



« LES JEUNES EUROPEENS DANS LEUR RAPPORT A
L'ARGENT ET AUX PRODUITS FINANCIERS »

– Le cas de la Belgique –



Septembre 2005

Direction scientifique :

Dominique DESJEUX, Professeur d'Anthropologie sociale et culturelle à l'Université Paris 5 – Sorbonne, Paris (*d.desjeux@argonautes.fr*)

Equipe projet :

Sophie ALAMI, sociologue, responsable de la recherche, INTERLIS, Paris (*alami.sophie@noos.fr*)

Anne-Laure DALSTEIN et Marie-Anne RODIER, analystes, ETEICOS, Paris

Equipe terrain :

Mariane BONNET étudiante en Master de Sciences sociales à l'Université Paris 5 – Sorbonne, Paris

Manon BOUCHARDEAU, BONNET étudiante en Master de Sciences sociales à l'Université Paris 5 – Sorbonne, Paris

PREAMBULE

Ce rapport présente les résultats d'une des huit études qualitatives réalisées dans le cadre d'une recherche européenne, commanditée par La Poste, sur « les jeunes européens dans leur rapport à l'argent et aux produits financiers ». Cette recherche repose sur des enquêtes réalisées dans les huit pays suivants : Allemagne, Angleterre, Belgique, Espagne, Estonie, Finlande, Italie et Pays-Bas.

La direction scientifique de cette recherche a été assurée par le Professeur Dominique DESJEUX. La direction de l'équipe a été assurée par Sophie ALAMI (Interlis), assistée par Anne-Laure DALSTEIN (Etéicos) et Marie-Anne Rodier (Etéicos). Les enquêtes ont été réalisées par des étudiantes, alliant compétences sociologique et/ou linguistique : Mariane BONNET, Manon BOUCHARDEAU, Alice DUPOUY, Lise DUSSOL, Jeanne-Marie GAURIN, Anna Maria MANN, Maria Luisa IASIELLO, Merit KORBE, Constance LATOURTE, Elodie RAIMOND, Tiziana TINI et Sorana TOMA.

Un document de synthèse complète les huit rapports présentant les résultats spécifiques à chaque pays.

SOMMAIRE¹

SYNTHESE	7
PRESENTATION DE L'ETUDE	14
I. CONTEXTE ET THEMATIQUES A L'ETUDE.....	14
II. METHODOLOGIE.....	15
A. Une démarche qualitative comparative.....	15
B. Les techniques de recueil de données.....	15
C. Profil de l'échantillon enquêté.....	16
RESULTATS DE L'ETUDE	19
INTRODUCTION : PRESENTATION DU PAYS.....	19
A. Fiche signalétique du pays.....	19
B. Histoire récente du pays.....	20
C. Les jeunes et le pays.....	20
I. LES JEUNES ET L'ARGENT.....	22
A. Les sources de revenus des jeunes.....	22
Eléments de synthèse.....	22
1. Les premières sources de revenus : essentiellement familiales.....	23
1.1. Les cadeaux ou dons familiaux : des occasions exceptionnelles.....	23
1.2. L'argent de poche : une source de revenus permanente mais évolutive.....	26
1.2.1. Les premiers versements autour de 12 ans.....	26
1.2.2. Des modalités de dons qui évoluent dans le temps.....	26
<i>a.Des montants qui s'ajustent aux besoins</i>	26
<i>b.Un changement des modalités de versement</i>	27
1.2.3. Négociations et échanges autour de l'argent de poche.....	28
2. Vers une progressive autonomisation financière grâce au travail.....	30
2.1. Le travail envers les parents : une part dominante des petits boulots.....	31
2.2. Les petits boulots « extra-familiaux » : une autonomisation accentuée.....	32
2.3. Ressenti vis-à-vis des petits boulots.....	34
2.4. Un emploi stable : l'aboutissement des formes de revenus.....	35
3. Evolution des sources de revenus.....	36

¹ Pour rendre le sommaire actif, positionnez le curseur sur les numéros de page.

3.1. L'apprentissage progressif de la gestion de l'argent de poche	36
3.2. Des dons familiaux à une autonomisation partielle : une évolution progressive.....	37
3.3. Vers une prise en charge autonome.....	39
B. Les usages de l'argent.....	41
Eléments de synthèse	41
1. L'utilisation de l'argent : dépenses et épargne.....	42
1.1. Des dépenses plus aléatoires que fixes.....	42
1.1.1. Entre dépenses utilitaires et dépenses de loisirs.....	42
<i>a. Les dépenses fixes : des dépenses utilitaires</i>	42
<i>b. Les dépenses non fixes : des achats de loisirs</i>	44
1.1.2. Une impression de manque vis-à-vis du budget de dépenses	47
1.1.3. Le rôle des parents : aide et conseils à une gestion saine des dépenses	47
1.2. Une épargne encore peu régulée : des cigales aux fourmis	49
1.2.1. Des montants croissants avec l'âge des enquêtés	49
<i>a. Vers une stabilisation des modalités d'épargne</i>	49
<i>b. Les motifs d'épargne</i>	50
1.2.2. Une fréquence croissante avec l'âge des enquêtés.....	51
1.2.3. Une épargne stockée à la banque ou à domicile	52
1.2.4. Une épargne assistée par les parents.....	54
1.3. Des prêts majoritairement informels et de courte durée	55
2. Le ressenti vis-à-vis de l'argent : Une préférence générale pour l'espèce et la carte de paiement	57
2.1. Une préférence pour la carte de paiement pour les plus âgés.....	57
2.1.1. Un usage courant pour les dépenses quotidiennes	58
2.1.2. Le chéquier : un inconnu des modes de paiement belges	59
2.2. Les espèces : le moyen de paiement des plus jeunes.....	60
3. Une tendance générale à n'avoir que peu d'argent sur soi.....	61
C. Le rapport aux organismes financiers	63
Eléments de synthèse	63
1. Présentation générale du secteur financier belge	65
1.1. Le secteur financier en général.....	65
1.1.1. Les principaux organismes et la répartition du marché	65
<i>a. Dexia</i>	65
<i>b. Fortis</i>	65
<i>c. ING</i>	66
1.1.2. Les types de produits existants	67
<i>a. Dexia</i>	67
<i>b. Fortis</i>	67
<i>c. ING</i>	68
1.2. L'offre financière à destination des jeunes.....	68
1.2.1. Dexia.....	68

1.2.2. Fortis.....	69
1.2.3. ING.....	69
2. Connaissance et perception de l'offre bancaire et financière et évaluation comparative.....	70
2.1. Une connaissance sommaire du marché bancaire.....	70
2.2. La Fortis : une banque tournée vers les jeunes.....	72
3. Choix des banques.....	74
3.1. Les jeunes Belges : des enquêtés « unibanques ».....	74
3.2. Le choix de la banque : une prescription parentale dominante.....	74
3.2.1. Les critères sociaux : une forte prescription parentale.....	74
3.2.2. Les critères matériels : la proximité.....	75
3.2.3. L'image de l'organisme : un critère faible.....	75
3.2.4. Le choix de la banque par rapport au statut social.....	75
3.3. Les jeunes belges : des clients fidèles à leur banque.....	76
3.3.1. Le cumul des banques : une pratique marginale.....	76
3.3.2. Le changement de banque : une opération rarement envisagée.....	76
4. Le choix des différents services et produits.....	78
4.1. Tableau récapitulatif de tous les produits possédés.....	78
4.2. Le compte courant : un gage d'autonomie.....	78
4.2.1. La prescription parentale : un élément majeur dans le choix de la banque.....	78
4.2.2. Des usages variés et réguliers.....	80
<i>a.Des retraits aux dépôts : des usages maîtrisés.....</i>	<i>80</i>
<i>b.Le suivi des comptes : une pratique réservée aux plus âgés.....</i>	<i>83</i>
4.2.3. Le stockage des documents : Une gestion hétérogène des documents suivis.....	86
4.2.4. Les échanges autour du compte courant : de l'immixtion des parents à une autonomie complète.....	87
4.2.5. La gestion simultanée de deux comptes : des contraintes spécifiques.....	88
4.2.6. Le ressenti face à des services bancaires : des critères idéologiques.....	88
4.3. Les placements : une opération quasi inexistante.....	89
5. Les rapports à la banque.....	89
5.1. La relation avec le personnel de la banque : des contacts limités.....	89
5.1.1. Des visites épisodiques.....	90
5.1.2. Les difficultés dans la démarche : un besoin de sécurité.....	90
5.1.3. Une évaluation insatisfaisante du personnel de la Poste.....	91
5.2. L'utilisation des différents services proposés : une préférence pour les systèmes automatiques.....	91
5.2.1. Les documents commerciaux de suivi des comptes.....	91
5.2.2. Internet : une utilisation en plein essor.....	92
5.2.3. Un engouement pour les automates.....	92
5.2.4. Les réticences face aux emprunts bancaires.....	94
6. Les attentes et améliorations souhaitées vis-à-vis de la banque.....	94
Eléments de synthèse.....	94

