurant admettons à 200 km de Toulouse, là il faut suivre le restaurant du début à la fin, savoir de son projet qui est fait sur un papier en choisissant les bureaux d'étude et le ...

Amazigh : La phase programmation quoi ...

Michel : La phase programmation d'architecte qui lui va choisir son bureau d'étude en étant soutien au service donc de la commande public, au service pardon des marchés pour monter des dossiers d'appel d'offre parce que c'est très long et c'est très technique, moi ma partie technique voilà et ensuite en étant donc ... quand on a après le projet quand il va commencer a être finalisé c'est accompagner avec les équipes compétentes voir que tout ce passe bien, voir le choix du matériel, et puis

après moi je passe en phase de recrutement ... Mettre des gens pour faire fonctionner ce restaurant.

Amazigh : Bien sûr, donc c'est toi qui t'occupes du recrutement ?

Michel : Oui c'est moi qui m'occupe du recrutement, chaque fois moi mon travail il est transversal, je travaille avec beaucoup de service, ça peut être le service du patrimoine pour la construction, le service RH pour le recrutement et les formations ...

Amazigh : Tu touches à tous les départements en fait.

Michel : Voilà, le service financier pour l'argent ...

Amazigh : La budgétisation

Michel : Voilà, faire un compte d'exploitation, combien il faut de monde, combien ça va coûter d'ici 15 ans voilà, ça c'est mon rôle. Après je prépare tout ça et c'est une prise de décision au niveau du directeur, je dis oui on y va ou on y va pas, oui on doit y aller politiquement il faut qu'on y aille. Après je vais rentrer en phase d'accompagnement sur le terrain, une fois que le personnel est recruté on peut pas leurs filer les clefs et puis la débrouillez-vous, vous avez la vanne de gaz et puis demain vous ouvrez, non ça se fait pas comme ça, il faut tout anticiper pour accompagner les gens et leurs donner bah pour qu'on soit prêt le jour j, le jour de l'ouverture il faut que ... c'est comme quand on fait un gros paquebot mais il y a des années de préparation derrière, nous c'est pas des années c'est beaucoup plus petit mais ça se prépare ça s'improvise pas donc voilà j'ai ce gros rôle.

Là j'ai un rôle en ce moment qui est un gros rôle d'investissement, donc avec notre collègue qui est à la direction de la restauration, bon que tu vas interviewer et qui te dira son poste, on a une enveloppe investissement, un investissement pluriannuel c'est-à-dire faire un état des lieux, une photographie de notre part de notre matériel parce qu'il est quand même assez conséquent sur 26 ou 27 points de distribution plus les délocalisées, bah il y a le matériel qui vieillit c'est comme les humains, le matériel il vieillit, qu'est-ce qu'on fait ? On répare ? Ou on attend que ça tombe en panne ? On remplace ? On anticipe ? On met des milliers d'euro dans la réparation ? Tout ça on gère, est-ce qu'on bascule avec les contraintes énergétiques

aujourd'hui ? Est-ce qu'on arrête un gaz pour passer à l'électricité ? Est-ce qu'on passe en cuisson de nuit pour réduire les coûts énergétiques ? Tout ça c'est des opérations que l'on fait toujours pareil en transversalité avec divers services et toujours sans oublier c'est là que mon rôle est toujours plus important en étant en contact du terrain parce que tout ça se passe, ça peut pas se décider dans un bureau derrière un écran d'ordinateur et puis dire voilà demain il faut faire ça point barre, non en étant en contact du terrain, dans l'accompagnement, expliquer aux gens qu'est-ce qu'on va faire, pourquoi on fait ça et ainsi de suite, pour les accompagner le mieux possible à ce changement, ce sont des changements.

Un autre rôle que j'ai, c'est sur la stratégie de demain, ça c'est quelque chose qui me tient beaucoup à cœur c'est-à-dire que, je vais prendre des exemples on a eu donc euh selon les directeurs et directrices que nous avons et qui nous gouverne quoi, un petit peu, on a des stratégies à prendre pour l'étudiant voilà donc la récemment je vais vous donner, on a vu qu'on était bien positionné dans certaines UFR, par contre on s'est aperçu qu'on faisait déplacer des jeunes étudiants pour venir vers nos restaurants universitaire, bah on a un petit peu essayé de penser à autre chose, comment nous Crous on peut aller vers eux ? Au lieu de les faire sortir de leurs amphithéâtres et de venir sur le restaurant universitaire qui est à 300 mètres de là et là on va se confronter à 1500 personnes qui vont arriver pour manger en 1 heure et là c'est très compliqué, comment je pourrais éclater ce monde en 1 heure si moi comment je peux aller chez eux ? Donc l'ouverture des cafétérias de proximité, on a créé, on a acheté des Food trucks, on allait proposer une restauration dite tendance d'aujourd'hui en faisant des burgers, des sandwiches chauds, des ...

Amazigh : Des frites en barquettes

Michel : Voilà, tout en respectant le régional parce que on ne va pas se positionner vers un concurrent comme Mc do pour ... sans le nommer mais en inventant des recettes qui sont en régionale, donc de la saucisse de Toulouse, des croustillants pyrénéen avec du bon fromage Ariégeois ou pyrénéen qu'on peut avoir à quelques kilomètres de chez nous en mettons en valeurs nos produits de la région. On a commencé avec un Food truck, aujourd'hui on en a quatre voire cinq qui tournent

sur tous les Crous de Toulouse Occitanie, c'est une belle réussite. Une autre belle réussite et ça il faut le dire c'est qu'on a rendu nos nouvelles créations de restaurant, ouverture de réhabilitation de restaurant on en a fait un lieu de vie étudiant et ça c'est énorme parce que ça c'est vrai que ça a été un beau challenge parce qu'avant un restaurant universitaire, on l'ouvrait quand ? On l'ouvrait à 11h30 pour les étudiants d'accord ? Donc nous on préparait pour qu'on soit prêt à 11h30 et puis quand l'étudiant a fini de manger à 13h30 14h00 on fermait les portes pour l'étudiant ...

Amazigh : Et puis le nettoyage et tout...

Michel : Et voilà, là aujourd'hui on a pris un restaurant universitaire, une belle bâtisse, on l'a connecté et nos salles de restaurant on en a fait un lieu de vie, c'est-à-dire pour l'étudiant ... donc on a ouvert les cafétérias, on fait des croissants frais, on cuit les croissants frais le matin, l'étudiant au lieu d'aller dans sa chambre d'étudiant on lui propose une petite formule déjeuner, on lui propose café, croissants, il se connecte dans la salle étudiant, on lui donne le réseau, le wifi, ils bossent ensemble, on fait comme les open space un petit peu et là on a rendu le restaurant des lieux de vie étudiants, notre restaurant est fréquenté maintenant de 7h00 – 7h30 le matin jusqu'à 17h00-18h00 le soir, alors qu'avant il était ouvert rien que pour 2 heures. Ça je pense que ça a été une belle évolution pour l'étudiants, ils travaillent en groupe, on les connecte parce qu'aujourd'hui il faut être connecté avec les jeunes d'aujourd'hui, il y a des écrans géant ils peuvent même je veux dire faire défiler des informations, écouter de la musique, ou bosser tout simplement, c'est surtout le cœur de leurs études...

Amazigh : Il y a même des ... j'en ai vu dans l'un des resto U, un instrument de musique « un piano » en pleine salle de restaurant ...

Michel : Eh bah voilà, c'est qu'on a rendu nos restaurants universitaire qui étaient ouverts deux heures par jour, on a rendu ces restaurants un lieu de vie voilà, et ça c'est ... ils veulent prendre un petit café à 10h00 il prennent leurs café, ils veulent manger plus tôt parce qu'ils ont un cours plus tôt, ils peuvent prendre une salade, on a tout le temps quelque chose d'ouvert, chaud, froid on leur fait, l'après-midi ils veulent une crêpe on leur fait une crêpe, ils veulent des glaces on leur fait des

glaces voilà, ils veulent des boissons y en a ... tout ça c'est l'évolution de nos nouveaux restaurants.

Amazigh : Tout ça fait partie de l'évolution de la restauration universitaire, ça fait partie de la question suivante.

Michel : Je t'écoute

Amazigh : Déjà je te remercie pour tous ces détails, du coup qu'est-ce que tu peux dire en général par rapport à l'évolution que tu as constaté depuis ton arrivée au Crous, avec notamment l'évolution de l'offre alimentaire ainsi que l'évolution liée à la population estudiantine c'est-à-dire ses attentes, donc si tu peux nous synthétiser tout ça.

