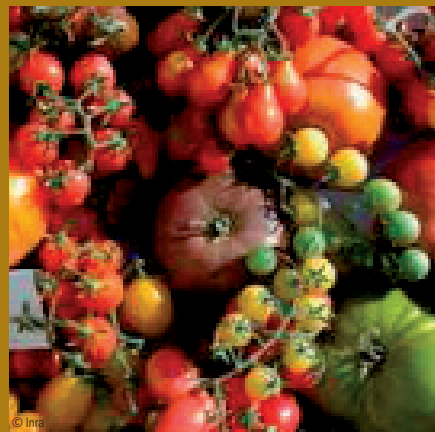




© université Avignon et pays du Vaucluse



© Inra



Améliorer la restauration universitaire



Mars 2010



© Université d'Avignon et des pays de Vaucluse

**Suggestions faites à Valérie Pécresse,
Ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche,
par Jean-Pierre COFFE et Jean-Robert PITTE**

AMÉLIORER LA RESTAURATION UNIVERSITAIRE

*Suggestions faites à Madame Valérie PÉCRESSE,
Ministre de l'Enseignement supérieur et de la recherche,
par Jean-Pierre COFFE et Jean-Robert PITTE*

SOMMAIRE

1. Aménager les marchés publics	p 3
2. Poursuivre l'amélioration de la qualité culinaire	p 5
3. Éduquer les étudiants au bien manger (diététique, goût)	p 7
4. Réformer la politique tarifaire	p9
5. Réduire les files d'attente	p 9
6. Créer des boutiques de proximité	p 10
7. Favoriser les animations	p 11
8. Nommer un chargé de mission qualité	p 11

Conformément à la mission qui nous avait été confiée le 16 novembre 2009 par Madame Valérie Pécresse, nous avons pu nous rendre dans diverses villes universitaires en décembre 2009 et janvier 2010 (Toulouse, Orléans, Strasbourg, Nancy, Paris, Nice et Bordeaux) et rencontrer les équipes administratives et techniques de quelques CROUS qui nous ont permis d'élaborer les modestes recommandations suivantes. Nos enquêtes n'ayant présenté aucun caractère d'exhaustivité, ces propositions mériteraient d'être complétées, approfondies, testées quant à leur faisabilité. Il existe, par ailleurs, très probablement, de nombreuses expériences intéressantes que nous n'avons pu observer.

Nous souhaitons témoigner des grands efforts réalisés par les équipes et nous sommes très conscients de l'exploit que représente la réalisation de repas équilibrés, souvent de qualité, dans les limites d'un prix de revient à peine supérieur à 5 € (investissements et main d'œuvre compris), avec un coût de matières premières généralement inférieur à 1,50 €. La contrainte est réelle et ne risque pas de disparaître dans les années à venir, mais nous avons remarqué qu'elle stimulait l'imagination des directeurs de CROUS et de restaurants, ainsi que des chefs de cuisine et de leurs équipes. De même en est-il avec les règles d'hygiène qui ne permettent nul écart, mais qui n'interdisent pas l'usage de produits frais (légumes, fruits, poisson, etc.) et donc de parvenir à des préparations culinaires à tous égards supérieures sur le plan sensoriel. De surcroît, le bilan économique et le bilan carbone s'en trouvent en général sensiblement améliorés, tout comme le lien avec l'environnement local.

1. AMENAGER LES MARCHES PUBLICS

En tant qu'établissements publics, les CROUS doivent passer des marchés globaux pour l'ensemble de leur rayon d'action. Dans certaines grandes académies, le nombre de sites d'enseignement supérieur est très élevé et la dispersion oblige à des transports de denrées sur de grandes distances. Les règles de passation des marchés publics peuvent être aménagées en répartissant les marchés par secteurs géographiques (allotissements). Ces pratiques, qui ne semblent pas générales, doivent être précisées et diffusées par le CNOUS.

Certaines denrées telles que l'huile, les conserves ou les boissons pourraient faire l'objet d'un **marché national géré par le CNOUS**, ce qui permettrait sans doute d'obtenir des tarifs plus bas et, peut-être, de minimiser les variations brutales de tarifs (à Bordeaux en 2008 : +72 % sur l'huile, +44 % sur les pommes rouges, +16 % sur le porc, +20 % sur les steacks hachés).

