

**ASSOCIATION DU RESTAURANT INTER ADMINISTRATIF DE
TOULOUSE**

**COMPTE RENDU DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION
2026**

SYNTHÈSE* et AXES D'ÉVOLUTION

***Synthèse croisée des réponses fermées et des réponses ouvertes**

Période de consultation	1er juillet au 14 août 2026
Nombre total de réponses	935
Objet	Perception de l'ARIAT, conditions de fréquentation et attentes d'évolution
Axe prioritaire	Développement de l'offre à emporter et repositionnement de la Cafétéria

SOMMAIRE

- 1. Objet du compte rendu**
- 2. Fréquentation très forte : l'ARIAT est un service installé et apprécié**
- 3. Principaux critères de fréquentation : proximité, qualité et prix**
- 4. Qualité et diversité des repas : un bilan globalement positif**
- 5. Convergence des résultats démontrant une attente particulièrement forte en faveur de l'offre à emporter**
- 6. Cafétéria : un service aujourd'hui sous-utilisé mais un potentiel clairement identifié**
- 7. Distributeurs : une demande complémentaire cohérente**
- 8. Ruptures de plats : un point de vigilance opérationnel**
- 9. Temps d'attente, capacité et confort : des irritants concentrés aux heures de pointe**
- 10. Prix : un critère majeur à préserver**
- 11. Éco-responsabilité : une attente présente mais secondaire et partagée**
- 12. Analyse des verbatims de propositions d'évolution faites par les rationnaires**
- 13. Conclusion générale**
- 14. Points à retenir pour le Conseil d'administration**

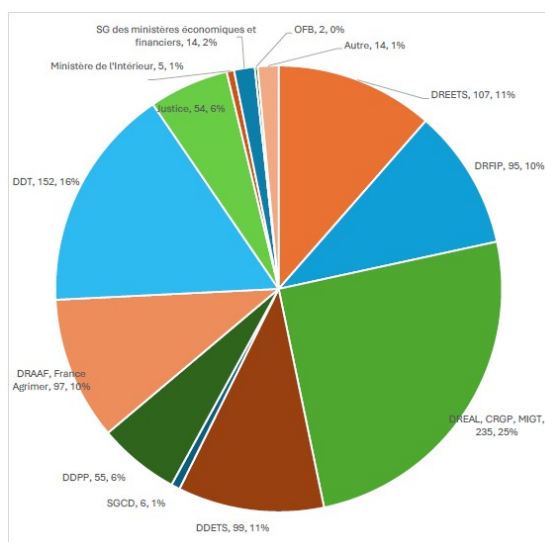
1. Objet du compte rendu

Le présent compte rendu restitue les principaux enseignements de l'enquête menée auprès des utilisateurs de l'ARIAT. L'analyse croise les résultats des questions fermées avec les commentaires et propositions exprimés librement par les répondants. Il reste factuel et respecte au mieux les réponses des agents. L'objectif est de faire ressortir les convergences entre les données chiffrées et les perceptions exprimées, tout en identifiant les principales attentes d'évolution du service. Un enseignement ressort avec une particulière netteté : les agents expriment une attente réelle et convergente en faveur d'une offre complémentaire à emporter, notamment autour de la cafétéria et du snacking. Cette attente est exprimée à la fois par des agents fréquentant déjà l'ARIAT, tout comme par ceux qui ne le fréquentent peu ou pas.

2. Fréquentation très forte : l'ARIAT est un service installé et apprécié

909 répondants déclarent fréquenter le RIA, soit 97,22 %, contre 26 personnes (2,78 %) qui déclarent ne pas le fréquenter. La fréquence déclarée confirme cette place centrale : 41,8 % prennent leur repas au RIA entre 16 et 20 jours/mois et 45,65 % entre 6 et 15 jours/mois. Les réponses ouvertes confortent cette perception : plusieurs agents qualifient le restaurant d'« indispensable », remercient les équipes et expriment une satisfaction globale. L'enjeu principal n'est donc pas la remise en cause du modèle actuel, mais la capacité à préserver les qualités reconnues de l'ARIAT tout en l'adaptant aux différents rythmes et usages des agents.