Michel : Alors quand je suis rentré en 1993 pour le Crous, les étudiants ils étaient captivés, c'est-à-dire qu'on était les seuls qui s'occupait de la restauration universitaire donc c'était simple. Quand je suis rentrée donc comme poste de sous-chef dans le plus grand restaurant du centre-ville, on faisait 3000 couverts le midi et on faisait 1500 le soir, mais il n'y avait que nous sur le secteur.

L'étudiant il voulait manger ? Il allait manger au RU c'est tout, dans les années 90 c'était la restauration universitaire c'était les RU de France et ils allaient là, ils ne se posaient pas de question, il n'y avait pas de concurrence, au fil des années est arrivé la restauration commerciale, est arrivé la restauration rapide, là on a commencé à être concurrencé, on était concurrencé par des sandwicheries, des saladeries, par les premiers mc do qui sont arrivés en France, c'est clair, bon ils étaient là depuis un moment c'est pas ce que je veux dire mais, c'était pas un concept des années 90, mc do n'était pas implanté comme aujourd'hui bon je focalise pas sur mc do mais c'est eux qui ont été les précurseurs.

Amazigh : En termes d'implantation ils n'étaient pas partout comme maintenant.

Michel : Voilà, donc on s'est confronté à ça, et c'était dans les années où l'étudiant n'était pas trop en manque d'argent, il avaient de l'argent faut pas se leurrer, ils finançaient leurs études, les études coutaient moins chère qu'aujourd'hui, ils avaient un rapport avec l'argent qui est un petit peu différent et ça ça a commencé à nous concurrencer, je vous donne un exemple très simple, quand j'ai laissé le restaurant,

quand je suis parti à aujourd'hui le même restaurant on a perdu 1500 couverts avant le covid que je parle, on va parler du covid après.

Avant le covid on a donc perdu plus de 2000 passages par jour sur certains restos, le soir eh ben c'est 1500 qu'on faisait le soir, on a rénové nos chambres universitaires, on a mis des kitchenettes, on les a équipés de la chambre universitaire de 9 m², c'était un lit, un bureau, une fenêtre c'est tout ce qu'il y avait, on en a fait des petits studios beaucoup plus confortables avec des plaques de cuisson, ils peuvent réchauffer, micro-onde, des frigos, mais là on a vidé nos restaurants universitaires le soir, on faisait dans certains restos 1800 couverts le soir, aujourd'hui on en fait 100 à 120 et maintenant on ferme voilà c'est tout.

Amazigh : Le Crous s'est concurrencé lui-même.

Michel : Oui, tout à fait il s'est concurrencé lui-même on est d'accord, et puis plus la concurrence de la restauration commerciale où tout un tas de petits points se sont montés, certains ne marchaient pas beaucoup, ils perdaient de l'argent, ils fermaient mais un autre reprenait le pas, un mec qui aller inventer des pâtes, un autre qui aller faire un wok de pâtes, l'autre qui a inventé des burgers, l'autre du sandwich chaud, c'était que de la concurrence commerciale dite un peu tendance donc voilà c'était tout. Là il y a eu une grosse évolution, on a perdu beaucoup de parts de marché ça c'était clair, on a essayé de réactiver ces parts de marché en se mettant en valeur, en faisant des produits un peu diversifiés, plus nobles. Moi je vois quand j'étais sur le restaurant de la faculté de médecine, ça c'est véridique je vendais plus d'entrecôtes que de steak haché, ça veut dire que l'étudiant avec du fric pouvait s'acheter l'entrecôte frite au lieu de mettre le steak haché dans le menu étudiant, ça c'était clair, je vendais plus de filet de cabillaud que de filet de lieu pourquoi ? Parce qu'ils avaient de l'argent, ils préféraient pour le prix du repas, au lieu d'avoir le repas complet, ils préféraient s'acheter que le plat. Ça c'était une époque où il y avait d'avantage de moyen voilà, il y avait moins de crise, le pouvoir d'achat était différent, donc ça c'était une chose.

Donc cette évolution je l'ai vu au fil du temps, et à un moment donné c'est qu'on avait nos restaurants universitaires qui étaient en train de se déserrer quoi donc il a fallu faire quelque chose. L'arrivée des rénovations ça a commencé à faire revenir

les gens dans nos restaurants universitaires, parce qu'il faut être honnête Amazigh quand je suis rentré donc il y a 30 ans, c'était lugubre un restaurant universitaire, c'était une salle de 600 personnes, des chaises on aurait dit mal éclairé, il faisait très chaud l'été, très froid l'hiver, je voyais des gens qui mangeaient avec des doudounes, c'était mal isolé, c'était les restaurants dans les années 80 quoi, des vieux restos.

Dans ces années-là, la restauration universitaire je crois qu'elle s'est faite dans les années 60 et ces restaurants la sont restés un peu dans leurs jus et là aujourd'hui on fait des restaurants connectés qui sont avec des ambiances de couleur, ambiance lumineuse, on fait un exemple tout bête, avant une table dans une salle de restauration c'était des tables de 6 ou des tables de 8 d'accord, 8 chaises et basta avec une carafe au milieu, aujourd'hui il y a des canapés, il y a des banquettes, des manges debout, il y a des chaises tables de restauration, on peut manger en terrasse, tout est connecté, il y a des écrans qui diffusent de l'information... donc ça, ce lieu de vie ça fait revenir les étudiants, on est d'accord donc voilà cette évolution que j'ai vu, et donc en 30 ans j'ai vu l'évolution où les premiers restos qui dataient des années 55 – 60 eh ben il a fallu les remettre au goût du jour, ça ça a été la partie évolution. C'est vrai que pendant 20 ans on a perdu beaucoup de parts de marché, la concurrence plus nos restaurants qui n'étaient pas attrayants et là maintenant on a inversé un petit peu la tendance, et les étudiants se disent waw ça à changer.

J'ai une anecdote très simple, pendant des années, 12 ans. J'ai vu beaucoup de médecins, des professeurs, des chirurgiens, des neuro chirurgien qui venait chez nous pour l'évènementiel et qui disait mais « on est au restaurant universitaire là ? » Ils ont passé 7 ans de leurs études dans un RU et maintenant ils disent que ça a bien changé, moi j'étais encore avec la dame qui nous servait de la purée comme dans une prison, le steak haché qui était hyper cuit, il y a qu'un menu et tu circules et là nous dans notre restaurant universitaire il y avait 14 menus différent, c'était énorme plus quand on faisait des évènementiels ils nous demandaient qui était le traiteur. On disait que c'était le Crous ... « Crous ? C'est-à-dire que c'est le restaurant universitaire ? Eh ben vous avez bien changé » ça c'était une belle réussite, c'est

parce que on a réussi chacun un petit peu en mettant une pierre à l'édifice, a cassé un petit peu ce code de mal bouffe, voilà c'est clair.

Amazigh : Du coup le Crous s'est adapté directement à l'évolution de l'étudiant.

Michel : Complètement, parce que tu sais Amazigh, si on n'a pas pris de virage de se moderniser eh ben aujourd'hui on serait plus là c'est clair, parce que la concurrence, ce n'est pas qu'une concurrence financière parce qu'aujourd'hui presque certaines grosses chaînes de restauration sont capables financièrement de nous concurrencer avec nos 3.30 € d'accord on ne parle pas du menu, on va y venir après.

Amazigh : Malgré le prix ...

Michel : Malgré le prix ils sont capables de nous concurrencer avec 3.30€, il y a même des fois c'est nous qui sommes plus chers qu'eux. Donc là si on n'avait pas fait ça, si on n'avait pas donné une infrastructure dans laquelle ces lieux de vie... Là aujourd'hui on existerait plus parce qu'on aurait désertifié nos restaurants et il n'y aurait plus personne c'est clair, voilà c'est tout.

Il faut savoir que la restauration universitaire c'est difficile, nous on travaille vraiment en saisonnalité, on va faire peut-être dans nos restaurants 100 % de nos fréquentations, de septembre-octobre-novembre-décembre-janvier ça chute un peu, février maintenant et après à partir du mois d'avril boom ça chute pour arriver à 10 % de notre fréquentation, c'est juste énorme ... un restaurant qui fait 3000 couverts au mois d'octobre il fait 250 couverts au mois de juin donc tu te rends compte de la chute, il faut s'adapter.

Amazigh : Très bien, tout en parlant de l'évolution j'aimerais connaître aussi l'évolution du personnel Crous, tout en sachant que la restauration universitaire a des clichés connus sur ça comme quoi c'est la cantine, le personnel un peu parfois désagréable, ça ça reste des clichés, mais toi comment as-tu vu cette évolution du personnel depuis que tu es arrivé au Crous?

