Entretien 3 : Mme Ferhat

Date : 16 octobre 2026, 11 h 50 · Lieu : bureau de la scolarité · Durée : 10 minutes
Enregistrement audio avec l'accord de la participante · Transcription fidèle, hésitations supprimées

Nadia Ferhat, 52 ans, secrétaire pédagogique au département d'informatique. Pause déjeuner de 12 h à 12 h 45. Déjeune au restaurant universitaire deux à trois fois par semaine.

Q1. Récit du dernier repas

Enquêteur : Racontez-moi la dernière fois que vous avez mangé au restaurant universitaire, depuis le moment où vous avez décidé d'y aller.

Mme Ferhat : Hier. J'ai fermé le bureau à 12 h 05 et je suis descendue. La file des étudiants était déjà là : le personnel fait la même file que les étudiants. J'ai attendu une vingtaine de minutes, j'ai mangé en un quart d'heure, et je suis remontée en courant pour la permanence de 12 h 45.

Mme Ferhat : À la caisse, il y a eu un souci : la caissière m'a compté le tarif étudiant, puis elle a corrigé. On ne sait jamais vraiment ce qu'on va payer. Le tarif du personnel n'est affiché nulle part.

Q2. Le moment le plus pénible

Enquêteur : Qu'est-ce qui a été le plus pénible ce jour-là ? Que faites-vous pour l'éviter ?

Mme Ferhat : Que la moitié de ma pause passe debout. Alors souvent, je mange un sandwich à mon bureau. Quand je peux, je descends à 11 h 40, mais je dois fermer la scolarité, et les étudiants viennent frapper à la porte.

Q3. Choisir son repas

Enquêteur : Comment choisissez-vous ce que vous allez manger ? Quelles informations vous manquent ?

Mme Ferhat : Le menu est écrit sur un tableau à l'entrée, en petit. Si j'ai laissé mes lunettes de lecture au bureau, je ne le lis pas. Il est aussi sur le site du campus, mais il faut trois clics pour le trouver, et il n'est pas toujours à jour.

Q4. Ne pas venir

Enquêteur : Vous arrive-t-il de ne pas venir au restaurant ? Pour quelles raisons ?

Mme Ferhat : Quand j'ai une réunion à 13 h, je ne viens pas, c'est trop risqué. Et les jours de pluie, beaucoup de collègues restent dans leur bureau. D'ailleurs, les collègues de la cuisine m'ont dit qu'ils jettent beaucoup de plats ces jours-là, parce qu'ils ne savent pas combien de personnes vont venir.

Q5. La baguette magique

Enquêteur : Si vous aviez une baguette magique, que changeriez-vous ?

Mme Ferhat : Pouvoir réserver mon plateau et passer le prendre sans faire la queue. Je paie par carte bancaire, enfin, quand le terminal marche.

Mme Ferhat : Mais attention : je ne suis pas à l'aise avec les applications compliquées. Mon téléphone, c'est surtout pour appeler mes enfants. Si c'est comme le site de la mutuelle, où on se perd, je laisse tomber.

Enquêteur : Qu'est-ce qui vous mettrait à l'aise ?

Mme Ferhat : Que ce soit écrit gros, qu'il n'y ait pas dix boutons, et que je puisse annuler si on me convoque en réunion au dernier moment.