6.1. Les attentes matérielles vis-à-vis des produits financiers.....	95
6.2. Des attentes sociales tournées vers un meilleur accueil	96
6.3. La banque idéale : une banque à l'écoute des besoins spécifiques des jeunes	96
II. LES JEUNES ET LA POSTE LOCALE	97
A. L'image de la poste locale	97
Eléments de synthèse	97
1. Présentation de la poste nationale	98
1.1. Historique de l'entreprise :	98
1.2. Les enjeux de la poste locale aujourd'hui et dans un avenir proche.....	99
1.3. Description de l'entreprise de la poste aujourd'hui :.....	100
1.3.1. L'offre de courrier de la Poste	100
1.3.2. L'offre bancaire et financière : La Banque de la Poste.....	101
<i>a. Toutes les offres.....</i>	<i>101</i>
<i>b. Les offres dédiées aux jeunes.....</i>	<i>101</i>
1.3.3. Les autres produits et services proposés	102
2. Une connaissance des produits de la Poste limitée aux services postaux	102
2.1. L'offre générale : les produits ou services associés	102
2.1.1. Une vision de la Poste uniquement à travers le courrier	102
2.1.2. Les produits bancaires et financiers : une connaissance imprécise.....	103
2.1.3. La diversification des autres services proposés : un palliatif à la mauvaise santé de la Poste ?	103
2.2. L'offre pour les jeunes : une offre méconnue	104
2.3. Les sources d'information de la Poste : le rôle majeur de la publicité	105
2.3.1. Le démarchage : une pratique en retrait.....	105
2.3.2. La publicité : un moyen essentiel pour promouvoir les services de la Poste	106
3. Une image ternie de la Poste locale	106
3.1. Points positifs de l'image de la Poste	107
3.2. Les points négatifs de l'image de la Poste.....	108
3.2.1. Le décalage entre services proposés et services attendus	108
3.2.2. L'aspect de service public comme point négatif.....	109
3.2.3. Une offre trop disparate : une perte de confiance	110
3.2.4. La dénonciation d'une pratique trop « fonctionnaire ».....	110
3.2.5. L'incompréhension des spots publicitaires : une perte de confiance	111
3.2.6. Des prix élevés comme fait marquant de l'offre postale.....	112
3.2.7. Un avis neutre vis-à-vis de la Poste.....	112
3.3. Les jeunes : des clients atypiques	112
3.3.1. Les clients typiques.....	112
3.3.2. Les non-clients : la population jeune	114
B. Les usages de la poste locale.....	115
Eléments de synthèse	115

1. Tableau récapitulatif des pratiques dans les postes nationales de façon agrégée	116
2. Les opérations réalisées à la poste : le courrier comme pratique majoritaire	117
2.1. Le courrier.....	117
2.1.1. Timbres et envois : les pratiques majoritaires.....	117
2.1.2. Une fréquence faible.....	118
2.1.3. Les bureaux de Poste fréquentés : des lieux de proximité	118
2.1.4. Un avis mitigé à l'égard du service de la Poste	118
2.2. Services annexes disponibles dans les bureaux de Poste.....	120
C. Les attentes à l'égard de la poste locale	120
Eléments de synthèse	120
1. Réorganiser l'aménagement des bureaux de Poste pour une utilisation plus efficace	121
2. Améliorer les contacts directs avec le personnel	122
3. Des services mieux adaptés à une demande jeune	122
4. La nécessité d'une image plus dynamique	124
ANNEXES.....	126

SYNTHESE

Les sources de revenus des jeunes

Les revenus perçus par les jeunes belges interrogés sont de sources diverses.

Ces sources évoluent au cours du temps. Ainsi, selon l'âge des enquêtés, les sources privilégiées varient.

Parmi elles, se trouvent celles qui sont permanentes, et que l'on retrouve à toutes les étapes du cycle de vie. Ainsi, même si les modalités varient au cours du temps, la source de revenu reste la même. D'un autre côté se trouvent les sources de revenus qui sont liées au cycle de vie, et qui ne durent d'un certain temps.

◆ Parmi les **premières sources de revenus** se trouvent

- *les cadeaux sous forme monétaire* de la part de la famille. Ceux-ci ne sont versés que lors d'occasions exceptionnelles.
- *L'argent de poche* versé par les parents dont les modalités de versement évoluent au cours du temps. En effet, les montants ont tendance à augmenter avec l'âge des enquêtés, de même que les modalités de versement évoluent. De plus, les négociations autour de cet argent de poche s'intensifient.

◆ Les **secondes sources de revenus** sont celles qui marquent *l'autonomie des jeunes* :

- les travaux pour les parents constituent une première approche des revenus personnels
- les petits boulots hors du secteur familial dénotent un accroissement de l'indépendance des jeunes,
- enfin, un emploi stable, pour les enquêtés les plus âgés, représente l'aboutissement d'une indépendance financière vis à vis des parents.

Cette évolution est le signe d'un désir d'autonomisation des jeunes sur le plan financier. Cela leur permet une liberté plus grande face au droit de regard de leurs parents à l'égard de leurs dépenses.

- ◆ **L'évolution des sources de revenus** correspond au passage à des étapes successives du cycle de vie. Peu à peu, les enfants s'autonomisent vis-à-vis de leurs parents. En effet, ils passent d'une situation dans laquelle ils sont totalement dépendants financièrement, à une situation d'autonomie complète, en passant par des phases de responsabilisation progressive.

Ce processus d'autonomisation est sous tendu par une responsabilisation croissante de la gestion de l'argent.

Les usages de l'argent

Les usages que font les jeunes de leur argent sont variés. Ils en dépensent une partie, et épargnent le reste.

- Parmi les dépenses, il y a :
 - Les charges fixes, qui correspondent à des dépenses utilitaires.
 - Les charges aléatoires, qui correspondent à des dépenses de loisirs.
- **L'épargne**, qui est la seconde forme d'usage de l'argent n'est pas encore très bien maîtrisée par les jeunes :
 - Certains ont un comportement de fourmi. Ils ont du mal à évaluer leurs besoins, et ont tendance à épargner une somme trop importante, se trouvant alors bloqués pour les dépenses courantes.
 - Le second comportement, est celui de la cigale. Ces derniers ne souhaitent pas épargner, ou n'y arrivent pas.

Dans l'ensemble, les montants des sommes épargnées augmentent lorsque les jeunes ont trouvé un emploi stable ; et les fréquences d'épargne se stabilisent. C'est à ce moment que l'épargne est stockée sur un livret d'épargne, et non plus à la maison.

Les parents ont un rôle d'aide à la gestion et de conseils dans l'activité d'épargne de leurs enfants.

- **Les prêts** réalisés par les jeunes sont des prêts qui ont la particularité d'être de très courte durée, et portent sur de petites sommes.
- Du **ressenti** des jeunes vis à vis de l'argent, il ressort **une impression de manque**, à laquelle ils peuvent pallier en travaillant ponctuellement. Par ailleurs, les préférences en terme de moyens de paiement sont tournées vers les espèces et la carte de paiement. Par contre, les chéquiers ne sont absolument pas utilisés.
- Enfin, les jeunes ne prennent sur eux que des sommes peu importantes. La peur de perdre ou de se faire voler cet argent, aussi bien que la tentation de tout dépenser les pousse à ne pas prendre trop d'argent sur eux.

Le rapport aux organismes financiers

Les trois banques principales dont sont clients les enquêtés sont **Dexia, Fortis et ING**. Ces trois organismes proposent des offres bancaires générales, ainsi que des offres destinées aux jeunes. Les offres bancaires générales portent sur des services de gestion courante, d'épargne, d'assurance, de placements, ou encore de prêts.

Les offres pour les jeunes portent sensiblement sur les mêmes produits et services. Les particularités qui se dessinent quant à l'offre jeune est une tendance à la gratuité pour certains produits, comme les cartes de paiement. Des solutions d'épargne ne sont pas proposées par tous les organismes. De même, au niveau des offres de placements financiers et de services d'assurance, les prestations sont limitées.

- ◆ **Les connaissances des jeunes sur le plan des offres bancaires sont limitées.** Bien souvent, ce ne sont que les offres dont ils disposent qu'ils connaissent. Le reste des prestations bancaire leur est étranger.
- ◆ **Les critères** qui poussent les enquêtés à **choisir une banque** sont majoritairement d'ordre sociaux :
 - En effet, **la prescription parentale** quant au choix d'une banque s'avère être l'élément majeur de choix d'une banque.