Michel : Alors, moi j'ai vu ... je dirais allez j'ai vu 3 facettes de personnel, quand je suis arrivé dans les années 90, j'avais 30 ans il y avait je dirais avant l'ancienne restauration. C'était des gens qui savaient travailler, qui savaient travailler aussi

beaucoup la masse, ils s'embêtaient pas avec 10 menus, ils en faisaient 2 mais ce qu'ils faisaient c'était bien et bon, mais seulement ils ne tournaient pas autour du pot, c'était purée saucisse, la saucisse elle était bonne, la purée était purée fraîche, il ne s'emmerdait pas. Ils avaient beaucoup de monde parce que c'était les seuls sur le marché donc il fallait faire face à tout ce monde. Après il y a eu, des années 90 jusqu'aux années 2000 – 2010 , je dirais aller 2015 il y a eu une vague là où on a commencé à faire de la transformation, les jeunes demandaient une qualité différente, nous demandaient des produits différents, ils ont demandé mieux cuire nos steaks hachés, donc on a créé des stands, stands pâtes, on a fait des wok, on a créé des stand grillades, on cuisait le steak haché au moment, on faisait des frites fraîches, avant il faut savoir que les frites ça se faisait dans des grosses friteuses en cuisine et on envoyait les frites dans des plaques et ils mangeaient les frites, là on fait des frites au moment et tout ça, le matériel a évolué, nos restaurants ont évolué, maintenant par contre on a moins de monde, donc on a pu essayer de faire une qualité différente d'accord. Ça a duré un moment et pendant ce temps-là on perdait des parts de marché, pourquoi? Parce qu'on avait une grosse concurrence derrière, la concurrence de la commercialisation, de ... je vais pas parler de mal bouffe je suis pas là pour ça, il y a plein de choses qui sont bien et moins bien chez tout le monde, je suis pas là pour faire l'avocat de ... non nous on est pas meilleur, il y a de la place pour tout le monde voilà.

À un moment donné il a fallu travailler différemment et c'est là qu'on a créé les pistes diversifiées, ce qu'on appelle les salles diversifiées, les stands pâtes, les stands pizza, pizza fraîche, jamais ils ne connaissaient une pizza dans un restaurant universitaire cela n'existait pas voilà dans les années 90 c'était rare les pizzas ou alors c'était des pizzas en bandes coupées, elles étaient sèches.

Là on a fabriqué nos pizzas, on faisait comme les pizzaiolos qu'on pouvait avoir en concurrence, on est venu surfer sur cette vague et l'étudiant qui pouvait se le payer en plus donc voilà. Là j'ai connus une deuxième évolution, mais par contre il y a l'évolution de maintenant où je trouve que là c'est celle qui me fait le plus peur, c'est que pendant toutes ces années-là jusqu'à aujourd'hui on n'avait pas de problème de main d'œuvre qualifiée d'accord et ça j'en parle, tous les gens qui arrivait étaient relativement qualifiés, ça c'était jusqu'à peu près 5 - 6 ans en arrière,

on est en 2023 donc c'est entre 2015 et 2018. Et là maintenant je suis vraiment inquiet pour l'avenir parce qu'on trouve de moins en moins de main d'œuvre qualifiée, et ça c'est un gros problème, on arrive sur un truc où les gens ne savent plus cuisiner c'est tout, je leur donne un filet de poisson ils seront incapables de m'enlever la peau d'un filet de poisson, ils sont incapables de m'enlever les arêtes d'un filet de poisson, ça sera une catastrophe, si je leur met une entrecôte il seront incapable de me faire des tranches d'entrecôte, de dégraisser la viande ils sont incapables et c'est inquiétant parce que il n'y a plus de main d'œuvre qualifiée c'est un gros problème pour les années à venir. Après pourquoi ? Parce que ça et là on le voit, on est arrivé dans les années intérieures c'est un peu de notre faute aussi, l'industrie agro-alimentaire s'est adaptée à nous préparer des trucs qui sont tout prêts voilà, on arrive et tout est prêt.

Amazigh : Ça a fainéantisé la main d'œuvre.

Michel : Bien entendu, moi quand j'étais chef de cuisine j'ai toujours fait et même je continue dans nos fiches à préconiser ça avec les anciens chefs à faire des lasagnes fraîches, c'est tellement bon de faire des lasagnes fraîches même si on met pas que des produits nobles, mais bon les lasagnes, on fait de la pâte fraîche, c'est quand même bien meilleur que les lasagnes congelées 5^{ème} gamme. Mais ça c'est un problème, c'est-à-dire que maintenant je n'ai plus la main d'œuvre pour faire ça, eh ben je vais me retourner vers ces produits-là, et ces produits sont venus dans l'industrie de l'agro-alimentaire, ils sont venus nous concurrencer, ça nous a pas fait du bien.

Amazigh : C'est clairement de la concurrence et aussi de la mal bouffe si on peut dire.

Michel : Après il y a l'évolution des mœurs, les jeunes d'aujourd'hui ils préfèrent manger un cordon bleu, c'est triste mais c'est comme ça que de manger un bon filet de volaille qui est cuit, qui est vraiment moelleux, avec une petite tombée d'oignons dessus, ou une petite sauce aux champignons dessus, c'est excellent quoi ... mais ils préfèrent manger un cordon bleu. Est-ce qu'on parle de mal bouffe, oui et non, les ménagères à la maison, les mamans qui cuisinent moins parce qu'elles travaillent, il y a tout ça, si on leur fait des nuggets frites tous les jours ils se

nourrirait que de ça et dès qu'on leurs fait des blettes, ou alors si on leur fait une petite poêlé de courgette avec des aubergines [**bruit de la bouche**] il préfèrent manger leurs frites ou des pomme de terre.

Amazigh : Le rapport à l'alimentation a beaucoup changé donc

Michel : Complètement

Amazigh : Le rapport à l'alimentation que ça soit du côté du cuisiner que du côté du mangeur.

Michel : Ben oui, tout le monde s'engouffre là dedans d'un côté parce que les gens nous le donne et ils nous demandent de faire ça donc on leur fait ça quoi, et là ça a tué un petit peu le métier, c'est clair. Alors maintenant on y revient, on revient un petit peu parce qu'on prend conscience qu'il y a le mieux manger voilà, mais ça c'est une question intergénérationnel donc voilà.

Amazigh : C'est une question d'éducation aussi, c'est à la maison qu'on apprend.

Michel : C'est simple, quand je vois les étudiants, quand j'ai commencé moi les étudiants qui en avaient d'accord, ils avaient des parents et des grand parents qui leur faisaient de bonnes choses à manger d'accord, donc on pouvait pas leur filler de la merde d'accord, je ne vais pas faire le vieux mais c'est ça il y a 30 ans en arrière le papa ou la grand-mère ou qui que ce soit, ils cuisinaient chez eux, donc le jeune qui arrive au restaurant universitaire il faut lui filer du bon.

Amazigh : Ils étaient exigeants

Michel : Ah oui, la saucisse, il n'aurait pas mangé la même que celle d'aujourd'hui ça c'est clair, les saucisses d'aujourd'hui c'est triste à dire mais bon je la cuis elle me perd 35 % de flotte, ça veut dire quoi, ça veut dire ... c'est ou du gras ou de la flotte, avant elle me perdait pas le gras, elle ne perdait pas la flotte c'était une bonne saucisse ça c'est clair. Et manger une purée mousseline ou manger un écrasé de pomme de terre gustativement c'est différent, avant on faisait que de l'écrasé de pomme de terre, ce qu'on appelle la purée c'était un écrasé de pomme de terre qui est tendance aujourd'hui c'est tout, y a pas photo.

Là il y a eu cette évolution là, et maintenant ce dont j'ai peur c'est qu'on a pas la main d'œuvre pour travailler et retravailler le produit si on veut le retravailler, parce

que les gens maintenant il redemande à mieux manger et moi je crois que ça va être un gros problème dans les années à venir que les jeunes qui vont venir sur le métier de travail de cuisinier ne seront pas cuisinier car ils ne savent pas cuisiner, on leur demande de faire un riz pilaf ils en sont incapables, je leur mets un cassoulet à faire pourtant c'est la base de la cuisine toulousaine, ils sont incapable de le faire...