En revanche, les produits frais pourraient avantageusement faire l'objet de **marchés segmentés, beaucoup plus liés aux fournisseurs locaux**. C'est tout à fait possible et cela existe déjà pour le pain, par exemple, dans certains CROUS. Naturellement, cela impliquerait que les agriculteurs, mareyeurs, bouchers et PME agro-alimentaires diverses se structurent de manière à garantir une sécurité des approvisionnements. Les Chambres d'Agriculture et de Commerce pourraient réfléchir avec les responsables des CROUS aux aménagements possibles de l'offre de denrées alimentaires. Les AMAP (Associations pour le Maintien de l'Agriculture Paysanne) pourraient prendre en charge l'approvisionnement des boutiques ou marchés étudiants dont il sera question plus loin, voire des fruits et légumes. Si

l'approvisionnement local se développe, la restauration universitaire reflétera beaucoup mieux les spécificités régionales et les saisons. Le lien CROUS-acteurs régionaux s'en trouvera renforcé. Le bilan carbone s'en trouvera sensiblement amélioré. Enfin, le coût des matières premières devrait pouvoir être abaissé. Il n'est pas raisonnable que des pommes bio servies à Paris proviennent du Sud Tyrol, au Nord de l'Italie. On imagine le coût de transport de ces pommes qui doivent transiter en camion par le col du Brenner ou par les voies ferrées transalpines. En arrière-plan, se pose bien entendu la question de l'insuffisance quantitative et du coût de la production bio en France.

Orléans fournit un excellent exemple. Les pommes locales un peu tachées sont en vente chez les producteurs à 0,10 € le kilo ; elles permettent de confectionner d'excellentes compotes, tartes, pommes cuites au four. Parfaites, à manger au couteau, elles valent 0,30 € le kilo. Or, les pommes servies dans les restaurants universitaires d'Orléans sont achetées par le CROUS, dans le cadre d'un marché général de fruits et légumes, entre 0,80 € et 1 €. De plus, elles proviennent souvent de l'hémisphère sud et ont souvent passé des mois en chambre froide, perdant une grande partie de leur valeur vitaminique et gustative.

Le problème du **pain** est réellement préoccupant. Certains CROUS sont contraints de servir du pain très médiocre, du fait du marché unique. Il n'existe souvent qu'un ou deux boulangers industriels capables de fournir les quantités nécessaires (plusieurs millions de repas par an dans certaines académies). Ainsi, à Paris, le petit pain ne revient qu'à 8 centimes d'€ et il est franchement inintéressant. Le boulanger ne réalise sans doute aucun bénéfice sur cette marchandise ; il se rattrape sur les viennoiseries qui, par ailleurs, sont aussi une source de bénéfices pour les CROUS. Quoiqu'il en soit, la qualité du pain peut s'améliorer en fixant dans l'appel d'offres les conditions de son élaboration : type de farine, temps de pousse, mode de cuisson, etc. La cuisson pose d'ailleurs un autre problème, car beaucoup de jeunes sont habitués à consommer du pain peu cuit et préfèrent la mie à la croûte. Il est sans doute possible de diminuer la portion (petit pain ou pain long tranché), car si les morceaux sont trop gros, ils ne sont pas terminés. Il semble préférable de fournir avec le repas un plus petit morceau d'un meilleur pain et de permettre à ceux qui le souhaitent de venir en chercher un deuxième. Un nouveau marché remporté par Carrefour a permis, dans l'Académie de Nice, une économie substantielle (42 000 € par an), une nette amélioration de la qualité et des retours sur plateau moins fréquents. Enfin, les pains inutilisés peuvent être utilisés le lendemain pour confectionner du pain perdu (*bread and butter pudding* des Anglais), délicieux dessert qui se décline en mille recettes (au rhum, aux fruits divers frais ou secs, etc.). Il est également possible d'imaginer des entrées du type *crostini* (à la tomate, au fromage, etc.).

Enfin, il serait intéressant de réfléchir à l'intérêt de revenir à la fabrication du pain dans les restaurants universitaires. Pour cela, le coût des investissements et de la main d'œuvre doit être calculé avec précision. Un site de boulangerie par ville pourrait être suffisant.