- Sur un plan matériel, **la proximité** de la banque au domicile ou au lieu de travail est également un indicateur de choix.
- Les choix en terme **d'image de la banque ou de statut social** de l'enquêté sont minoritaires.
- ◆ Les enquêtés sont généralement **fidèles à leur banque**, et n'envisagent pas d'en changer. Par ailleurs, le choix **d'un cumul de banques** peut s'envisager dans le cas de **besoins précis**, souvent d'ordre professionnels.
- ◆ Les produits et services possédés par les enquêtés se limitent le plus souvent à **un compte épargne** et **un compte courant**. Les enquêtés encore mineurs n'ont pas encore de compte courant, tandis que les plus âgés possèdent des placements ou des emprunts. *Le compte courant est le signe d'une autonomie pour les jeunes qui peuvent alors gérer eux-mêmes leur argent* et se dégager de l'immixtion des parents dans cette gestion des comptes.
- ◆ **Les usages** de ces comptes courants sont variés. Parmi les activités les plus courantes, on retrouve les retraits d'espèces, virements, dépôts d'argent, retrait d'extraits de comptes.
- ◆ **Le suivi des comptes** est très **hétérogène**. Alors que certains sont très rigoureux dans le classement de leurs extraits de comptes, d'autres ne les regardent même pas.
- ◆ Les rapports que les jeunes ont avec leur banque sont peu importants. Les visites épisodiques ne sont que celles qui ne sont pas faisables par **Internet**, ou les **automates**. Ces deux derniers services sont ceux qui sont favorisés par les enquêtés.

Les attentes vis à vis de la banque

Les **attentes** que vont formuler les enquêtés vis à vis de leur banque sont guidées par les perceptions qu'ils ont de leur propre situation bancaire. C'est ainsi par leur expérience qu'ils vont tirer leurs attentes.

Celles-ci sont diverses :

- ◆ **Des attentes matérielles** tournées vers des produits et services financiers qui répondent mieux aux besoins des jeunes, en particulier qui prennent en compte le fait que les jeunes ont dans l'ensemble peu d'argent.

- ◆ **Des attentes sociales**, qui misent sur un meilleur accueil. C'est ici le personnel qui est remis en cause.
- ◆ En ce qui concerne **la banque idéale** pour les jeunes, ils n'ont pas de critères particuliers. Cependant, nous pouvons noter que les jeunes n'ont pas d'impératifs bancaires tels qu'ils envisagent la démarche de changer de banque. La seule requête formulée à l'égard d'une banque qui serait idéale, est *une banque proche de ses clients, et donc à l'écoute de ses besoins*.

L'image de la poste locale

La Poste belge, aujourd'hui **une société anonyme de droit public**, propose des services postaux, mais également des services bancaires, financiers et d'assurances.

- ◆ **Les offres** de la Poste sont cependant *méconnues des jeunes*, qui ignorent pour la plupart le côté financier de la Poste belge.
- ◆ En effet, les jeunes connaissent avant tout **les services postaux**, et ne savent que la Poste propose également **des services bancaires** uniquement par les publicités télévisées.
- ◆ **Les services annexes** proposés par la Poste, sont selon les jeunes, un moyen de pallier la mauvaise santé et la faible fréquentation de ses bureaux.
- ◆ **L'offre bancaire à destination des jeunes** n'est pas un produit que connaissent les jeunes belges interrogés.
- ◆ **Le démarchage** par courrier ne semble pas être la solution choisie par la Poste pour promouvoir ses produits. Parallèlement, **la publicité télévisée** a un impact certain sur les jeunes, qui connaissent la Poste en tant qu'organisme financier, justement grâce à la publicité.

- ◆ En terme **d'image**, la Poste ne bénéficie pas d'une représentation très positive chez les personnes interrogées.

Selon eux, *les clients types sont les personnes âgées, et les personnes démunies*, bénéficiant des tarifs avantageux de la Poste. *Les jeunes se définissent eux-mêmes comme les non-clients de la Poste.*

Les usages de la poste locale

Les personnes interviewées ont **un usage restreint de la Poste** et de ses services, relativement à l'ensemble des services proposés :

- Ils utilisent majoritairement **les services postaux**, notamment l'achat de timbres, l'envoi et la réception de colis, ou de lettres recommandées.
- Les **services bancaires** sont totalement inutilisés
- Les **automates** de la Poste sont faiblement utilisés.

Les autres services disponibles dans certains bureaux de Poste connus par les enquêtés sont :

- L'accès à **Internet**
- La vente **d'articles de papeterie**
- La vente de **billets de loterie**

La fréquence d'usage des services de la Poste est **faible**. Ce qui détermine l'usage d'un bureau de poste est **la proximité** de celui-ci au domicile ou lieu d'étude et de travail.

L'impression générale que les enquêtés ont à l'égard de la Poste locale est **dépréciative** :

- C'est un service qui est perçu comme **ancien**, qui ne s'est **pas modernisé**,
- Un service **peu efficace** tant au niveau de **l'organisation spatiale** des agences que de la part du **personnel**.

L'avantage que présente la Poste est **une large répartition sur le territoire**, ce qui en fait un service accessible partout en Belgique.

Les attentes à l'égard de la Poste locale

Les lacunes de la Poste belge vis à vis des attentes des jeunes interrogés portent sur plusieurs plans. Ainsi, les solutions qui peuvent être apportées pour améliorer le service de la clientèle sont diverses.

Les aménagements qui peuvent être mis en place s'analysent à plusieurs niveaux :

- ◆ **L'organisation des bureaux de Poste** n'est pas totalement adaptée. Une meilleure organisation de l'espace est attendue pour faciliter les démarches,

- ◆ **L'accueil de la part du personnel** devrait, selon les enquêtés, être plus professionnel, et plus aimable.

- ◆ De plus, **les produits et services proposés** par la Poste ne conviennent pas à tous les clients potentiels. Ainsi, il semblerait que l'offre à destination des jeunes ne soit pas très développée. C'est un des points évoqués par les enquêtés, qui explique leur incapacité à donner des informations précises quant à l'offre bancaire proposée à la Poste.

Enfin, **en terme d'image**, la Poste peut apporter des améliorations notables, d'une part à travers la publicité, et d'autre part en affichant un logo plus attrayant. La Poste souffre en effet qu'une image qui n'est pas à son avantage, et pousse les enquêtés à avoir de mauvais a priori à son égard.

PRESENTATION DE L'ETUDE

CONTEXTE ET THEMATIQUES A L'ETUDE

Cette étude s'inscrit dans le cadre d'une recherche européenne à caractère exploratoire. Elle porte sur 8 pays : Allemagne, Belgique, Italie, Angleterre, Espagne, Estonie, Finlande, Pays-Bas.

Cette recherche porte principalement sur le rapport des jeunes à l'argent et aux institutions financières de leur pays. Un axe secondaire de recherche concerne les rapports des jeunes européens avec les postes de leur pays, en terme de perceptions, d'usages et d'attentes.

La finalité de cette recherche est, dans un premier temps, de réaliser des monographies descriptives au niveau européen. Ces monographies constitueront, dans un second temps, une base de comparaison entre les différentes postes locales qui permettra d'enrichir une réflexion prospective sur les évolutions de La Poste française.

METHODOLOGIE

A. Une démarche qualitative comparative

L'approche qualitative adoptée dans le cadre de cette étude se justifie, d'une part, par le caractère exploratoire de l'enquête à réaliser et, d'autre part, par les échelles d'observation micro-individuelle (qui permet d'analyser les comportements et arbitrages individuels) et micro-sociale (qui permet de faire apparaître les logiques d'acteurs en interaction) privilégiées (Desjeux, 2004).

B. Les techniques de recueil de données

La principale technique mobilisée est l'entretien individuel semi-directif d'une durée moyenne d'une heure trente. Dix entretiens ont été conduits à l'aide d'un guide d'entretien constitué d'une trame souple de questions commun à l'ensemble des pays étudiés.

Parallèlement, deux techniques complémentaires ont été également utilisées mais de façon secondaire :

- ✓ d'une part, des **photographies** ont été prises suivant une fiche de consignes prédéfinies permettant de compléter et d'illustrer certaines situations analysées
- ✓ d'autre part, une **observation participante** a été réalisée dans le cadre de bureaux de poste.

C. Profil de l'échantillon enquêté

Nous inscrivant dans une démarche méthodologique qualitative visant à identifier la **diversité des pratiques et représentations** individuelles et étant donné la taille de l'échantillon arrêté à dix entretiens, seul un quota par genre a été fixé permettant d'interviewer autant d'hommes que de femmes. Néanmoins, des critères d'échantillonnage ont été retenus pour permettre de cibler la population recherchée.