Amazigh : Ils vont devoir alors revenir à la formation en plus de travailler

Michel : Le problème ce n'est pas nous employeurs qui doivent les former non, ce n'est pas à nous, on n'apprécie pas qu'on embauche quelqu'un il doit savoir cuisiner. Moi quand j'ai embauché des cuisiniers de partout, on leur dit ... quand on faisait les menus ensemble, quand je demande qu'il fasse les lasagnes, il sait comment faire des lasagnes fraîches. Ils savaient le faire quoi, tu fais des lentilles, tu fais des lentilles ! Ils savaient faire des lentilles à la saucisse parce que c'est très bon, donc ... bon je ne vais pas à chaque fois focaliser sur la saucisse [**rire**]

Amazigh : En tout cas je te remercie pour toutes ces informations, tous ces détails, j'apprends beaucoup de choses.

La prochaine question est la suivante, toujours dans le cadre de l'évolution, tu as vu le tarif du repas évoluer toutes ces années, au fil du temps. Donc quel impact le tarif a-t-il eu sur la population estudiantine finalement ?

Michel : Alors, il y a eu deux choses, avant il y avait un tarif étudiant. Financièrement ce n'était pas un souci, c'était qu'on était dans les moins chers parce qu'ils venaient manger dans un endroit même si il était vieux, ils avaient de quoi manger un plat chaud, une soupe quand il fait froid, une soupe fraîche, chaude, c'est agréable... on leur faisait des pâtes, du riz et tout ça, ils mangeaient de grosses quantités, ils n'avaient pas trop de rapport à l'argent parce que c'était pas cher.

Après c'est arrivé, l'étudiant a commencé un petit peu comme les études, le coût des études a augmenté, la vie de l'étudiant a changé aussi mais ça je ne vais pas rentrer dans un débat démographique, aujourd'hui l'étudiant il lui faut un ordinateur, il lui faut une connexion wifi, il lui faut un Samsung dernière génération, ou alors un iPhone, avant l'étudiant il avait mais moins de tout ça.

Amazigh : Il avait moins de dépenses l'étudiant avant ...

Michel : Moins de dépense exact, aujourd'hui c'est pour ça qu'on a commencé à perdre du monde parce que il a trouvé où manger ailleurs, la mal bouffe parce que ça lui coûte moins cher.

Après est arrivé le covid voilà, c'est pour ça que nos restaurant se sont désertifiés, on a commencé à prendre des parts de marché juste un peu avant le covid en faisant nos restaurants universitaires du bon et un lieu de vie, là on a commencé à ré-ouvrir et à ravoir du monde, avant le covid je parle. Je te donne un exemple, avant le covid on a fermé un restaurant il faisait 500 personnes, 30 ans en arrière il faisait 3000, on l'a fermé parce qu'il était vieux, on y mangeait mal, les mecs n'avait plus envie de s'embêter, tout était vieux, ça n'allait pas. On faisait 450-500 couverts, on a tout relooké, on a fait un lieu de vie, des stands et un libre-service, 1 repas, 2 repas frais tous les jours, le tarif normal 3.30 € pour l'étudiant, on a remonté ce restaurant à 2500 personnes, tu te rends compte on a pris 2000 personnes de plus et là ce n'est pas une question du repas à 1 €, il n'était pas là encore le repas à 1 €. Cela veut dire que dès qu'on a refait un restaurant dans lequel, nous on cuisine dans le Crous de Toulouse d'accord, il y a quasiment pas de 5^{eme} gamme chez nous, on cuisine, tomates farcies, on fait les tomates farcies fraîches, il y en a pas des tomates farcies surgelés, les lasagnes sont fraîches, il y'a pas de lasagne surgelés en 5^{eme} gamme...

Amazigh : Tout le monde cuisine quoi.

Michel : Tout le monde cuisine, on a des professionnels et on a du matériel, on fait beaucoup de fait maison. Donc là l'étudiant il se trompe pas, quand c'est bon c'est bon quel que soit l'âge, que t'aies 50 ans ou que t'aies 20 ans quand c'est bon c'est bon, c'est tout.

Et puis est arrivé le repas à 1€, tout ce qu'on a essayé d'aller chercher avant le 1 € c'est-à-dire faire revenir nos étudiants dans nos restaurants, eh bah le 1€ ça nous a rendu service, c'est-à-dire qu'on a augmenté de plus de 35 % souvent.

Amazigh : C'est donc la cerise sur le gâteau ?

Michel : Oui mais par contre il ne faut pas oublier un truc Amazigh, c'est qu'on le vend plus à 3.30 € mais à 1 € c'est-à-dire que plus on vend en repas plus on creuse notre trou, ça veut dire quoi, c'est que ça n'a pas baissé notre qualité, on ne peut pas baisser notre qualité, je veux dire en plus l'étudiant est exigeant aujourd'hui, on a fait revenir 38 % ou 35 % d'étudiants dans nos restaurants pourquoi ? Parce qu'on a baissé le prix, voilà c'est clair, alors voilà quel a été l'impact mais ça n'a pas un impact négligeable, c'est un impact difficile à absorber parce que du jour au lendemain tu fais presque 30 % de flux supplémentaire, c'est très compliqué car on n'est pas calibré pour ça, je te donne un exemple, t'as un restaurant de 2000 couverts, 30 % tu vas prendre 600 de plus d'accord ? Demain tu dépasses de 2000 à 2600, le matériel derrière ça suit pas forcément, la main d'œuvre, je viens de te dire qu'on a de plus en plus de recrutement de main d'œuvre, avec des gens derrière qui n'arrivent pas à suivre, un il n'arrive pas à suivre car il y a la masse, et deux ils sont pas calibrés car ils savent pas, c'est clair, on leur a pas appris les compétences pour suivre.

Le matériel est High Tech aujourd'hui...

Amazigh : La capacité d'accueil ? La contrainte des files d'attente aussi ?

Michel : Exactement, 45 minutes, 3000 personnes... Qu'est-ce qu'ils vont faire ? Il faut avoir des surfaces à raison de milliers de mètres carrés, tu ne peux pas, on n'a pas ces surfaces là, ça ça a été un problème, ça c'était le premier problème. Là on fait face à ça, en faisant des diversifiés, en ouvrant des Food trucks, en ouvrant des triporteurs, en faisant aussi une restauration rapide parce que les gens comme sur les aires d'autoroutes en faisant des ce qu'on appelle les free flow ou en faisant des libres service, ça c'est bien, nos produits maison on les met à distribution en libre-service on a plus besoin de leur donner des files d'attente, on fait des pâtisseries fraîches, on fait des pastas box tous les jours fraîches, on fait des plats cuisinés à emporter frais, ils vont se le réchauffer dans la salle. On a limité en créant d'autres points de distribution, on a limité cet impact mais par contre il faut faire face, 30 % de plus moi maintenant je suis persuadé que tant qu'on aura encore le repas à 1 €, on restera dans ces chiffres-là, le jour où on revient à la normale on va boom replonger ça c'est sûr, moi je serais pas là pour le voir, je vais partir bientôt à la

retraite, mais je sais qu'on va plonger, parce que ça veut dire que l'étudiant aujourd'hui est de plus en plus précaire, et manger à 1€ eh ben c'est énorme, socialement c'est énorme, c'est-à-dire qu'on lui donne un repas équilibré, on a la chance on fabrique maison, on lui donne un repas équilibré, chaud dans un bel endroit pour 1 €, qu'est-ce que tu veux qu'ils aient aujourd'hui à 1 € ? Il n'y a que la grande surface qui lui filera une baguette à 0.80 € et puis après c'est tout ce que tu manges, une baguette et tu bouffes rien d'autre d'accord, parce que dans une boulangerie c'est plus d'un euro les baguettes c'est claire. Nous on lui donne tout ça, une salle chauffée, de la vaisselle propre dans des endroits modernes, très qualitatif en terme d'hygiène alimentaire et là nous on lui donne ça pour 1 € mais personne nous concurrence là-dessus.

Donc voilà pourquoi on a repris des parts de marché, en gros les 30 % ils viennent que sur les 1 €, même dans la restauration de rue ou dans les kebabs, les sandwicheries, les buddha bol et tout ça bah ils n'ont rien pour 1 €, ils ont la sauce et le ketchup, le papier et l'emballage c'est tout.

Amazigh : Donc le tarif c'est le point le plus important...

Michel : C'est clair, bah oui, parce qu'aujourd'hui l'étudiant est de plus en plus précaire et puis après il fait des choix de précarité aussi, l'étudiant a plus besoin aujourd'hui de s'acheter un ordinateur pour bosser et manger à 1 €, c'est clair.

Amazigh : Tout simplement.

Michel : Avant il n'y avait pas besoin d'ordinateur, ils allaient à la bibliothèque et aujourd'hui il y a wikipedia quoi, voilà c'est clair ou les BU qui sont open space quoi.

Amazigh : On peut dire que c'est un couteau à double tranchant puisque les restaurants ne sont pas forcément en capacité d'attirer tout ce flux...