2. POURSUIVRE L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ CULINAIRE

Soulignons d'abord que beaucoup de restaurants réalisent de gros **efforts d'imagination** pour varier les menus et offrir des mets de bonne qualité. Le souci de satisfaire les usagers est largement partagé et doit s'appuyer de plus en plus sur des enquêtes de satisfaction orales ou écrites. L'idéal étant la réunion périodique d'étudiants volontaires autour du directeur et du chef du restaurant.

Depuis toujours, il existe une hiérarchie des restaurants universitaires que le bouche à oreille fait connaître à l'ensemble des étudiants d'un campus ou d'une ville. Il semble exister de grandes différences de qualité d'un établissement à l'autre. **La qualité des repas** tient à plusieurs facteurs : effectifs du personnel par rapport au nombre de repas servis (d'après nos observations, cela varie d'un employé pour 40 couverts à un pour 200), imagination et talent du directeur et du chef, cohésion de l'équipe, qualité des équipements techniques. Il ne semble pas utile pour autant de réitérer l'expérience tentée avec « Le Petit Futé » en 2000 d'un *Guide des 500 Restos U de France*, qui a pu motiver certaines équipes mais n'a jamais été utilisé par les étudiants, souvent contraints dans leur choix par la proximité de leurs lieux de cours. Il ne s'agissait d'ailleurs pas d'un guide gastronomique à proprement parler, puisque les restaurants n'y étaient pas évalués. En revanche, les informations sur les menus, la provenance des produits et, pourquoi pas, les recettes gagnent à figurer sur les sites web des CROUS, de même, bien entendu, que toutes les opérations exceptionnelles. Lorsqu'il existe des panneaux d'affichage lumineux, la communication aux étudiants en est facilitée.

D'une façon générale, les portions servies aux étudiants sont suffisantes et même un peu trop copieuses par rapport aux besoins de la majorité d'entre eux. Les garçons et les sportifs ont, bien entendu, un fort appétit, mais il est préférable, là où cela est possible, de moins remplir les assiettes et de permettre un supplément gratuit de garniture. Même faible, le gain de coût pourrait être reporté sur la qualité et cela éviterait tout gâchis. Cette question fait l'objet d'un débat entre les étudiants et la direction du restaurant l'Anatidé à Orléans. Un certain nombre d'étudiants trouvent les portions trop chiches, le chef estime qu'il y a trop de restes si elles sont trop copieuses !

Les produits frais permettent à l'évidence de confectionner des plats de meilleure saveur, mais les surgelés demeurent massivement utilisés. La question des pommes de terre fraîches est complexe en raison des contraintes d'hygiène. Cependant, l'usage des tubercules épluchés et vendues dans des poches d'eau (produit disponible sur les MIN) ou sous vide (frites généralement précuites, hélas à l'huile de palme) est préférable au surgelé (frites) ou aux flocons (purée). Les carottes, le céleri, les choux blanc et rouge fraîchement râpés sont à la fois plus économiques et de meilleure qualité que les mêmes légumes pré-râpés provenant de barquettes. Toutes les salades composées sont appréciées des étudiants : vraie niçoise, salades exotiques aux pousses de soja, etc.

Les viandes doivent faire l'objet de beaucoup d'attention. Sortir les étudiants du sempiternel steak haché est nécessaire. Pour cela, il faut imaginer de bonnes recettes à partir des « bas morceaux ». Même sur ce marché mondialisé de la viande, l'approvisionnement local est parfois possible. Ainsi les CROUS du Midi peuvent acheter de l'excellente viande de taureau de Camargue qui est très abordable et se cuisine très bien en daube.

Les sauces doivent dans toute la mesure du possible être élaborées dans chaque restaurant à partir des matières premières de base. Les sauces en poudre instantanées devraient être bannies, tant elles gâtent le goût des consommateurs (uniformité, abus de glutamate et de diverses substances aromatiques de synthèse). Tel chef confectionne lui-même sa sauce au madère.

Les laitages sont très appréciés des étudiants, surtout les yaourts et fromages blancs aromatisés, mais il n'est pas mauvais de tenter de les initier à la consommation de vrais fromages, si possible à la coupe (moins chers, meilleurs). Les producteurs de fromages locaux pourraient facilement être associés à l'amélioration de l'offre. Le coût des laitages bio est encore très élevé. Certains restaurants le facturent à 2 points, contre 1 pour le non-bio.