Ces critères correspondent :

- ✓ A la possession d'un produit bancaire et/ou financier actif : compte bancaire, livret d'épargne
- ✓ A l'âge : des individus ayant entre 15 et 25 ans ;
- ✓ Au milieu social: l'étude concerne des individus appartenant à la classe moyenne ;
- ✓ Au lieu de résidence : l'étude cible les habitants de zones urbaines.

Enfin, au regard de la taille limitée de l'échantillon, le dispositif de sélection des interviewés s'est attaché à **privilégier un principe de diversité des âges et des situations familiales et professionnelles retenues** en fonction des contraintes de recrutement.

L'enquête a été réalisée à Liège, du 1^{er} au 5 juillet 2005. Les **dix entretiens** réalisés ont permis d'interviewer les profils² suivants :

Genre	Age	Statut	Ville de résidence
5 femmes	17 ans	Lycéenne	Liège
	18 ans	Lycéenne	Liège
	22 ans	Diplômée d'HEC	Liers (5 km de Liège)
	23 ans	Institutrice	Liège
	24 ans	Historienne de l'art	Liège
5 hommes	16 ans	Lycéen	Liège
	19 ans	Etudiant	Liège
	21 ans	Etudiant	Liège
	25 ans	Professeur	Liège
	25 ans	Architecte urbaniste	Liège

Cet échantillon recouvre une certaine diversité de situations individuelles :

- ✓ **une diversité en terme d'âge**, les enquêtés ayant entre 16 et 25 ans;
- ✓ **une diversité en terme de situation familiale**, l'échantillon regroupant 7 personnes vivant chez leurs parents, 1 personne vivant seule, 2 personnes vivant en couple.
- ✓ **une diversité de statut**, les personnes rencontrées regroupant 3 lycéens, 2 étudiants, 4 actifs, 1 à la recherche d'un emploi.

Réserves méthodologiques

Les résultats présentés dans ce rapport sont issus d'une **démarche qualitative** réalisée dans le cadre d'un **échantillon restreint** :

- ✓ ils permettent de saisir la diversité des pratiques et représentations d'une population spécifique, **sans prétendre à l'exhaustivité** ;
- ✓ ils sont **basés sur l'analyse du discours d'une population spécifique**, rencontrée dans un contexte précis, à un moment défini dans le temps ;
- ✓ les résultats présentés doivent être considérés avec les précautions d'usage : la démarche adoptée et la taille de l'échantillon étudié **ne permettent pas d'extrapolation macro-sociale des résultats**. Néanmoins, ils permettent d'esquisser

² Une signalétique détaillée est consultable en annexe.

des mécanismes de structuration des perceptions et comportements d'une population spécifique ainsi que des pistes de réflexion susceptibles d'enrichir les réflexions prospectives sur les relations des jeunes et des postes locales.

Les termes typographiés en italiques correspondent à des verbatims, extraits du discours des interviewés. L'ensemble des entretiens a été conduit en français.

Les termes utilisés ne sont donc pas des traductions, mais les propres paroles des enquêtés.

RESULTATS DE L'ETUDE

INTRODUCTION : PRESENTATION DU PAYS

A. Fiche signalétique du pays

Capitale	BRUXELLES
Langues officielles	Français 40%, Néerlandais 60 %, Allemand moins de 1%
Monnaie	Euro
Gouvernement	La Belgique est une monarchie constitutionnelle et un État fédéral, dont le souverain actuel est Albert II.
Parti politique au pouvoir	Le pouvoir fédéral est entre les mains du Premier Ministre et de son gouvernement. Depuis les élections de juin 2003, le gouvernement est une coalition de quatre partis politiques menée par Guy Verhofstadt (premier ministre), composée des partis socialistes francophone et néerlandophone, ainsi que des partis libéraux francophone et néerlandophone.
Population	10 396 421 (2003)
Superficie	30 545 km ²
PIB/habitant	26 961 €
HDI	0.935 (2002)
Religion dominante	Catholiques 75%, Protestants ou autres 25%

B. Histoire récente du pays

La Belgique est devenue indépendante des Pays Bas en 1830 et fut occupée par l'Allemagne pendant les Guerres Mondiales I et II. Le pays a prospéré pendant la dernière moitié du siècle passé comme un état européen moderne, technologiquement avancé, membre de l'OTAN et de l'U.E.. Les tensions entre les Flamands du nord parlant le Néerlandais et les Wallons du sud parlant Français ont entraîné, ces dernières années, des amendements constitutionnels accordant à ces régions une reconnaissance et autonomie officielles.

C. Les jeunes et le pays

Près d'un quart de la population belge a moins de 20 ans. Ce chiffre est similaire à la situation française.

Population par sexe et par groupe d'âge - Belgique (1999-2004)

	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Total	10.213.752	10.239.085	10.263.414	10.309.725	10.355.844	10.396.421
0-19 ans	2.425.617	2.419.964	2.412.224	2.408.943	2.407.368	2.408.456
20-64 ans	6.090.682	6.104.028	6.121.455	6.154.390	6.186.086	6.207.845
65 ans et plus	1.697.453	1.715.093	1.729.735	1.746.392	1.762.390	1.780.120
Hommes	4.993.718	5.006.014	5.018.019	5.042.288	5.066.885	5.087.176
0-19 ans	1.240.900	1.237.139	1.233.250	1.231.221	1.230.382	1.230.570
20-64 ans	3.063.187	3.069.738	3.077.631	3.094.653	3.110.779	3.120.599
65 ans et plus	689.631	699.137	707.138	716.414	725.724	736.007
Femmes	5.220.034	5.233.071	5.245.395	5.267.437	5.288.959	5.309.245
0-19 ans	1.184.717	1.182.825	1.178.974	1.177.722	1.176.986	1.177.886
20-64 ans	3.027.495	3.034.290	3.043.824	3.059.737	3.075.307	3.087.246
65 ans et plus	1.007.822	1.015.956	1.022.597	1.029.978	1.036.666	1.044.113

Situation au 1 janvier selon le Registre National.

Source : SPF Economie - INS, Statistiques démographiques.

En ce qui concerne les revenus des jeunes, il ressort de ces données statistiques que les jeunes gagnent des revenus sensiblement moins importants que les plus âgés.

Salaire mensuel brut moyen (en EUR)	Octobre 1999	Octobre 2002
Total (NACE C-K, travailleurs à temps plein)	2.237	2.507
Moins de 20 ans	1.474	1.701
20 - 24 ans	1.615	1.869
25 - 29 ans	1.856	2.137
30 - 34 ans	2.098	2.381
35 - 39 ans	2.290	2.597
40 - 44 ans	2.362	2.674
45 - 49 ans	2.482	2.706
50 - 54 ans	2.694	2.871
55 - 59 ans	2.932	3.118

Enfin, d'après une enquête³ du CRIOC (Centre de Recherche et d'Informations des Organisations de Consommateurs) évaluant les montants d'argent de poche perçus par les jeunes belges, il ressort que 6 enfants sur dix entre 7 et 18 ans reçoivent de l'argent de poche de leurs parents. Ceux de 7 à 8 ans qui en bénéficient (33% pour cette tranche d'âge) ont en moyenne, mensuellement, 10,50 Eur. Entre 9 à 10 ans, ce montant est de 11 Euros, et grimpe à 24 Euros pour les 11 - 12 ans. Entre 15 et 17 ans, les jeunes qui bénéficient d'argent de poche reçoivent en moyenne, mensuellement, 37 Euros, et ces montants augmentent encore pour les plus âgés. A partir de 16 - 17 ans, près d'un jeune sur deux complète ses revenus d'argent de poche par un job étudiant.

Une évolution à la hausse depuis 10 ans, a pu être également constatée. Enfin, l'étude montre que la Belgique s'inscrit dans la moyenne européenne en matière d'argent de poche.

³ Communiqué de presse : 'Jeunes et argent'. Recommandations du CRIOC aux parents et aux pouvoirs publics. *Du Côté des Consommateurs: numéro 141. Date: 08-09-2003*

LES JEUNES ET L'ARGENT

A. Les sources de revenus des jeunes

Eléments de synthèse

Les revenus perçus par les jeunes belges interrogés sont de sources diverses.

Ces sources évoluent au cours du temps. Ainsi, selon l'âge des enquêtés, les sources privilégiées varient.

Parmi elles, se trouvent celles qui sont permanentes, et que l'on retrouve à toutes les étapes du cycle de vie. Ainsi, même si les modalités varient au cours du temps, la source de revenu reste la même. D'un autre côté se trouvent les sources de revenus qui sont liées au cycle de vie, et qui ne durent d'un certain temps.