Michel : Alors maintenant, je ne sais pas, on en est pas à la conclusion, mais pour rester dans ce rapport là Amazigh, là on a prouvé depuis le covid ... ça va faire 3, 4 ans maintenant, on a prouvé qu'on était capable d'absorber les gens, ça aujourd'hui on peut le dire. On a fait 35 % de plus, on les a absorber les gens, parce qu'un restaurant ce n'est pas 2500 couverts du 1^{er} septembre au 31 août, nous c'est 2500 couverts sur 3, 4 mois d'accord, après le reste ça rentre dans l'ordre voilà.

Moi je suis beaucoup plus inquiet pour l'avenir, pour la qualité du travail de ce qu'on va rendre bientôt, mon inquiétude pour les années avenir, c'est ça. On ne trouve plus de monde qualitatif ça c'est un gros problème et nous on a une ADN du fabriqué maison, si on est plus capable de fabriquer maison eh ben on va l'acheter tout prêt et ça...

Amazigh : Ça ça change la politique du Crous ...

Michel : Et ça c'est dommage, parce qu'aujourd'hui on a une grosse politique de fait maison, on veut mettre en avant le fait maison, fabriqué par nos équipes, transformé par nos équipes, produits frais, et là si on a plus cette qualité là maintenant ...

Amazigh : Ça change les valeurs ensuite ...

Michel : Ça change les valeurs oui, comme je te disais, comment tu veux faire dans l'équipe si tu demandes au gars de faire une lasagne, il ne sait pas faire une lasagne, fais moi des lentilles et il ne sait pas faire des lentilles, donc on va les acheter tout prête en boîte voilà, le problème il est là quoi.

Ça c'est le problème de demain, moi je ne vais pas le voir, mais ça c'est le problème de demain.

Amazigh : Je te remercie pour toutes ces informations, ma prochaine question est la suivante :

Donc la population estudiantine ne cesse d'augmenter en France depuis les années 80, elle n'a jamais chuté depuis, est-ce que cela a permis l'agrandissement du Crous de Toulouse Occitanie, et par-dessus tout quel sera le sort des restau U dans 10 ans en terme de capacité d'accueil ? Selon toi.

Michel : Alors, de par mes fonctions de formateur national, je vois d'autres Crous d'accord, il y en a qui vont plus ou moins vite, se développent plus ou moins, tout le monde fait comme il peut avec les moyens qu'il a.

Nous on a eu une chance au Crous de Toulouse Occitanie, c'est-à-dire qu'on a eu donc une succession de directeur au sein du Crous qui ont fait que soit on donne les moyens dans un secteur d'activité, soit on donne les moyens dans un autre secteur d'activité. Nous on a eu de la chance, on a de un la directrice qui nous a fait

beaucoup évoluer car elle nous a donné beaucoup de moyen en restauration, d'autres ont donné moins, car ils ont donné pour l'hébergement.

Il faut savoir qu'on a un budget et puis on gère ce budget, il y a des directeurs qui vont développer des chambres universitaires, et d'autres qui vont développer la restauration.

Je suis arrivée au Crous on avait ... allez seize points de distribution, aujourd'hui on en a près de trente. Ce qui veut dire que là nous on a déjà pris le virage d'aller s'implanter dans les endroits où on était pas avant, pas forcément de restaurant universitaire, mais on a été s'implanter par des petites cafétérias, des cafétérias hybrides, ou alors je peux faire un exemple très flagrant, on avait une cafétéria qui s'appelait le tripode C, qui était en bas d'une barre d'immeuble, plus personne ne le faisait, il devait faire 30 couverts par jours, il y avait 2 personnes qui le tenait, on a relooké cette cafétéria, on a inventé un menu plancha, je me fais un petit émincé de volaille avec des champignons frais, avec un poêlée de légumes sauté minute, quelques petites pomme de terre poêlées en persillade, ce restaurant [poof] 300 personnes, on l'a relooké, on a mis un grand écran, on a foutu Canal +, en boucle c'est soit des films ou autres, c'est comme ça. Il y a une activité sportive, bah les jeunes au lieu de rester dans leur piaule ils viennent voir les matchs, ça on a su le faire, là je ne suis pas inquiet parce qu'on s'est bien implanté, un exemple ce qu'on appelle nos villes d'équilibre, avant il y avait à Auch un IUT qui se faisait, il n'y avait rien à Auch et ben on a fait un restaurant à Auch. Avant on faisait 0 aujourd'hui on fait 400, ça veut dire je suis positionné pour l'étudiant, et 400 du bien préparé, Figeac on a fait un restaurant, on avait 0 et on a ouvert un truc on fait 4, 5, 600, ça on sait se positionner, il faut continuer à le faire.

Comment je le vois, plus il y aura des étudiants, plus on sera en capacité de les accueillir, surtout sur allez je dirais, 70 % de nos infrastructures pourront être évolutives, avant comme je disais on ouvrait 11h30 jusqu'à 13h30 et on avait que ça, aujourd'hui on met des vitrines, il veut manger à 9h du soir, il prend nos prestations que l'on fait et il se le fait réchauffer au micro-onde, c'est très bon ! Il veut se manger une pasta box, on sait faire, il veut se manger une salade, un buddha bol on sait faire, il veut manger des trucs simples ou il veut un plat cuisiné

par nos équipes on sait le faire, donc ça ce n'est pas un problème. Le problème qu'il y a c'est que si ça continue à augmenter avec le monde, en grosse période d'activité on ne pourra pas passer la barre supérieure, là je vois que dans des restaurants ça tourne aux alentours des 1800, 2000 couverts, si on monte à 2600, 3000 couverts là on va peiner parce que là c'est difficile, car on est pas calibré pour ça, mais ça représente 5 points, 5 restau pour le Crous de Toulouse Occitanie, ça représente les plus gros restaurants qui sont sur les campus, après le reste on s'ouvre et on délocalise, il faudra s'ouvrir dans les années futures vers autre chose, il faudra s'ouvrir avec des petits points de restaurations qui sont sympathiques, tu veux du chaud, il y a des plats chaud, tu veux du froid, on a du froid, tu veux un truc à manger sur le pouce, on peut te faire manger sur le pouce, tu veux quoi ? Venir à 9h du matin prendre ton repas le mettre dans ton sac et aller le manger au milieu du parc de l'université, tu le fais ... et l'important c'est que nous on te le vend.

Amazigh : Très bien, merci beaucoup Michel, donc voilà le Crous s'est agrandi au fil du temps, grâce aussi à toute cette demande, et à l'avenir ça serait encore diversifier l'offre et la dispatcher.

Michel : Oui, je n'ai pas le chiffre exact je suis rentré il y a 30 ans, franchement, Crous ...

Amazigh : La il y'a 48 points de vente restauration...

Michel : Voilà, Crous quand je suis rentré il y avait 10 restaurants, et il devait y avoir une vingtaine de cafétérias, aujourd'hui 17 restaurants, et plein de points ... il y a 48 points de distributions voilà. Aujourd'hui comme tu me dis, 48 points de restauration, voilà ce que j'ai vu en 30 ans ce qu'on a ouvert. Je pense qu'il va falloir continuer à ouvrir ça c'est sûr, continuer à ouvrir plein de choses, il va falloir faire de la restauration nomade, davantage de Food trucks et des trucs tendances, un exemple le végétarien franchement soyons honnête, le végétarien il y a 15 ans qui en parlait ?

Amazigh : Personne.

Michel : Il faut appeler un chat un chat, le végétarien il y a 15 ans surtout dans nos régions nous le sud-ouest [**bruit de bouche**] on parlait plus de magret de canard, des choses du sud-ouest, d'un cassoulet, des trucs comme ça et puis de la

viande fraîche de nos régions labellisées qu'à aujourd'hui le végétarien, maintenant il va falloir prendre la vague de ce végétarisme.

Ça représente une vingtaine de parts, mais je pense que dans les années à venir ça va augmenter il faut qu'on s'adapte à ça, nous on nous a déjà pris de plus dans nos restaurants tous les jours il y a un plat végétarien, bon des fois ça marche à 30 %, il y a des collègues qui font un plat pour 10 personnes sur 300 couverts donc ça marche plus ou moins quoi, mais il faut qu'on le fasse, parce que la demande là, il faut qu'on puisse y répondre et qu'on soit en capacité à répondre à cette demande voilà.

Amazigh : Voilà très bien, merci Michel, du coup là les prochaines questions seront vraiment centrées sur ma problématique de recherche, la question est la suivante : Quelles sont selon toi les raisons principales qui font que les étudiants consomment en restauration universitaire ?