Ci-dessous, la provenance des 935 répondants aux questionnaires :



Réponse	Décompte	Pourcentage
DREETS	107	11,44%
DRFIP	95	10,16%
DREAL, CRGP, MIGT	235	25,13%
DDETS	99	10,59%
SGCD	6	0,64%
DDPP	55	5,88%
DRAAF, France Agrimer	97	10,37%
DDT	152	16,26%
Justice	54	5,78%
Ministère de l'Intérieur	5	0,53%
SG des ministères économiques et financiers	14	1,50%
OFB	2	0,21%
Autre	14	1,50%

Autres : Centrale, CVRH, DNID, retraite DREAL, Agile, Retraité, Retraité, CRGP, éducation nationale, Retraité, visiteur, Retraités Éducation nationale, Igedd.

3. Principaux critères de fréquentation : proximité, qualité et prix

Principaux scores :

- Proximité du lieu de travail : 94,7 %
- Qualité du repas : 95,5 %
- Quantité des portions : 89,0 %
- Qualité du service : 89,1 %
- Prix : 87,7 % déclarent ce critère important/très important
- Convivialité : 83,6 %

La proximité du lieu de travail et la qualité du repas apparaissent comme les deux critères les plus fortement valorisés. La qualité du service et la convivialité constituent également des éléments importants de l'expérience. Les réponses ouvertes confirment cette hiérarchie : les compliments portent notamment sur la qualité des plats, leur goût, la variété des choix ainsi que sur l'accueil et la convivialité du personnel.

4. Qualité et diversité des repas : un bilan globalement positif

Sur la diversité des menus, 41,03 % des répondants les jugent « variés » et 20,90 % « très variés », soit 61,93 % d'appréciations positives. Les attentes d'amélioration portent sur des éléments précis : diversité des entrées, renouvellement des légumes, soupes en hiver, salades l'été, desserts, saisonnalité et répétitivité de certains plats. La lecture croisée ne fait donc pas apparaître une remise en cause générale de l'offre alimentaire. La qualité des repas constitue un acquis important à préserver. L'offre à emporter doit être conçue comme une offre complémentaire permettant de répondre à des situations dans lesquelles le repas sur place n'est pas adapté aux contraintes de certains agents.

5. Convergence des résultats démontrant une attente particulièrement forte en faveur de l'offre à emporter

L'offre à emporter constitue le sujet pour lequel les réponses fermées et les commentaires libres présentent l'une des plus forte adéquation de l'enquête. Chez les non-usagers, 57,7 % déclarent qu'une offre à emporter pourrait les inciter à fréquenter davantage le RIA. À l'échelle de l'ensemble des répondants, 66,52 % souhaitent une offre à emporter certains soirs, et 63,74 % souhaitent une formule snacking à emporter. Les réponses ouvertes précisent très concrètement cette demande : plats à emporter, salades, sandwiches, snacking, repas rapides à récupérer, réservation préalable, retrait facilité et récupération en fin de service dans une logique anti-gaspillage. Cette attente est majoritaire sur plusieurs questions, identifiée comme un levier de fréquentation par les non-usagers et confirmée spontanément dans les réponses ouvertes.

6. Cafétéria : un service aujourd'hui sous-utilisé mais un potentiel clairement identifié

39,71 % des répondants déclarent ne jamais fréquenter la cafétéria et seulement 12,10 % déclarent y aller à chaque repas ou presque. Toutefois, cette faible fréquentation ne signifie pas une absence d'intérêt pour le service. Les réponses ouvertes font apparaître plusieurs freins : horaires, localisation, prix de certaines boissons et manque d'offres adaptées en dehors du repas.

Les agents expriment des attentes précises : offre à emporter, sandwiches, salades, snacking, boissons, petit-déjeuner et possibilité de prendre ou récupérer rapidement un produit. La cafétéria

est aujourd'hui peu utilisée dans son fonctionnement actuel, mais les réponses révèlent un potentiel d'usage autour d'une offre adaptée à une consommation rapide et à emporter.