◆ Parmi les **premières sources de revenus** se trouvent

- *les cadeaux sous forme monétaire* de la part de la famille. Ceux-ci ne sont versés que lors d'occasions exceptionnelles.
- *L'argent de poche* versé par les parents dont les modalités de versement évoluent au cours du temps. En effet, les montants ont tendance à augmenter avec l'âge des enquêtés, de même que les modalités de versement évoluent. De plus, les négociations autour de cet argent de poche s'intensifient.

◆ **Les secondes sources de revenus** sont celles qui marquent *l'autonomie des jeunes* :

- les travaux pour les parents constituent une première approche des revenus personnels
- les petits boulots hors du secteur familial dénotent un accroissement de l'indépendance des jeunes,
- enfin, un emploi stable, pour les enquêtés les plus âgés, représente l'aboutissement d'une indépendance financière vis à vis des parents.

Cette évolution est le signe d'un désir d'autonomisation des jeunes sur le plan financier. Cela leur permet une liberté plus grande face au droit de regard de leurs parents à l'égard de leurs dépenses.

- ◆ **L'évolution des sources de revenus** correspond au passage à des étapes successives du cycle de vie. Peu à peu, les enfants s'autonomisent vis-à-vis de leurs parents. En effet, ils passent d'une situation dans laquelle ils sont totalement dépendants financièrement, à une situation d'autonomie complète, en passant par des phases de responsabilisation progressive.

Ce processus d'autonomisation est sous tendu par une responsabilisation croissante de la gestion de l'argent.

1. Les premières sources de revenus : essentiellement familiales

Certaines sources de revenus tendent à perdurer au long de l'enfance et de la jeunesse des enquêtés. **L'argent de poche ainsi que les cadeaux sous forme monétaire constituent l'essentiel de ces formes de revenus.** Elles sont toutes issues de dons de la part de la famille, qu'il s'agisse de cadeaux ou d'argent de poche.

1.1. Les cadeaux ou dons familiaux : des occasions exceptionnelles

Les discours recueillis ont montré que les premières sources de revenus sont en grande partie des dons familiaux, pour des occasions diverses. **Ces dons sont au départ irréguliers tant dans le temps qu'au niveau des montants.** Ils relèvent d'occasions particulières, comme les anniversaires ou Noël :

« Je recevais de l'argent pour mon anniversaire, par ma grand-mère, ma marraine. A Noël aussi. Je devais avoir 12 ans. » (Carla, 22 ans, diplômée d'HEC, Liers)

Ainsi, dès l'âge de 12 ans, les cadeaux sont matérialisés sous forme monétaire. Les dons de ces membres de la famille que sont les parrains/marraines ou grands-pères/grands-mères sont souvent cités par les enquêtés comme étant leurs premiers revenus. Cependant, ceux-ci mentionnent toujours le caractère exceptionnel du don lorsqu'ils parlent de ce premier contact avec l'argent. Ainsi, ces dons familiaux varient en fonction de l'âge et des occasions :

« Mes parrain et marraine me donnaient de l'argent quand j'allais chez eux, mais ils me donnaient des sommes raisonnables, ils me donnaient environ 25 € chacun, pas des grosses sommes. » (Xavier, 25 ans, Architecte urbaniste, Liège)

Cependant, les perceptions quant à l'appréciation de la somme versée par ces membres de la famille varient :

« Je me souviens que quand j'étais petit, mes grands-parents étaient assez généreux et me donnaient toujours un petit quelque chose quand je passais. Ils me donnaient 50 ou 100 francs, c'est à peu près 2 ou 3 €. Mais avant 12 ans, on me donnait rien, et je faisais pas de petits boulots pour gagner de l'argent. » (François, 25 ans, Professeur de français, Liège)

Lorsque le besoin d'argent n'est pas assez fort, il n'y a pas d'effort fait pour gagner plus d'argent par ses propres moyens, et ainsi fournir un effort supplémentaire.

Ces dons exceptionnels sont réalisés dans des situations spéciales. Ainsi, pour des occasions particulières, les parents consentent à aider financièrement leur enfant pour des sommes qu'ils ne lui auraient pas donné dans une situation habituelle :

« Il [un voyage au Nicaragua] coûte 1200 €, moi je paye 700€ et mes parents le reste. » (Claire, 18 ans, Lycéenne, Liège)

Quelle que soit la somme versée et le moment choisi, il semble qu'il y ait toujours un élément déclencheur. Ce dernier peut être la visite d'un parent, un anniversaire ou Noël, ou toute sorte d'occasions qui légitiment le don de cet argent :

« Je me souviens qu'à ma communion, quand j'avais 12 ans, je voulais acheter un VTT, et il me manquait 50 €, le VTT coûtait 500 €, et j'avais que 450 €. Et mon père m'a donné les 50 € qui me manquait. J'avais pas demandé de cadeaux pour ma communion, mais simplement de l'argent pour m'acheter ce VTT. Toute la famille s'est cotisée pour le vélo. » (Xavier, 25 ans, Architecte urbaniste, Liège)

Dans les deux cas évoqués, les occasions sont reconnues comme des moments qui permettent ces dons. Lorsque ce n'est pas l'occasion qui a marqué les enquêtés dans leur premier contact avec l'argent, c'est l'âge qu'ils avaient :

« Une fois, quand j'avais 8 ans, ma cousine m'a invitée en ville. Mon père m'a donné 500 francs belges, 12,50 € environ. J'étais fière de mon billet. On est allé chez Quick et je me suis achetée des boucles d'oreilles ! » (Pauline, 17 ans, lycéenne, Liège)

Ces cas de premiers souvenirs d'argent sont perçus comme des moments exceptionnels. La représentation qu'a cette jeune enquêtée de l'argent est idéalisée. Les

jeunes n'ont encore eu que peu de contacts avec l'argent, ils ont ici une vision enchantée de l'argent.

De plus, ces revenus étant des cadeaux ou des dons, ils n'ont pas été précédés d'une négociation. Pour quelques-uns d'entre eux, ce qui accentue le caractère exceptionnel du versement, est le montant octroyé compte tenu de l'âge des enquêtés. Ainsi variant de 2 € à 50 €, les réactions des enquêtés montrent que le rapport à l'argent d'un enfant de 12 ans n'est pas lié à la somme, mais au contexte dans lequel il reçoit cet argent. Plus loin, en fonction des occasions, le montant est différent :

« Pour les anniversaires, 50 € et pour les bulletins, en général, 20 €. » (Pauline, 17 ans, Lycéenne, Liège)

En tant que cadeaux, les sommes étaient versées en vue d'un achat qui fasse plaisir.

Enfin, les dons d'argent spontanés de la part de la famille peuvent représenter une récompense pour un travail fourni :

« Mon grand-papa me donnait assez facilement de l'argent pour le bulletin. Donc j'avais de l'argent... Voilà aux anniversaires et pour les bulletins. Parfois je lavais la voiture... » (Pauline, 17 ans, lycéenne, Liège)

A travers cette dernière forme de don, c'est la récompense d'un travail qui est mise en place. Ainsi, ce don d'argent, sans être un revenu gagné par l'enquêté, renforce le caractère exceptionnel des dons précédents, puisque le jeune adolescent voit alors que l'argent peut aussi se gagner.

Au total, ces cadeaux de la part de la famille, sont exceptionnels. En effet, **les membres de la famille donnent des cadeaux aux jeunes sous forme monétaire principalement lors des anniversaires et des fêtes de Noël.** Par ailleurs, des occasions particulières comme la gratification de bonnes notes peuvent engendrer des cadeaux sous forme d'argent liquide.

Les dons familiaux sont au départ irréguliers, et tendent ensuite à se stabiliser lorsqu'il s'agit d'argent de poche. En effet, l'argent de poche est une pratique très répandue, et les montants ainsi que la fréquence de versement de cet argent varie en fonction de l'âge de l'enquêté.

1.2. L'argent de poche : une source de revenus permanente mais évolutive

L'argent de poche est très répandu chez les jeunes. Tous les enquêtés en ont reçu, moyennant des modalités différentes. **Si cette source de revenu perdure dans le temps, les négociations autour des montants, les modalités de versement ainsi que les attentes des parents au niveau de la gestion de cet argent de poche évoluent, elles, au cours du temps.**

1.2.1. Les premiers versements autour de 12 ans.

L'âge des premiers versements d'argent de poche tourne autour de 12 ans, ce qui correspond en Belgique comme en France à l'entrée en secondaire (équivalent à notre 6^e).