Les ovoproduits ne permettent guère une cuisine de grande qualité. Il y aurait sans doute à imaginer des améliorations en relation avec les industriels qui les élaborent.

Les pâtisseries et autres desserts maison sont très appréciés des étudiants et donc très recommandables. À Bordeaux, les chefs confectionnent d'excellents cannelés parfumés au rhum et à la vanille en gousse (2 par assiette). Toutes les matières premières sont accessibles par le marché CROUS. De même, les fruits de saison et de proximité doivent être préférés. Néanmoins, en hiver, certains fruits tropicaux sont excellents et bon marché. Les étudiants aiment beaucoup les ananas frais découpés en « pirogue ».

La collaboration avec les chefs réputés de la région se révèle partout très positive. Plusieurs expériences ont été tentées et certaines subsistent. L'opération « Toquissimes » du CROUS de Nice est un vrai succès. Elle a commencé en 2009, en collaboration avec « La Recette Magique », jeune entreprise créée par Madame Marie Coffigneau (www.larecettemagique.com). Les chefs des restaurants universitaires suivent des formations d'une journée auprès de chefs réputés et volontaires de leur région. Le financement est assuré sur la ligne budgétaire de la formation des personnels. Au cours de ce stage, les chefs imaginent des repas réellement gastronomiques dont le coût des matières premières ne doit pas dépasser 1,50 € à 1,80 €. Le 27 mars 2010, le menu servi dans cinq des restaurants niçois, imaginé par Benjamin Bruno (chef du restaurant niçois « Le Diamant Noir »), était ainsi composé : Œufs pochés de Benjamin (aux épinards et au parmesan), Croustillant de cabillaud aux petits légumes ou Feuilleté de bœuf confit, sauce bordelaise, Pain perdu aux pommes et caramel demi-sel ou Crumble chocolat et banane.

Peut-être un peu trop complexes, compte tenu du nombre de repas servis et du personnel disponible, ces plats étaient néanmoins de très bonne tenue et ont beaucoup plu. Le personnel s'est déclaré ravi de l'opération, prêt à recommencer régulièrement. Il est certain que relever de tels défis motive tout le monde, soude les équipes et ravit les étudiants. Certains doivent être incités à choisir ces plats du jour plutôt que des pâtes ou une pizza. Le personnel de service est heureux de promouvoir le résultat des efforts des cuisiniers. Recommandons toutefois d'éviter des préparations techniquement trop difficiles et des saveurs trop surprenantes.

Une enquête écrite de satisfaction réalisée à partir d'un questionnaire distribué aux caisses a permis de constater la satisfaction générale des usagers.

Des formations des chefs des restaurants universitaires auprès de bons chefs du secteur privé ont été mises en place dans d'autres CROUS, par exemple à Bordeaux, en collaboration avec le GRETA.

Les chefs des CROUS sont souvent pleins d'imagination, mais leurs trouvailles ne sont pas assez diffusées. Par exemple, un chef bordelais a imaginé un jour de réaliser du confit de canard au four à vapeur, car sa marmite était en panne et qu'il avait déjà fait mariner ses cuisses de canard au sel et à l'ail. Le résultat fut excellent et les étudiants enchantés.

L'utilisation de produits bio locaux est à encourager vivement. Elle semble inaccessible et trop onéreuse pour tous les responsables qui ont été interrogés à ce sujet. Pourtant, il existe un excellent exemple hors CROUS, celui de la ville de Lons-le-Saunier (Jura). Une cuisine centrale, placée sous la direction de M. Thévenet, y prépare tous les repas de restauration collective (écoles, collèges, lycées, hôpitaux, maisons de retraite, prison, restaurants municipaux) exclusivement à partir de produits bios. Les marchés sont passés avec des fournisseurs locaux et les coûts entrent dans des contraintes budgétaires semblables à celles des CROUS.