Michel : Aujourd'hui ? Ok alors, avant il n'avait pas le choix, c'est-à-dire que c'était ça et il n'y avait pas de concurrence, après il y'a eu une grosse concurrence et ça a désertifié nos restaurants universitaires et aujourd'hui ils reviennent uniquement parce qu'on a su faire des choses nouvelles, on a su créer des lieux nouveaux, et surtout 1 €.

Aujourd'hui 3.30 € pour ceux qui ne sont pas boursier sinon 1 €, aujourd'hui c'est les trois raisons qui font que.

1- on a su leur donner des produits qu'ils veulent, avant on ne savait pas, avant burger une fois de plus c'était la commercialisation donc mcdo, burger King, quick à l'époque c'était eux, aujourd'hui on en fait des aussi bon qu'eux.

2- avant c'était des lieux lugubres, ils venaient parce qu'ils n'avaient pas le choix, c'est ça ou tu ne manges pas, donc là ils venaient par défaut, maintenant ils viennent parce qu'ils se sentent bien, ils viennent parce que c'est la journée...

Amazigh : Ils viennent parce que c'est moderne.

Michel : Voilà, c'est moderne, c'est connecté, c'est un lieu de rassemblement, un lieu de vie, voilà.

Et 3 aujourd'hui c'est le prix, la preuve 35 % de plus, ça c'est le prix les 35 % qu'on a pris c'est le tarif c'est clair.

Donc voilà, le jour où on enlève un des 3 on va vite voir une différence.

Amazigh : Très bien merci beaucoup.

Du coup, par rapport à tous les avantages que cette restauration universitaire offre à ces étudiants, quelle sont les déterminants qui font que ces derniers ne consomment pas en restauration universitaire ? Il y a bien des étudiants qui n'y consomment pas.

Michel : Alors, moi qu'on me dise pas le prix, parce que 1 € ce n'est pas possible. Si maintenant un jour un étudiant me dit je ne peux pas manger au Crous c'est trop cher, là je dis non là il y a fausse route.

Pour moi c'est le monde, c'est les files d'attente, beaucoup d'étudiant ne viennent pas chez nous, pourquoi ? Parce qu'en grosse période d'activité, quand ils ont une contrainte d'une heure pour manger quand déjà il vont passer 45 minutes d'attente pour avoir le plateau, ce qui veut dire qu'il vont manger en 15 minutes, ça ça va plus.

Maintenant, ça c'est un long serpent de mer, ça fait 30 ans que j'en entends parler, c'est le privilège de l'âge je peux le dire, c'est que les universités avec le Crous ne communiquent pas bien, parce que les universitaires ne veulent pas changer leurs modes de fonctionnement, il suffit de décaler, mettre un peu plus de pause méridienne dans les cours...

Amazigh : Il n'y a donc pas de communication entre eux...

Michel : Bah oui, il y'en a très peu, pourquoi ils ne libèrent pas les étudiants admettons vers 11h15, tu sais ce qu'ils font ? Ils les libèrent tous à 12h15 – 12h30 et à 13h30 tout le monde reprend, ils envoient des milliers de personnes ...

Amazigh : Ça n'aide vraiment pas les étudiants...

Michel : Pourquoi on ne dit pas bah à partir admettons, je mets une pause méridienne, je neutralise les cours de 11h30 à 13h30, ça fait déjà 2 heures mais ils ne veulent pas parce que les profs eux ils veulent faire un cours, comme ça quand

il fait le cours à 13h donc il partira plus tôt l'après-midi, c'est tout ça s'arrête là, ce n'est pas plus compliqué que ça.

Après ils ont des contraintes professionnelles, je ne jette pas la pierre, mais ça a toujours été ça, c'est tout, les seuls avec lesquels on arrive un petit peu à travailler c'est sur certains restos de villes d'équilibre, pourquoi ? Parce que ce sont des écoles, ils sont très proches de leurs lieux de leurs étudiants, donc il y a certains départements moi je vois, j'ai mis en place avec le directeur de l'IUT de Figeac, eh ben certains départements, parce que au début quand on a ouvert on ouvrait à 11h30 et tout le monde arrivait en même temps, eh bah le gars il a dit attendez, il y a 2, 3 départements eh bah je vais libérer un département plutôt qu'un autre, comme ça ça va faire ... voilà.

Amazigh : Tout ça doit être retravaillé en fait.

Michel : Ah oui, parce que quoi qu'on fasse, le 1 € je pense pas qu'on puisse descendre plus que ça, alors par contre la pire des choses qui pourrait nous arriver ça serait la gratuité, alors pour les étudiants oui mais là ce n'est même plus la peine parce qu'on est plus en capacité de le faire, ah bah non, on a plus de monde pour le faire, plus de main d'œuvre qualitative, il n'y a plus de structure pour le faire, si il y a la gratuité ça va devenir n'importe quoi...

Amazigh : Ça a déjà existé la gratuité ?

Michel : Non mais faut se méfier de tout.

Amazigh : Merci pour tout Michel.

Michel : Le plaisir est partagé mon cher Amazigh.

Amazigh : J'arrive à ma dernière question, tu es libre aussi de ne pas y répondre bien sûr.

Si tu avais une ou plusieurs choses à changer dans la restauration universitaire pour notamment bien sûr attirer plus de monde, plus d'étudiants, qu'est ce que ça serait et pourquoi ?

Michel : Alors, on n'aurait pas eu cette évolution qu'on a eu les années antérieures, je dirais il faut faire ça, ça et ça tout ce que j'ai raconté. Là on en a fait, on en a fait beaucoup, je dis pas, il faut continuer à en faire ... ça c'est sûr mais franchement

aujourd'hui sans vouloir se jeter des fleurs on a un joli Crous qui est diversifié, on a fait tout ce qu'on pouvait faire, on peut toujours faire mieux c'est pas ce que je veux dire, on a essayé d'être logique dans notre façon de produire, je prends un exemple avant on avait un sandwich qui s'appelait « sandwich Jambon beurre » au Crous de Toulouse on avait 6 personnes qui faisait le jambon beurre comme ils voulaient le faire, aujourd'hui on fait un jambon beurre dans tout le Crous de Toulouse et c'est le jambon beurre comme tout le monde pareil, on a mis des unités centrales de production, on a travaillé du pain frais le matin à partir de 3h du matin chez les boulangers, on commence à monter notre pain à 5h pour que l'étudiant à partir de 9h il puisse être à sa disposition s'il en veut.

Là on a fait beaucoup de choses, techniquement en terme de productivité, on a créé deux petites unités centrales pour être capable de faire des plats chauds pour tout le monde parce qu'ils n'étaient pas calibrés en hygiène et tout ça là on a fait plein de choses.

Là aujourd'hui ce qu'on pourrait faire de mieux c'est aller d'avantage dans des endroits, des universités où on est pas positionné, mais pas forcément le restaurant, on peut faire d'autres choses sympas, aujourd'hui tu prends une plancha et tu peux faire une centaines de couverts très bon et ça te fait un plat du jour, c'est clair, avec un petit peu de quoi faire des légumes avec un petit un four à vapeur, on peut faire des trucs sympas, de cuisiner minute je pense que je le vois plus comme ça. Un cuisiner minute au moment où l'étudiant on lui donne quelque chose de correct à manger, le reste on le trouve ... faire des kebabs et tout ça c'est beaucoup plus facile.

Je pense qu'il va falloir continuer pour faire ça, après ne pas oublier d'en faire ce lieu, un lieu de vie pour les étudiants parce que je vais t'expliquer quelque chose par expérience, ce lieu de vie souvent les étudiants, il va en cours ou il va pas en cours, très peu sont obligés d'aller ... les étudiants peuvent ne pas aller en cours mais travailler ensemble et avancer ensemble c'est ça ... pas forcément aller à l'amphithéâtre, donc travailler dans ton restaurant parce qu'on y a fait un lieu de vie il sont surplace pour manger, ça c'est l'avenir .. C'est-à-dire que les étudiants au lieu de les faire venir à 11h30, tu les fais venir dès le matin 9h, ils bossent chez toi

et avant qu'il y ait du monde il va se chercher un plat chaud, ça c'est l'avenir c'est-à-dire donc ouvrir nos structures avec des amplitudes horaires ou alors au lieu de travailler seul dans votre piaule venez travailler ensemble d'accord ? Et là vous êtes sur place c'est plus facile, moins de déplacements, là on régule l'avantage des flux. Réguler les flux, c'est-à-dire c'est notre prochain objectif, on ne pourra réguler les flux qu'avec l'aide des universités sinon ce n'est pas la peine. L'université du Mirail si elle te dit ma pause méridienne elle est d'une heure, tu peux faire ce que tu veux, tu peux en faire trois des restaurants universitaires ça sera trois quais de gare, trois entrées au stade quoi, c'est pareil.