« Oui, ils ont commencé [à me donner de l'argent de poche] vers 12 ans. » (Carla, 22 ans, diplômée d'HEC, Liers)

Si 12 ans constitue un âge moyen pour commencer à recevoir de l'argent de poche, il peut toutefois être plus ou moins élevé selon les enquêtés :

« Au départ, j'ai eu de l'argent de poche au début du lycée à la demande. J'étais en quatrième ou troisième seconde. » (Marie, 23 ans, Institutrice, Liège)

Cette forme répandue de revenu versé par les parents est effectuée selon des modalités différentes, avec plus ou moins de négociations selon la situation familiale. Le versement de l'argent de poche, peut être déclenché par les jeunes ou par leurs parents.

1.2.2. Des modalités de dons qui évoluent dans le temps

a. Des montants qui s'ajustent aux besoins

La somme de 90 € mensuels d'argent de poche semble être une moyenne reflétant la situation de la plupart des enquêtés :

« Depuis 16 ans jusqu'à mes études, j'ai eu 90 € par mois, » (Xavier, 25 ans, Architecte urbaniste, Liège)

Cependant, cette somme est à considérer avec précaution pour plusieurs raisons.

Premièrement, il arrive que des sommes d'appoint soient versées par les parents, en complément ou en remplacement de l'argent de poche versé régulièrement :

« Quand j'en avais besoin, je demandais à mes parents, mais c'était jamais des grosses sommes. » (Xavier, 25 ans, Architecte urbaniste, Liège)

Deuxièmement, cette moyenne ne rend pas compte des évolutions des montants de l'argent de poche reçus par les enquêtés tout au long de leur jeunesse. **L'argent de poche versé par les parents varie en fonction des besoins que peuvent avoir leurs enfants, entraînant une augmentation progressive des montants qu'ils leur versent.** Cette tendance va de pair avec une plus grande responsabilisation des jeunes vis-à-vis de leur argent, car la somme versée devra être gérée de façon plus stricte par les adolescents.

Carla témoigne de cette évolution dans les montants d'argent de poche qu'elle a perçu au long de sa jeunesse :

« Ils me donnaient 25€ par mois, je pense. C'est monté jusqu'à 150€. En ce moment, ce n'est pas fixe, ils me donnent à peu près 100€, mais ça dépend des besoins. Ils me donnent des appoints si j'en ai besoin. » (Carla, 22 ans, diplômée d'HEC, Liers)

L'argent de poche versé par ses parents a augmenté au fil du temps, passant de 25 à 100 € par mois. Cette augmentation se retrouve de façon répétée chez les enquêtés :

« Et puis, vers 12 ans toujours, j'ai commencé à recevoir de l'argent de poche, et ça a augmenté petit à petit. Maintenant, j'ai 90 € par mois. » (Arnaud, 21 ans, Etudiant, Liège)

Ce principe de l'augmentation progressive de ces sommes est une constante chez les enquêtés :

« Vers 13 ans, mes parents me donnaient 2,50€ par semaine. Maintenant, ils me donnent 30€ ou 40€. » (Claire, 18 ans, Lycéenne, Liège)

« Dans le secondaire, mes parents ont commencé à me donner de l'argent régulièrement toutes les semaines. Au début, j'avais 50 francs par semaine, ce qui fait à peu près 1,5 €. Ensuite, en 3^e secondaire, j'ai eu 3€, puis 5 € en 4^e secondaire. Maintenant, j'ai 7€ par semaine. » (Maxime, 16 ans, Lycéen, Liège)

b. Un changement des modalités de versement

Avec le montant de l'argent de poche ce sont aussi les modalités de son versement qui évoluent. On observe généralement dans les premiers temps, un versement hebdomadaire de l'argent de poche de la part des parents, assorti d'une gestion relativement souple de cet argent par l'enfant et pouvant s'accompagner de compléments ponctuels.

« Oui, de temps en temps, quand je sors, mes parents me donnent un peu d'argent. » (Maxime, 16 ans, Lycéen, Liège)

Les changements de besoins des jeunes et de montants de l'argent de poche induisent des modifications dans la fréquence de versement. Les versements s'effectuent alors souvent tous les mois. Dans le cas suivant, les versements ont évolué au fur et à mesure de l'âge de l'enquêté. **Donné d'abord toutes les semaines, l'argent de poche a ensuite été versé tous les mois :**

« C'est moi qui ai demandé à avoir de l'argent de poche. D'abord, j'ai eu de l'argent toutes les semaines. Ensuite, j'ai eu 1500 francs, ce qui fait 40 € par mois, à partir de la 3^e secondaire. Mes parents me payaient beaucoup de choses. En fait, c'est moi qui ai demandé, et ils ont pas été contre. » (François, 25 ans, Professeur de français, Liège)

Dans un premier temps, la modalité privilégiée de versement de l'argent de poche est « la main à la main ».

« Mon père me donne de l'argent en mains propres, il me donne du liquide. » (Ludovic, 19 ans, Etudiant, Liège)

« En liquide, pas à date fixe, quand je leur demandais, ou alors quand ils y pensaient. » (Carla, 22 ans, diplômée d'HEC, Liers)

Ce don d'argent en main propre permet de maintenir le contact entre le donateur et le destinataire et laisse une certaine souplesse quant aux dates de versement et au montant de l'argent donné. De plus, les sommes versées à ces jeunes ne sont généralement pas assez importantes pour nécessiter un versement sur le compte. Mais progressivement, lorsqu'elles deviennent plus importantes, le versement peut basculer progressivement vers un versement directement sur le compte :

« Y a une partie que mon père verse directement sur mon compte épargne, c'est 25 €, et l'autre partie, c'est ma mère qui me la donne en liquide. » (Arnaud, 21 ans, Etudiant, Liège)

Ce passage, qui se fait ici progressivement, de l'un à l'autre mode de versement détache symboliquement les parents du rôle de donateurs visibles de l'argent. Il entraîne en outre une régularité dans les montants et la fréquence du versement de l'argent de poche. C'est donc un passage vers une autonomisation du jeune dans son rapport à l'argent.

« Avant mes parents me donnaient mon argent de poche en liquide, après ils m'ont fait des virements automatiques sur ce compte, c'était plus simple. » (Sophie, 24 ans, Historienne de l'art, Liège)

Pour les jeunes cette situation est plus simple car elle leur garantit d'avoir cet argent sur leur compte et les laisse plus libre de la gestion de leur argent.

1.2.3. Négociations et échanges autour de l'argent de poche.

Les ressentis des jeunes interrogés vis-à-vis de l'argent de poche et de ce qu'ils s'estiment en droit d'attendre de leurs parents varient. Ainsi, les occasions pour lesquelles il est légitime d'attendre de l'argent de poche sont variées :

« Je n'ai jamais eu d'argent pour les anniversaires. Je n'aime pas cette formule. Je n'ai jamais reçu d'argent comme ça. » (Sophie, 24 ans, Historienne de l'art, Liège)

L'argent de poche, en particulier peut être plus ou moins source de négociations avec les parents. Celles-ci peuvent tourner autour de la demande d'une somme d'argent supplémentaire, qui n'est pas comprise dans l'argent de poche mensuel:

« De temps en temps, on en discute quand je demande des avances ou des choses comme ça. Et souvent ils disent oui, donc il y a pas de problèmes pour ça. Je leur demande environ une avance de 50 €, mais c'est pas souvent. » (Arnaud, 21 ans, Etudiant, Liège)

La demande effectuée auprès des parents relève ici de l'exceptionnel et non de l'habituel. Cette infraction à la routine invite à une discussion qui aboutit sur un accord ou un refus de cette demande, sans que la somme versée régulièrement n'en soit automatiquement affectée.

D'autres jeunes négocient la somme même de l'argent de poche versé :

« Oui, je revendique ! Je trouve que 30 €, c'est pas assez. Alors j'essaye de négocier. Par exemple, hier, je suis allée à un barbecue, c'est moi qui ai payé. En ce moment, je dépense beaucoup parce que c'est les vacances, alors je sors. » (Pauline, 17 ans, Lycéenne, Liège)

L'argent est ici considéré comme un droit revendiqué. Cependant, la limite posée par les parents met en opposition la demande de l'adolescent aux réponses des parents. Le ressenti face à l'argent de poche est alors affecté, et on peut observer une tendance à la comparaison comme moyen de justification :

« Alors je me dispute parfois avec mes parents. Ils ne me donnent jamais un truc en plus pour sortir. Ils disent que j'ai qu'à moins sortir. J'ai des amis, leurs parents leur donnent de l'argent dès qu'ils en ont besoin. Je préfère ce système-là. » (Pauline, 17 ans, Lycéenne, Liège)

Le passage de frères et sœurs plus âgés peut réduire ou annihiler les négociations concernant l'argent de poche :

« Mes frères étaient passés avant, donc pour l'argent de poche, ça s'est passé pareil que pour eux. J'ai eu les mêmes sommes qu'eux. Et puis en primaire, j'avais pas besoin d'argent. » (Maxime, 16 ans, Lycéen, Liège)

Les modalités de versement étant déjà fixées, il n'y a pas de place pour la négociation au sujet du montant de l'argent de poche versé. L'adolescent doit souvent se conformer à ce qui a déjà été établi, alors même qu'il n'a pas participé aux négociations antérieures, concernant les revenus versés à ses aînés.