3. ÉDUIQUER LES ÉTUDIANTS AU BIEN MANGER (DIÉTÉTIQUE, GOUT)

Les étudiants apprécient d'avoir un large choix. Le samedi et le dimanche midi, les brunchs sont très prisés. Malheureusement, trop d'étudiants ne savent pas équilibrer leur repas et se méfient d'un certain nombre d'aliments. La double garniture frites-pâtes est fréquente, de même que l'assiette kebab-frites-mayonnaise-ketchup, repérée sur un plateau à Paris en compagnie d'une macédoine-mayonnaise et d'un gâteau au chocolat. Quitte à servir des pommes de terre, pourquoi ne pas tenter d'initier les étudiants aux délices des pommes au four cuites dans leur peau, éventuellement dans l'aluminium, avec un assaisonnement de fromage blanc à l'échalote et aux herbes, ou bien aux pommes de terre nouvelles au four légèrement parsemées de tomates concassées et de thym, de romarin ou de sauge, arrosées sans excès d'huile d'olive, sans oublier le sel et le poivre.

Le poisson semble heureusement avoir le vent en poupe, mais certains se méfient des arêtes. Le CROUS de Bordeaux parvient tout de même à servir des dorades entières lorsque les prix du marché le permettent. Les truites ont du succès. Les soupes chaudes et froides sont appréciées, surtout lorsqu'elles sont faites maison. Certains restaurants en offrent même généreusement le soir en sus du repas complet.

Il ne semble pas recommandable d'utiliser tant de sucre dans les recettes de plats principaux, même si la restauration privée et l'industrie des plats cuisinés en font un usage immodéré. Dans les deux petits livres de recettes publiés en 2006 (La cuisine aux agrumes) et en 2007 (sucré-salé) par le CNOUS à l'issue du concours « Chefs, à vos menus ! », presque toutes les recettes de plats en comportent et même parfois beaucoup. Que certains restaurants étoilés donnent dans cette mode absurde du repas tout en sucre n'est pas une excuse.

L'éducation des étudiants passe d'abord par les mets qui leur sont présentés et donc par les choix culinaires des chefs. Des affichages, en particulier sur panneaux lumineux, peuvent aider à faire passer des messages. Ceux-ci doivent être positifs et incitatifs, plutôt que culpabilisants.

Il est dommage que l'offre de boissons alcoolisées ait presque totalement disparu des CROUS, à de rares exceptions près (cafeteria de l'Esplanade à Strasbourg, par exemple). Certes, la demande est à peu près inexistante, à la différence de la situation des années 1960 et 1970, cependant cette abstinence n'empêche pas les étudiants de s'alcooliser copieusement certains soirs de la semaine, au risque de mettre leur santé en péril. En effet, lors des soirées de « défonce » (*binge drinking*), ils boivent d'impressionnantes quantités de bière et d'alcools forts (vodka, tequila, whisky, rhum) largement additionnés de boissons sucrées (jus de fruit, sirop, etc.). L'initiation à une consommation modérée de vin est un excellent moyen de lutter contre l'alcoolisme et un enrichissement de la culture gustative des étudiants. L'Association « Vin et Société » (12, rue Sainte-Anne - 75001 PARIS) a entrepris un excellent travail d'éducation auprès de nombreux milieux. Signalons son programme de prévention intitulé « À toi de choisir ! », destiné aux jeunes de 13 à 16 ans, à leurs parents et aux enseignants. Cette association mise sur la responsabilisation de l'individu. Le CNOUS aurait grand intérêt à réfléchir avec elle à des programmes destinés aux étudiants. Localement, ses relais pourraient être de jeunes viticulteurs qui pourraient initier lors d'animations ponctuelles à la dégustation de leurs vins. Signalons, par ailleurs, l'existence et les recommandations émises par le Conseil de la modération et de la prévention qui diffèrent sensiblement des discours prohibitionnistes émanant de certains organismes plus ou moins informés et honnêtes.

L'enseignement supérieur forme peut-être des savants, mais des indigents du goût et du plaisir !

4. REFORMER LA POLITIQUE TARIFAIRE

Tous les étudiants trouvent les prix des cafeterias trop élevés et, parfois, le temps qu'il peuvent consacrer à leur déjeuner et les files d'attente ne leur permettent que cette solution. Certes, les tarifs pratiqués procurent quelques ressources propres aux CROUS, mais il faut sans doute repenser le modèle économique. Il est anormal que dans l'une des cafeterias d'Orléans, les étudiants doivent payer un euro de plus s'ils souhaitent échanger une viennoiserie contre un fruit.