Quels services souhaiteriez-vous ?

Plusieurs réponses possibles

Réponse	Décompte	Pourcentage
Offre à emporter certains soirs pour limiter le gaspillage	622	66,52%
Formule snacking à emporter (salade, pizza, panini, croque-monsieur, sandwich, dessert, boisson...)	596	63,74%
Recharge carte	432	46,20%
Petit-déjeuner (boisson chaude, croissant, chocolatine, jus de fruits...) sur place	399	42,67%
Aucune de ces propositions	55	5,88%
Autre	32	3,42%

7. Distributeurs : une demande complémentaire cohérente

559 répondants (59,8%) sont favorables à l'implantation d'un ou plusieurs distributeurs. Les prestations les plus demandées : café/boissons chaudes (82,8 %), boissons froides (71,5 %), snacking sucré (55,1 %), snacking salé (49,9 %) et fruits (42,9 %). Cette demande converge avec celle concernant l'emporté, traduisant un besoin d'accès à une offre alimentaire rapide, flexible et disponible au-delà du seul temps du déjeuner.

8. Ruptures de plats : un point de vigilance opérationnel

58,09 % des répondants indiquent avoir déjà été confrontés à une rupture d'un plat, d'une entrée ou d'un dessert en cours de service. Les commentaires signalent des ruptures dès 12h30 et une différence d'offre selon l'heure d'arrivée. Une meilleure anticipation des volumes et une meilleure gestion des flux sont demandées. Cela doit être pris en compte pour toute réflexion sur l'offre à emporter.

9. Temps d'attente, capacité, confort, dépose des plateaux et tri des déchets: des irritants concentrés aux heures de pointe

88,23 % des répondants considèrent le temps d'attente satisfaisant, mais les difficultés sont concentrées sur les périodes de forte affluence. Les commentaires reviennent également sur la capacité de la salle, la circulation, le bruit et l'acoustique. Chez les non-usagers, 30 % citent le manque de places assises et 23 % une salle bruyante. Ces éléments renforcent l'intérêt d'une diversification des modalités de consommation.

10. Prix : un critère majeur à préserver

Le prix figure en première raison déclarée de non-fréquentation (38,46 % chez les non-usagers), les commentaires montrent une sensibilité aux tarifs, notamment pour certaines boissons et prestations

de la cafétéria. Certains agents accepteraient une évolution tarifaire pour préserver la qualité et la pérennité du service.

11. Éco-responsabilité : une attente présente mais secondaire et partagée

37,95 % des répondants acceptent un jour sans viande, poisson ou jambon et 33,77 % accepteraient une fréquence plus importante. 28,27 % ne souhaitent pas cette évolution. Les commentaires montrent un intérêt pour les plats végétariens, les légumes, les produits frais et les alternatives végétales. L'enjeu porte plus sur la qualité et la variété de l'offre alternative que sur la multiplication des journées sans viande.

12. Analyse des verbatims de propositions d'évolution faites par les rationnaires et non rationnaires

12.1 – verbatims pour les rationnaires s'agissant de l'évolution du restaurant

À partir du verbatim et des 440 contributions faites par les rationnaires dans le questionnaire s'agissant des propositions à formuler pour le restaurant, une analyse d'occurrence des propositions et de répartition des thèmes d'évolution par l'IA Mistral, permet de hiérarchiser les attentes selon leur fréquence d'expression.