Il s'établit souvent une comparaison entre l'argent de poche perçu par les différents membres de la fratrie. Mais elle ne semble pas utilisée pour nourrir des revendications de la part des jeunes. Ainsi, les négociations sont rarement issues de la fratrie :

« Oui, avec ma grande sœur, ils ont fait pareil. Et je crois qu'ils le font aussi avec les petits (des jumeaux de 16 ans). Peut être même qu'ils ont eu de l'argent de poche plus tôt. » (Marie, 23 ans, Institutrice, Liège)

Les négociations dépendent ainsi de la situation de famille, mais également de l'âge et de la situation particulière qui engendre la discussion. Le ressenti des jeunes interrogés vis-à-vis de l'argent qui leur est versé évolue au long de leur jeunesse. Dans l'enfance, leur représentation de l'argent est idéalisée et idéaliste :

« Je me souviens que j'avais un rapport très idéaliste à l'argent. Je voulais être footballeur pour être riche. » (Arnaud, 21 ans, Étudiant, Liège)

Cette réaction d'idéalisation de l'argent est possible car l'enquêté n'a pas de lien avec l'argent. Il n'est pas confronté à quelque problème que ce soit par rapport à l'argent. Mais avec le temps, les jeunes sont de plus en plus confrontés à l'argent. **Il est plus clairement lié à des besoins notamment de loisirs et de socialisation et devient un enjeu et donc une source potentielle de négociation avec les parents.** Ceux-ci peuvent aussi avoir un rôle de contrôle ou de conseil par rapport à cet argent. Ainsi, pour certains enquêtés, les échanges autour de l'argent de poche, avec les parents peuvent être perçus comme un regard extérieur qui sert de conseil pour la gestion financière :

« Non, il n'y a pas de problème. On ne va pas se battre. Ils me disent juste ce qu'il ne faut pas faire. » (Carla, 22 ans, diplômée d'HEC, Liège)

De même que les parents peuvent donner des conseils sur la façon de gérer l'argent, ils peuvent également ne pas intervenir dans cette gestion. C'est pour laisser une autonomie, et initier leur enfant à la responsabilisation qu'ils ont mis en place le système d'argent de poche.

L'argent de poche peut donc être perçu de façon différente selon l'âge des enquêtés, et leur situation sur le moment. De plus, le ressenti qu'ont les jeunes autour de l'argent que leurs parents leur versent dépend de la relation qu'ils établissent avec eux.

2. Vers une progressive autonomisation financière grâce au travail

Les sources de revenus évoquées précédemment, donnaient aux parents et, dans une plus large part, à la famille une place essentielle dans les sources de revenus des jeunes. Les revenus que leur versent ces derniers sont présents tout au long de leur jeunesse. **Petit à petit, cependant une autonomisation s'effectue, toujours avec l'aide des parents. L'argent de poche reste une source importante dans les revenus des enfants et des jeunes, même si les autres sources de revenus commencent à prendre plus de place.** Mais

la tendance commence à s'inverser : les dons familiaux tendent à s'estomper devant les revenus que les jeunes gagnent eux-mêmes.

2.1. Le travail envers les parents : une part dominante des petits boulots

Les petits boulots effectués par les enquêtés sont en premier lieu des petits travaux qu'ils font pour un membre de leur famille. Ainsi, ce sont les réseaux familiaux qui sont les premiers à être mis en œuvre lorsque de l'argent entre en jeu. L'argent gagné dans ces circonstances peut parfois résulter de l'envie d'un achat ultérieur, comme c'est le cas pour Maxime :

« Oui, c'était plus tondre la pelouse, ou laver la voiture. En fait, j'avais essayé d'économiser pour partir aux sports d'hiver. Parce que j'y suis parti deux fois, une fois avec mes parents, et une fois avec des amis. Et la deuxième fois, c'est moi qui l'ai payé. » (Maxime, 16 ans, Lycéen, Liège)

Mais il arrive souvent que ces petits boulots pour la famille soient réalisés sans but précis, simplement pour gagner un peu d'argent :

« C'était pas grand chose, au début, je me souviens que je nettoiais la terrasse, aux alentours de 12 ans, et je gagnais 100 francs belges, ce qui fait 2,5 €. » (Arnaud, 21 ans, Etudiant, Liège)

L'argent gagné sert alors aux sorties et les dépenses de loisir et n'est donc pas utilitaire. C'est pour cela qu'il ne demande pas à ses parents de lui en donner plus, mais qu'il se prend en charge lui-même pour gagner un peu plus d'argent. Effectuer des petits boulots peut donc constituer un appoint à l'argent donné par ailleurs par les parents.

Faire un petit boulot peut dans le même ordre d'idée venir pallier un manque d'argent lié à des négociations qui n'auraient pas abouties. Et là encore, le réseau familial s'avère être la solution la plus facile de trouver l'argent qui manque:

« Ben, quand on va en ville, on est tenté, et j'aimerais bien en avoir un peu plus, mais bon, je râle pas sur ce qu'ils me donnent, je fais avec. Quand il m'en manque, je fais des petits boulots, comme laver la voiture. » (Maxime, 16 ans, Lycéen, Liège)

Si ces petits boulots constituent généralement un appoint à l'argent de poche reçu régulièrement par les jeunes ou aux autres formes de dons d'argent, il arrive parfois que ces petits travaux constituent la source principale de leurs revenus :

« Je n'ai jamais reçu d'argent aux anniversaires ou à des fêtes donc je ne mettais pas d'argent de côté. Puis j'en ai reçu assez vite parce que je faisais du baby-sitting. » (Sophie, 24 ans, Historienne de l'art, Liège)

Les premiers travaux que le jeune va effectuer sont en lien avec sa famille qui constitue son réseau le plus proche. Celle-ci peut être l'objet du travail, mais elle peut en être l'intermédiaire. Laver la voiture d'un membre de la famille est une activité qui revient souvent en ce qui concerne les premières sources de gains :

« J'ai gagné mes premiers sous en lavant la voiture, j'ai gagné 500 francs belges, ça fait 12,5 €. Mais j'ai pas fait d'autres petits boulots, je suis un peu pourri. » (Ludovic, 19 ans, Etudiant, Liège)

Le réseau familial est un moyen qui ne nécessite pas trop de recherches personnelles, et donc pas trop d'investissements. Ainsi, d'autres types de travaux effectués pour d'autres membres de la famille reviennent également de façon répétée :

« De temps en temps, je lave la voiture d'un ami, ou celle de mon oncle. Je vais tondre la pelouse chez ma grand-mère, ou ramasser des groseilles. Cette année, je le fais plus qu'avant. » (Maxime, 16 ans, Lycéen, Liège)

Le fait de chercher un travail pour l'été montre la volonté de passer à une indépendance supérieure en coupant le lien avec la famille dans son rapport au travail, et par là, à ses revenus. Là encore la transition peut se faire lentement. Il est possible de passer d'un travail dans le cadre uniquement familial à un travail trouvé par relation familiale.

Dans la situation suivante, le travail effectué est un travail officiel dans le sens où c'est un travail pour lequel sa mère aurait pu embaucher quelqu'un d'autre pour effectuer le même travail. Ainsi, les gains réalisés pour ce travail restent liés à la famille, mais s'en détachent peu à peu du fait du type de travail :

« J'avais de l'argent de poche quand j'étais étudiant, et j'ai commencé à faire des petits boulots dès 14 ans. J'ai travaillé 6 ans dans le bureau de ma mère. J'y travaillais un mois par an. » (Xavier, 25 ans, Architecte urbaniste, Liège)

Les travaux trouvés par les parents ou effectués pour eux constituent une sorte de passage intermédiaire entre deux situations. D'un côté, la dépendance complète des enfants à leurs parents par l'argent qu'ils leur versent, qu'il s'agisse de dons ou d'argent de poche, et de l'autre, le travail indépendant, coupé de la famille permettant au jeune de s'assumer pleinement.

2.2. Les petits boulots « extra-familiaux » : une autonomisation accentuée

Après les dons et travaux familiaux, viennent les travaux coupés du réseau familial. **Le jeune crée alors son propre monde, qui va lui permettre de subvenir partiellement ou totalement à ses besoins, créant une indépendance forte vis-à-vis de ses parents.** En

fonction de l'âge de l'enquêté, les travaux et revenus correspondant sont plus ou moins importants.