En revanche, peu d'étudiants se plaignent du tarif uniforme (2,90 €) des repas qui leur sont servis. Ils savent bien que les cafés et officines de *fast food* (hamburgers, kebabs, sandwicheries) qui pullulent parfois aux abords des campus pratiquent des prix généralement plus modérés qu'ailleurs, mais tout de même beaucoup plus élevés que ceux des restaurants universitaires et des cafeterias du CROUS. Un *Best of* de *Mac do* coûte, en effet, 5,95 €.

On peut se demander s'il ne faudrait pas moduler les tarifs en fonction des revenus des étudiants et de leurs familles, la somme minimale de 2,90 € étant demandée aux boursiers et les autres étudiants payant un tarif correspondant au coût réel, soit environ 5 €. Cette somme serait encore inférieure aux tarifs du secteur privé et il est probable que cette augmentation n'entraînerait qu'une très faible baisse de fréquentation. En revanche, cela procurerait aux CROUS un réel ballon d'oxygène, permettant d'améliorer la qualité des prestations : nourriture, service, décor, animation, etc.

5. REDUIRE LES FILES D'ATTENTE

Beaucoup d'étudiants, mais aussi les équipes des restaurants, se plaignent de l'affluence et des queues très fréquentes entre 12h15 et 13h15. À Rangueil 1 (Toulouse), restaurant jouissant d'une bonne réputation, il n'est pas rare que le temps d'attente atteigne une heure. Ce problème est largement lié aux emplois du temps des étudiants. Trop d'universités concentrent les cours en milieu de journée et même en milieu de semaine du fait de la proportion parfois élevée de turbo-professeurs. Ce n'est ni bon pour les rythmes pédagogiques, ni pour l'utilisation rationnelle des locaux, ni enfin pour le bon fonctionnement des restaurants universitaires qui connaissent d'importantes variations de repas à servir en fonction des jours de la semaine. Cette question devrait faire l'objet de négociations entre les universités et les CROUS, sous l'égide du Recteur-Chancelier, voire de recommandations nationales.

À propos de la rationalisation de l'utilisation des équipes et des locaux, notons que les sites universitaires accueillant l'été des étudiants étrangers peuvent offrir aux personnels des CROUS qui apprécient cette possibilité des primes substantielles pour travail estival.

De plus, des aménagements des espaces de service (éclatement et spécialisation des pôles réservés aux plats principaux, bars à salades, etc.) peuvent améliorer la fluidité de l'accès aux salles de restauration.

6. CREER DES BOUTIQUES DE PROXIMITE

Peu d'étudiants prennent leur dîner dans les rares restaurants ouverts le soir. Par exemple, à Nice, la Résidence Jean Médecin compte 900 chambres, mais le restaurant ne sert que 60 à 70 couverts, bien qu'il soit ouvert jusqu'à 21h30. À proximité des résidences isolées, cette possibilité est appréciée, mais la faible fréquentation et les horaires souvent précoces (fermeture de la plupart des restaurants vers 20h) ne rendent pas ces établissements très attractifs, d'autant plus que certains ne servent pas de plats différents de ceux du déjeuner. Par ailleurs, même s'ils fonctionnent avec un personnel réduit, le coût d'ouverture le soir est élevé.

C'est pour ces raisons qu'il serait utile d'offrir aux étudiants, logeant en résidence ou en ville (chambre, colocation), la possibilité d'acheter des denrées de qualité, y compris du pain, à des prix abordables. Ceux qui souhaitent manger dans leur chambre ou dans les salles à manger communes des résidences ont souvent beaucoup de mal à trouver des aliments à un prix abordable. À Toulouse, par exemple, sur le campus Rangueil, le seul point d'approvisionnement est une station d'essence Shell qui propose, à environ un kilomètre du campus, des plats surgelés et quelques conserves d'appoint à des prix exorbitants.

Les boutiques destinées aux étudiants pourraient équilibrer leur modèle économique en vendant aussi leurs produits à une clientèle de quartier, mais pas au même prix. L'idée est de fournir de quoi élaborer un repas équilibré pour environ 5 €. Des affichettes ou des notices imprimées sur l'emballage pourraient donner des informations sur la nature du produit, sa provenance, les différentes manières de le préparer, sa valeur diététique.