80 000 personnes qui rentrent eh ben faut les faire rentrer par les portes, et sortir après donc, tu ne peux rien éviter là, donc c'est tout.

Je pense que pour les années futures ça sera ça à faire, et surtout trouver des collaborateurs pour bosser, ça va être un problème, là je suis beaucoup plus inquiet pour ça. Ce n'est pas la note sombre pour conclure mais je suis inquiet pour l'avenir, déjà qu'ils savent travailler parce que ça je suis très très inquiet pour ça.

Amazigh : Je te remercie pour ce riche entretiens que tu m'as accordé.

Michel : Ça été avec un grand plaisir, je tiens à te dire ... je vais le rajouter là dedans car je tiens à le dire Amazigh que de ta compétence, de ton savoir-être je veux dire en tant que ce stage que tu fais chez nous et le travail que tu effectues dans ton secteur d'activité, c'est un réel plaisir de te connaître d'accord, et de travailler et d'avancer avec toi, parce que c'est riche d'enseignement à ton niveau, c'est ce que j'appelle de la transmission, et je te souhaite de réussir, je te dis dans quoi je te souhaiterais de réussir le plus voilà, ça c'est entre nous c'est perso et c'est vraiment un plaisir de travailler avec toi parce que t'es intéressant, t'es ouvert, tu sais que tu veux aller de l'avant, et surtout tu as de la volonté et l'envie de réussir voilà, donc je te souhaite de réussir déjà ce que tu passes là, de réussir déjà tous ces masters que tu fais, de réussir dans tes études, et après de t'éclater dans ton milieu professionnel.

Amazigh : Merci beaucoup Michel, c'est quand même une grande chance pour un étudiant comme moi de connaître et de travailler avec des personnes comme toi

avec une telle expérience, comme tu as dit la transmission ... s'il n'y avait pas de transmission il n'y aurait pas de futur, et pas de relève...

Michel : Exactement, il faut transmettre, moi j'ai appris, on était une génération pour conclure ... je suis loin d'être bardé de diplôme, aujourd'hui on vous demande d'avoir des diplômes, moi j'ai un CAP BEP et ça peut pas être plus simple.

Amazigh : Mais les CAP BEP d'avant c'est l'équivalent d'études supérieures d'aujourd'hui.

Michel : Nous on nous a appris à travailler le produit, c'est pour ça que je suis un peu inquiet pour le reste, c'est que le produit ... même pas forcément le produit High-tech, on te demande pas de savoir travailler un super filet de sandre en faisant avec des fleurs comestibles, non on te demande de travailler une base, le soucis c'est que il n'y a plus de base, je vais pas demander au mec de faire un fond de sauce, sa fait bien longtemps qu'on en fait plus des fond de sauce, mais le mec je lui donne un filet de loup sur la table, je suis persuadé il va le prendre dans tous les sens et je fais quoi ? Déjà soit tu le fillettes, soit tu l'écailles, soit tu le vides ... si tu ne sais pas le faire tu n'es pas cuisinier.

Amazigh : Donc pour bien conclure, la transmission, merci beaucoup Michel.

Michel : Avec un grand plaisir mon cher Amazigh.

Tables des matières

REMERCIEMENTS	5
SOMMAIRE	6
INTRODUCTION GENERALE	8
PARTIE 1 : DESCRIPTIVE DE LA RESTAURATION HORS FOYER ET DE SES DEUX SOUS-ENSEMBLES LA RC ET LA RU	11
INTRODUCTION DE LA 1^{ERE} PARTIE	12
CHAPITRE 1: LA RESTAURATION HORS DOMICILE	13
1.1 DEFINITION DE LA RESTAURATION HORS FOYER (RHF OU RHD)	13
1.1.1 <i>Constat & chiffres</i>	14
1.1.2 <i>La RHF durant le COVID-19</i>	15
1.2 LA RESTAURATION COLLECTIVE	16
1.2.1 <i>La restauration collective concédée</i>	17
1.2.2 <i>Restauration Autogérée ou directe - Les institutions en régie directe ou regroupement sous forme de syndicats intercommunal de restauration</i>	19
1.2.3 <i>En gestion partielle ou assistance technique : c'est un système intermédiaire ou une partie de la restauration est déléguée à un prestataire de services</i>	19
1.2.4 <i>Les 4 segments de la restauration hors foyer</i>	19
1.2.5 <i>Panorama de la RC</i>	20
1.2.6 <i>Historique</i>	20
1.2.7 <i>Normes Alimentaire international</i>	21
1.2.8 <i>Constat & chiffres</i>	22
1.2.9 <i>La RC durant le COVID-19</i>	24
1.3 LA RESTAURATION UNIVERSITAIRE	25

1.3.1	<i>Historique.....</i>	25
1.3.2	<i>Organisations.....</i>	25
1.4	ENJEUX DE LA RESTAURATION COLLECTIVE	26
1.4.1	<i>L'enjeu des aliments bio.....</i>	27
1.4.2	<i>L'enjeu du gaspillage alimentaire.....</i>	28
1.4.3	<i>L'enjeu lié à la démographie et à l'augmentation du nombre des étudiants.....</i>	29
CHAPITRE 2 : LE CENTRE NATIONAL DES ŒUVRES UNIVERSITAIRES ET SCOLAIRES « CNOUS » ET LES CENTRES REGIONAUX DES ŒUVRES UNIVERSITAIRES ET SCOLAIRES « CROUS » :		30
2.1	LE CNOUS.....	30
2.1.1	<i>Définition du CNOUS.....</i>	30
2.1.2	<i>Le rôle du CNOUS.....</i>	31
2.1.3	<i>Le Conseil d'administration du CNOUS.....</i>	31
2.1.4	<i>Article de lois</i>	32
2.2	LES CENTRES REGIONAUX DES ŒUVRES UNIVERSITAIRES ET SCOLAIRES:	34
2.2.1	<i>Définition.....</i>	34
2.2.2	<i>Article de lois & rôle du CROUS.....</i>	35
2.2.3	<i>Offres du CROUS.....</i>	37
2.2.4	<i>Type de points de vente CROUS.....</i>	39
2.2.5	<i>Evolution du prix du repas CROUS.....</i>	40
2.2.6	<i>Points de vente CROUS.....</i>	41
2.2.7	<i>Chiffre clé 2021.....</i>	42
2.3	DONNEES MACRO-ECONOMIQUE FRANCE.....	43

2.3.1	<i>L'enseignement supérieur en France</i>	43
2.3.2	<i>Le nombre d'étudiants inscrit en France</i>	44
2.3.3	<i>L'évolution du nombre d'inscrits entre 2010 et 2021</i>	47
2.3.4	<i>L'évolution du nombre d'inscrits dans l'enseignement supérieur depuis 1980</i>	47
2.3.5	<i>Profil des étudiants dans l'enseignement supérieur</i>	48
2.4	LE CROUS DE L'OCCITANIE	50
2.4.1	<i>Accompagnement du CROUS Occitanie</i>	51
2.4.2	<i>La carte du CROUS Occitanie</i>	52
2.4.3	<i>Les résidences du CROUS Occitanie</i>	53
2.4.4	<i>La restauration du CROUS Occitanie</i>	53
2.4.5	<i>Le CROUS vers une démarche écologique</i>	58
	CONCLUSION DE LA 1^{ER} PARTIE	63
	PARTIE 2 : LES THEORIES DE LA DECISION	64
	INTRODUCTION DE LA 2^{EME} PARTIE :	65
	CHAPITRE 3 : PROBLEMATISATION	66
3.1	DE LA QUESTION DE DEPART A LA PROBLEMATIQUE	66
	CHAPITRE 4 : LES THEORIES DE LA DECISION	68
4.1	LA THEORIE DU CHOIX RATIONNEL	68
4.1.1	<i>Historique</i>	69
4.1.2	<i>Les 3 angles d'approche de la rationalité</i>	69
4.1.3	<i>La TCR ou L'IM</i>	72
4.1.4	<i>Jeu des restrictions de la TCR</i>	73