Les propositions d'évolution du restaurant ont été classées par thèmes récurrents et occurrences (nombre de mentions). Voici les 10 thèmes majeurs, avec leur poids en pourcentage du total des remarques (440) des rationnaires concernant les attentes pour le restaurant :

Thème	Occurrences	% des réponses	Exemples de citations
1. Espace et agencement des tables/chaises	128	29%	"Tables trop petites pour 6 chaises", "On enlève systématiquement une chaise"
2. Files d'attente et circulation	95	22%	"Sens de dépose des plateaux à inverser", "Files qui se croisent aux entrées/desserts"
3. Qualité/Variété des entrées	82	19%	"Entrées répétitives", "Manque de crudités de saison", "Bar à salades souhaité"
4. Plats végétariens/alternatives	78	18%	"Plus de plats végé sans soja", "Jour sans viande par semaine", "Diversifier les protéines végétales"
5. Soupe en hiver / assiettes froides en été	70	16%	"Retour des soupes l'hiver", "Assiettes composées en été"
6. Bruit et acoustique	55	12%	"Salle trop bruyante", "Paravents ou panneaux acoustiques"
7. Portions et équilibre nutritionnel	50	11%	"Portions trop petites", "Trop de plats en sauce", "Moins de gras/sel"
8. Repas à emporter	48	11%	"Vente des invendus en fin de journée", "Consignes pour tupperwares"
9. Desserts et fruits	45	10%	"Plus de fruits de saison", "Desserts légers (compotes, yaourts végétaux)"
10. Prix et accessibilité	30	7%	"Tarifs adaptés aux revenus", "Prix des boissons trop élevés"

Autres thèmes notables (moins de 10 occurrences chacun) :

- Allergènes (25) : *"Affichage systématique des allergènes"*.
- Horaires (20) : *"Ouvrir jusqu'à 14h"*, *"Cafétéria ouverte le matin"*.
- Propreté/tri des déchets (18) : *"Poubelles qui débordent"*, *"Signalétique du tri peu claire"*.
- Thématiques culturelles (15) : *"Journées à thème (italien, asiatique...)"*.
- Éco-responsabilité (12) : *"Plus de bio/local"*, *"Réduire les emballages"*.

12.2 – verbatims pour les rationnaires et non rationnaires s'agissant de l'évolution de la cafétéria

À partir du verbatim et des 281 contributions faites par les rationnaires et non rationnaires ayant pris part au questionnaire s'agissant des propositions à formuler pour l'évolution de l'offre de la cafétéria, une analyse d'occurrence des propositions et de répartition des thèmes d'évolution, par l'IA Mistral, permet de hiérarchiser les attentes selon leur fréquence d'expression.

Les propositions d'évolution de l'offre ont été classées par thèmes récurrents et occurrences (nombre de mentions). Voici les 10 attentes prioritaires, avec leur poids en pourcentage du total des remarques (281) des répondants concernant les évolutions de la cafétéria :

Rang	Thème d'évolution	Sous-Thème	Occurrences	% des réponses	Exemples de citations
1	Offre à emporter (anti-gaspi & repas)	Plats du midi/soir à emporter, doggy bags, restes anti-gaspi, commandes à l'avance	87	31%	<i>"Plats à emporter pour le soir"</i> (n°1, 37, 51, 67, 89, 175, 196, 211, 242, 249)
2	Snacking (hors horaires cantine)	Sandwichs, salades, wraps, soupes, snacks froids/chauds, viennoiseries	78	28%	<i>"Snacking après 13h30"</i> (n°3, 21, 65, 125, 157, 186, 223, 238, 271)
3	Distributeurs automatiques	Café, boissons chaudes/froides, snacks, en libre-service 24/7	72	26%	<i>"Distributeur de café hors horaires"</i> (n°8, 25, 99, 176, 204, 226, 230, 263)
4	Horaires élargis	Ouverture le matin (8h–10h), l'après-midi (jusqu'à 16h), toute la journée	65	23%	<i>"Ouvrir dès 8h pour le petit-déj"</i> (n°7, 26, 78, 150, 180, 205, 245, 269)
5	Petit-déjeuner / Pause café	Formule café+viennoiseries, paiement CB/espèces, tarifs attractifs	54	19%	<i>"Petit-déj avec croissants"</i> (n°4, 14, 29, 46, 145, 155, 207, 253)
6	Paiement simplifié	CB sans recharge carte, espèces, bornes de recharge rapides	43	15%	<i>"Payer en CB sans carte ARIAT"</i> (n°14, 40, 54, 189, 200, 202)
7	Espaces conviviaux &	Pots de départ, privatisation,	38	14%	<i>"Privatiser pour des pots"</i> (n°22, 83, 131, 164, 257,