La possibilité de collaborer avec les AMAP (Associations pour le Maintien de l'Agriculture Paysanne) qui fournissent directement les consommateurs en produits frais (fruits, légumes, etc.) devrait être creusée. Elle est en cours d'étude à Nice, sur le modèle de ce qui existe sur certains campus anglais (Bristol, Birmingham). En dialogue avec les producteurs, des plats simples préparés sous vide ou des conserves familiales pourraient aussi être proposés. Cela serait apprécié d'un certain nombre d'étudiants étrangers, mais aussi français qui retrouveraient là une alimentation proche de celle qu'ils consomment dans leur famille, voire meilleure. Il est possible que certains artisans traiteurs et industriels soient aussi intéressés par ce marché, voire certaines chaînes de distribution qui pourraient répondre à des appels d'offre soigneusement rédigés.

Ces boutiques devraient être ouvertes aux heures utiles pour les étudiants, c'est-à-dire jusqu'à 22h. Les diverses chaînes de boutiques de proximité du Japon sont ouvertes 24h/24, mais la densité de population est beaucoup plus forte et nombre d'employés de bureau rentrent très tard chez eux. On y trouve des aliments froids et chauds, mais aussi tout un assortiment de produits de première nécessité à des prix très abordables (papeterie, mouchoirs, chaussettes, parapharmacie, produits d'hygiène, etc.) et même quelques journaux et magazines. Des étudiants pourraient tenir ces boutiques. Elles seraient infiniment préférables aux distributeurs automatiques, même si les CROUS retirent quelques ressources propres de l'exploitation de ces derniers.

7. FAVORISER LES ANIMATIONS

Les initiatives étudiantes sur les sites des restaurants universitaires méritent d'être encouragées, car elles permettent une meilleure appropriation des lieux par leurs principaux usagers. Parmi les idées qui ont déjà été appliquées dans certains CROUS, notons les expositions variées, en particulier de photos. L'idée de repas à thème couplés avec une animation musicale assurée par des associations étudiantes est à creuser. De même, pourrait-on imaginer que se réunissent dans les restaurants les clubs de dégustation qui peuvent exister ici ou là et se développer grâce à l'encouragement des CROUS et des services culturels des universités. Pourquoi ne pas généraliser ce qui se fait à Strasbourg, sur le budget culturel des CROUS, des clubs de cuisine qui permettraient un contact entre les chefs et les étudiants et la diffusion ludique de bonnes pratiques culinaires et diététiques.

Parmi les animations possibles, on peut mentionner les dégustations organisées par des producteurs variés (fromages, charcuteries, coquillages, vins, etc.). Le CROUS de Bordeaux propose aux étudiants, en partenariat avec l'École du Vin, la CCIC et l'Office du Tourisme, de participer à des circuits guidés comportant des visites de châteaux et des dégustations commentées (15 € la demi-journée). Cette idée pourrait être déclinée autour d'autres productions. L'association « Sites remarquables du goût » pourrait peut-être s'associer à de telles initiatives très attrayantes, en particulier, pour les étudiants étrangers. À Nice, un professeur de l'université, producteur d'huile d'olive, vient une fois par an présenter ses huiles sur un stand à l'entrée du restaurant. Les étudiants peuvent les déguster avec des morceaux de pain.

La semaine du goût doit donner lieu à un déploiement plus grand d'imagination. C'est une occasion de dépassement pour les équipes du CROUS et de plaisir pour les étudiants. Bien gérée, elle permet de progresser dans la recherche de la meilleure qualité possible dans les limites budgétaires imposées par les règles nationales. Au restaurant Censier de Paris, on a servi du civet de sanglier et de chevreuil en 2009

8. NOMMER UN CHARGE DE MISSION QUALITE

Nos brèves missions dans différents CROUS de France nous ont montré que les pratiques et les efforts d'imagination des uns et des autres manquent de visibilité nationale. Chaque CROUS organise son site web comme il l'entend et diffuse localement une documentation imprimée fort riche. Il serait utile qu'un chargé de mission « qualité » soit placé auprès du président et du directeur du CNOUS. Celui-ci alimenterait un site intranet qui diffuserait de manière rapide et vivante toutes les expériences réussies des uns et des autres. Il animerait un forum de questions-réponses et de discussion qui serait une banque d'idées.

Sa mission pourrait s'appuyer sur un Conseil de la qualité, constitué d'un délégué par CROUS et de quelques autres personnalités dont des cuisiniers du secteur privé. Les membres communiqueraient via internet en permanence et se réuniraient en séminaire une fois par an.