4.1.5	<i>La TECR & la TGCR.....</i>	74
4.2	LA THEORIE DE LA RATIONALITE LIMITEE	76
4.2.1	<i>La TRL selon Herbet Simon.....</i>	76
4.3	LA THEORIE DE LA RATIONALITE EN VALEUR ET EN FINALITE DE MAX WEBER	79
4.3.1	<i>Définition de la rationalité.....</i>	79
4.3.2	<i>Le processus de rationalisation par Max Weber</i>	79
4.4	LA RATIONALITE ET LES THEORIES DE LA DECISION A TRAVERS LE TEMPS.....	83
	CHAPITRE 5 : FORMULATION DES HYPOTHESES	84
5.1	HYPOTHESE 1 : LE TARIF DES REPAS INFLUENCE LA DECISION DES ETUDIANTS DE CONSOMMER EN RESTAURATION UNIVERSITAIRE	84
5.2	HYPOTHESE 2 : L'OFFRE ALIMENTAIRE PROPOSEE PAR LA RESTAURATION UNIVERSITAIRE JOUÉ UN RÔLE INCITATIF DANS LA DECISION DE L'ÉTUDIANT A Y CONSOMMER	85
5.3	HYPOTHESE 3 : L'ENVIRONNEMENT EXTERIEUR A LA RESTAURATION UNIVERSITAIRE EXERCE UNE INFLUENCE SUR LA DECISION DES ETUDIANTS.....	85
	CONCLUSION DE LA 2^{ÈME} PARTIE.....	87
	PARTIE 3 : LA PRESENTATION DU STAGE ET L'ANALYSE DES ENTRETIENS	88
	INTRODUCTION DE LA 3^{ÈME} PARTIE :	89
	CHAPITRE 6 : PRESENTATION DU STAGE « LE SCHEMA DIRECTEUR DE LA RESTAURATION DU CROUS »	90
6.1	LES DIFFERENTS ELEMENTS DU SCHEMA DIRECTEUR	90
6.2	LE LIEN ENTRE LES MISSIONS DU STAGE ET L'EXERCICE DE RECHERCHE DU MASTER.....	92
	CHAPITRE 7 : LES OUTILS DE RECHERCHE ET L'ANALYSE DES ENTRETIENS	93
7.1	LES METHODES DE RECHERCHE RETENUES.....	93
7.2	LA CONSTRUCTION DES OUTILS DE RECHERCHE.....	93

7.3	LE DEROULEMENT ET L'ORGANISATION DES ENTRETIENS INDIVIDUELS.....	94
CHAPITRE 8 : RESULTAT & ANALYSE DU TERRAIN DE RECHERCHE		97
8.1	PRESENTATION DES INTERVIEWES	98
8.2	ANALYSE DE L'HYPOTHESE N° 1 : LE TARIF DES REPAS INFLUENCE LA DECISION DES ETUDIANTS DE CONSOMMER EN RESTAURATION UNIVERSITAIRE.....	100
8.2.1	<i>Restaurant Universitaire de FIGEAC :.....</i>	101
8.2.2	<i>Restaurant Universitaire d'ALBI :.....</i>	101
8.2.3	<i>Restaurant Universitaire de MÉDECINE :.....</i>	102
8.2.4	<i>Restaurant Universitaire de l'ARSENAL :.....</i>	103
8.2.5	<i>Restaurant Universitaire de l'INSA :.....</i>	104
8.2.6	<i>Restaurant Universitaire Le Canal :.....</i>	105
8.2.7	<i>Le coordonnateur de la restauration « Cellule de la restauration ».....</i>	106
8.2.8	<i>Constat des entretiens par rapport à l'hypothèse n°1 :.....</i>	107
8.3	ANALYSE DE L'HYPOTHESE N° 2 : L'OFFRE ALIMENTAIRE PROPOSEE PAR LA RESTAURATION UNIVERSITAIRE JOUE UN ROLE INCITATIF DANS LA DECISION DE L'ETUDIANT A Y CONSOMMER	108
8.3.1	<i>Restaurant Universitaire de FIGEAC :.....</i>	109
8.3.2	<i>Restaurant Universitaire d'ALBI :.....</i>	109
8.3.3	<i>Restaurant Universitaire de MÉDECINE :.....</i>	111
8.3.4	<i>Restaurant Universitaire de l'ARSENAL:.....</i>	112
8.3.5	<i>Restaurant Universitaire de l'INSA :.....</i>	113
8.3.6	<i>Restaurant Universitaire Le Canal :.....</i>	114
8.3.7	<i>Diététicienne de la restauration CROUS :.....</i>	116
8.3.8	<i>Constat des entretiens par rapport à l'hypothèse n°2.....</i>	119

8.4	ANALYSE DE L'HYPOTHESE N° 3 : L'ENVIRONNEMENT EXTERIEUR A LA RESTAURATION	
	UNIVERSITAIRE EXERCE UNE INFLUENCE SUR LA DECISION DES ETUDIANTS	120
8.4.1	<i>Restaurant Universitaire de FIGEAC :</i>	121
8.4.2	<i>Restaurant Universitaire d'ALBI :</i>	122
8.4.3	<i>Restaurant Universitaire de MÉDECINE :</i>	123
8.4.4	<i>Restaurant Universitaire de l'ARSENAL</i>	124
8.4.5	<i>Restaurant Universitaire de l'INSA</i>	125
8.4.6	<i>Restaurant Universitaire LE CANAL</i>	126
8.4.7	<i>Le coordonnateur de la restauration « Cellule de la restauration » :</i>	128
8.4.8	<i>Constat des entretiens par rapport à l'hypothèse n°3.....</i>	129
8.5	RAPPORT ENTRE LES HYPOTHESES ET LE CADRAGE THEORIQUE	130
8.5.1	<i>La théorie du choix rationnel (TCR) :</i>	130
8.5.2	<i>La théorie de la rationalité limitée :</i>	131
8.5.3	<i>La théorie de la rationalité en valeurs et en finalité.....</i>	132
8.6	PROBABILITE DES HYPOTHESES	133
8.7	LES PRECONISATIONS.....	134
8.8	LE TAUX DE FREQUENTATION DES RU SELON LES DUG.....	136
	CONCLUSION DE LA 3^{EME} PARTIE.....	138
	PARTIE 4 : LA METHODOLOGIE DE RECHERCHE DU MASTER 1 ET DU MASTER 2.....	139
	INTRODUCTION DE LA 4^{EME} PARTIE	140
	CHAPITRE 9 : METHODOLOGIE GENERALE.....	141
9.1	LA DEMARCHE ENGAGEE	141

9.2	LA METHODE DE COLLECTE DE DONNEES	142
9.3	ECHÉANCIER DE TRAVAIL DU MASTER 1 & MASTER 2	144
	CONCLUSION DE LA 4^{ÈME} PARTIE.....	146
	CONCLUSION GENERALE	147
	GLOSSAIRE.....	148
	BIBLIOGRAPHIE.....	149
	SITOGRAFIE	151
	TABLE DES FIGURES	157
	TABLE DES TABLEAUX.....	158
	TABLE DES ANNEXES.....	159
	TABLES DES MATIERES.....	256
	LA RESTAURATION UNIVERSITAIRE	263

La restauration Universitaire

Résumé

De l'enfance à nos derniers instants, la restauration collective joue un rôle important dans nos vies, en veillant à nous nourrir de la meilleure manière possible malgré les contraintes et les enjeux qu'elle rencontre. Parmi ses branches les plus significatives se trouve la restauration universitaire, gérée par les 26 CROUS répartis à travers la France, sous la supervision du CNOUS. Cette branche nourrit chaque année des millions d'étudiants, en s'engageant à leur fournir des repas sains et équilibrés, tout en adaptant son offre aux évolutions du temps et des attentes.

Mon mémoire de recherche porte spécifiquement sur les principaux consommateurs de la restauration universitaire, à savoir les étudiants, et sur leurs perceptions de cette restauration à caractère social. Mes recherches s'appuient sur diverses théories de la décision développées par les grands penseurs de la sociologie et de la psychologie, afin de mieux comprendre le processus de réflexion qui conduit un étudiant à choisir de consommer dans les restaurants universitaires.

Mot clefs : Restauration collective, Restauration Universitaire, CROUS, Théories de la décision

University Catering

Abstract

From very young to old age, collective catering concerns us all directly or indirectly in our respective lives, it follows us and makes sure to feed us in the best possible way despite its constraints and challenges.

University catering, being managed by the 26 CROUS across France, themselves piloted by the CNOUS, is one of its most important branches. It feeds millions of students each year and is committed to its mission to provide healthy and balanced meals for the well-being of its users knowing that its offer evolves over time and expectations.

My research thesis particularly concerns the main consumers of university catering, « students », and their perceptions of this social catering. My research is therefore based on the different theories of decision that have been developed by classics of sociology and psychology in order to understand the process of reflection through which the student goes to make the decision to consume or not in university catering.

Key words : Collective Catering, University Catering, CROUS, Decision theories