Rang	Thème d'évolution	Sous-Thème	Occurrences	% des réponses	Exemples de citations
	événements	animations (jeux, sport), tables extérieures ombrées			258)
8	Tarifs abordables	Baisser prix café (<1€), canettes, viennoiseries, repas à emporter	35	12%	"Café à 1€ max" (n°66, 144, 224, 244)
9	Communication & visibilité	Affichage des offres (anti-gaspi, snacking), mails, signalétique	22	8%	"Mieux communiquer par mails/affiche" (n°18, 93, 130, 192)
10	Localisation & aménagement	Problème d'accès (sortie RIA), manque de place, parasols, wifi	20	7%	"Mal située, loin du RIA" (n°24, 113, 121, 182, 232, 254)

13. Conclusion générale

L'enquête a connu un taux de participation non négligeable et relativement élevé. Elle renvoie une image très positive de l'ARIAT et confirme son rôle central dans la vie quotidienne des agents. La qualité des repas, la proximité, le service, le professionnalisme des personnels ainsi que la convivialité constituent les principaux atouts du restaurant. Les évolutions attendues ne remettent pas en cause ce modèle. Elles concernent principalement les conditions de consommation et l'adaptation du service à la diversité des usages et des contraintes de chacun.

Parmi ces évolutions, l'offre à emporter se distingue clairement. Elle est demandée par une majorité des répondants et constitue un levier pour les non-usagers, faisant l'objet de nombreuses propositions. Le développement d'une offre à emporter, notamment à travers le repositionnement général de la cafétéria, apparaît donc comme une évolution appuyée par les résultats de l'enquête. L'objectif n'est pas de remplacer le fonctionnement de l'ARIAT tel qu'il est aujourd'hui, mais de compléter son offre, dans l'intérêt de répondre aux usages, besoins et demandes exprimées par les agents.

Il convient de noter que les rationnaires souhaitent aussi des évolutions sur l'offre et l'environnement du restaurant. Ces évolutions nécessitent aussi d'être évaluées selon une matrice impact/faisabilité afin de hiérarchiser les actions.

14. Points à retenir pour le Conseil d'administration

- Préserver la qualité des repas et du service, principaux atouts reconnus de l'ARIAT.
- Traiter les irritants liés à la capacité, au confort, au bruit et à la circulation.
- **Prioriser le développement de l'offre à emporter et le repositionnement de la cafétéria, qui représentent des attentes fortes des rationnaires et des non rationnaires, que ce soit via les questions fermées (taux > 60%) que l'analyse d'occurrence des verbatims (dans le top 10 des attentes citées pour la cafétéria).**

- Diversifier les entrées, installer un bar à salade, et améliorer la fluidité des flux, particulièrement en heures d'affluence.
- Etudier la complémentarité avec des distributeurs pour boissons/snacking, en réponse à une demande explicitement citée par près de 20 % des commentaires.
- Adapter les formules et portions pour lutter contre le gaspillage alimentaire et répondre à l'appétit des usagers.
- Renforcer l'offre végétarienne et sa variété, sans l'imposer systématiquement mais en offrant davantage d'alternatives.

Ce classement permet d'orienter le plan d'actions à soumettre au Conseil d'administration, en s'appuyant sur une hiérarchie quantitative des attentes majoritaires des usagers.

Source : Résultats du questionnaire utilisateurs ARIAT – 935 réponses – enquête du 1er juillet au 14 août 2026 (données récoltées par Madame GOURGUES, DREAL Occitanie).

TOULOUSE, le 10 septembre 2026

Traitement des données : Madame VERGNES, Madame GOURGUES, Monsieur BRUNEL et Monsieur CAMART

Aide à l'exploitation : MISTRAL, CHAT GPT