Les premiers travaux sont souvent des petits travaux d'été, qui permettent aux enquêtés de gagner leurs premiers revenus indépendamment de leurs parents :

« Et puis, cet été, je vais travailler pendant les vacances, je vais travailler au Carrefour, comme caissier. » (Maxime, 16 ans, Lycéen, Liège)

Ces jobs d'été symbolisent l'acquisition d'une indépendance propre et sont donc importants pour les jeunes, impatientes de pouvoir gagner leur propre revenu. Ces jeunes, qui cherchent à travailler pendant l'été sont ici des étudiants. Ils ne perçoivent donc pas de salaire régulier à l'année. Ces travaux saisonniers, souvent effectués par les jeunes, sont un complément des revenus donnés par les parents :

« Je vais gagner à peu près 350 € pour 20 jours, en travaillant 18 heures par semaine. » (Maxime, 16 ans, Lycéen, Liège)

La somme ici gagnée sur une durée de 20 jours, montre bien que ce travail n'ait pas pour objectif de subvenir à tous ses besoins. Peu à peu, les enquêtés augmentent la durée de leurs travaux saisonniers :

« A partir de là, j'ai travaillé trois années de suite au Cora. Une semaine, puis deux, puis trois. C'était pour payer mes vacances. Mais cette année, je n'ai pas besoin car j'ai travaillé toute l'année. » (Marie, 23 ans, Institutrice, Liège)

Les enquêtés témoignent d'une volonté d'indépendance, et de possibilités accrues d'user de façon autonome de leur argent.

D'autres enquêtés ont une activité qui leur offre une rémunération régulière tout au long de l'année, sans pour autant être en mesure de subvenir totalement à leurs besoins :

« C'est assez régulier, oui. Deux, trois fois par mois. C'est une collègue de maman qui habite tout près, c'est très pratique. Je gagne 5 € de l'heure c'est pas grand chose, mais quand je fais juste une heure, elle me donne quand même 15 €. Elle est très gentille ! ça m'aide beaucoup. » (Pauline, 17 ans, Lycéenne, Liège)

Un complément régulier d'argent de poche est versé par les parents. Ce choix de travail supplémentaire, montre une volonté d'indépendance vis-à-vis des parents. Enfin, un choix différent peut être fait pour gagner de l'argent, par la vente de ses propres biens :

« Et puis pendant un mois, je suis beaucoup allé au Cash Converters, c'est un endroit où tu peux vendre des objets, et ils te donnent directement de l'argent. Mais sinon, j'ai pas d'autres sources de revenus. » (Ludovic, 19 ans, Etudiant, Liège)

Cela évite la recherche et les contraintes d'un travail. Ce type de source de revenus, bien plus ponctuelle qu'un travail à l'année, permet néanmoins d'acquérir une forme d'autonomie financière.

Pour les plus jeunes, ce sont les jobs d'été qui constituent l'essentiel de leurs revenus gagnés, car ils doivent concilier leurs études et cette activité rémunérée. Les priorités des enquêtés ne sont pas le travail, mais celui-ci prend une place de plus en plus importante :

« Maintenant, non, j'ai fait des petits jobs, mais avec les études, c'est assez difficile de concilier les deux. En ce moment, je travaille pas parce que je suis en seconde session pour mes examens. » (Arnaud, 21 ans, Etudiant, Liège)

Les études restent l'activité principale, cependant, il y a la volonté de concilier un travail avec les études. C'est donc la période des vacances scolaires qui est la plus propice à un travail rémunéré.

2.3. Ressenti vis-à-vis des petits boulots

Tous ces types de revenus, qu'ils soient réguliers ou non, montrent que les enquêtés, ressentent au fil du temps un besoin accru d'argent. C'est pourquoi les négociations vues préalablement lors de leur premier versement d'argent de poche ont changé. En effet, ils ont maintenant des habitudes ou des envies qui nécessitent plus d'argent. **De plus, cette part croissante dans les revenus globaux de revenus gagnés par le travail, dénote une volonté d'indépendance de la part des jeunes, mais également d'une volonté d'autonomisation vis-à-vis des parents.**

Sur le plan du ressenti, certains enquêtés sont satisfaits de ce qu'ils ont, d'autres se plaignent de ne pas avoir assez. Les insatisfactions peuvent venir de la comparaison des sommes perçues à celles perçues par les personnes côtoyées :

« A 13 ans à peu près, je gagnais moins d'argent [pour les petits boulots que je faisais] que la moyenne, j'étais très gentille. » (Sophie, 24 ans, Historienne de l'art, Liège)

Les petits boulots effectués ne rapportent pas toujours une somme satisfaisante. Les réactions sont alors partagées entre les enquêtés qui s'en contentent et ceux qui vont chercher à gagner des sommes supérieures.

Les ressentis vis-à-vis de l'argent, que ce soit de l'argent de poche ou de l'argent gagné n'est pas le même. D'ailleurs, les dépenses effectuées avec l'un ou l'autre ne sont pas les mêmes. Ainsi, les parents auront un droit de regard moindre sur les dépenses de leurs enfants et sur la façon dont leur enfant gère leur argent issu d'un travail :

« Non, ils regardaient pas mes dépenses. Mais je devais beaucoup gérer ce que j'avais, parce que je devais payer beaucoup de choses avec mon argent. » (Xavier, 25 ans, Architecte urbaniste, Liège)

Le contrôle et la vérification parentale des dépenses ne sont pas les seuls moyens de promouvoir l'autonomie financière de leurs enfants. En effet, la simple gestion d'une grande part de leurs propres dépenses oblige les jeunes à ne pas faire d'erreurs de gestion trop importantes.

Cette situation de revenus issus de petits boulots s'inscrit, dans les revenus des jeunes, comme une étape intermédiaire entre une totale dépendance vis-à-vis de leurs parents, qui consentent à leur donner de l'argent de poche, et un travail rémunéré qui leur permet d'être autonome financièrement.

2.4. Un emploi stable : l'aboutissement des formes de revenus

Ce sont les plus âgés qui ont atteint cette étape leur permettant d'avoir un travail rémunéré à temps plein qui pourvoit à leurs besoins. Ils sont alors totalement indépendants.

La recherche d'un emploi pour s'assurer une source de revenus suffisante pour vivre est alors une préoccupation de ces jeunes. Ils ne veulent plus compter sur leurs parents, car ils savent qu'ils ont atteint la fin de leurs études, ce qui les oblige socialement à trouver un travail :

« En fait, j'ai fini mes études hier ! Alors je cherche un emploi. J'ai envie d'avoir une indépendance financière. Sinon, depuis mes 16 ans, je travaillais tous les mois de juillet dans un supermarché. » (Carla, 22 ans, diplômée d'HEC, Liers)

Le travail qui donne droit à un salaire est l'aboutissement des sources de revenus de ces jeunes. Ceux-ci ne touchent alors plus d'argent de leurs parents, car ils ont obtenu une autonomie suffisante pour vivre. Les négociations avec leurs parents dans ce cas-là n'existent plus. Par contre, pour ceux qui ne sont pas encore en âge de travailler pour avoir une dépendance totale, ont une tendance plus forte à négocier avec leurs parents pour toucher plus d'argent que ce qu'ils ne leur donnent.

Par ailleurs, même si les enquêtés gagnent de quoi vivre, ils peuvent néanmoins continuer à faire des petits travaux pour compléter leur salaire :

« Je continue à donner des cours de musique. Mais ce n'est pas vraiment des sources de revenus. Tout le monde me demande, alors je le fais, je me retrouve à donner des cours de piano, de français, de maths... Alors que je n'ai pas vraiment le temps. Mais ce n'est pas pour gagner de l'argent que je les donne. C'est à peine une mini goutte de crème dans les épinards ! 10 € par semaine. Mais je ne sais pas si j'aurais l'occasion de continuer l'année prochaine parce que je prépare ma formation à l'unif. » (Sophie, 24 ans, Historienne de l'art, Liège)

Elle précise cependant que cette situation ne lui convient pas totalement, et qu'elle se fatigue. En conséquence, elle compte arrêter l'activité parallèle pour se recentrer sur son activité principale. Cette activité principale est donc devenue au fil du temps pour les enquêtés leur unique source de revenus.

Leur salaire est alors versé, le plus souvent sur leur compte, par virement automatique :

« Moi, mon salaire arrive directement sur mon compte, je ne me tracasse de rien. Je devrais peut-être vérifier » (Marie, 23 ans, Institutrice, Liège)

Les résultats des entretiens ont montré que les revenus évoluent pour la plupart au cours du cycle de vie. Les sommes versées par les parents ou la famille, ainsi que les revenus issus des petits travaux augmentent avec l'âge de l'enquêté. Parallèlement, la part des revenus versés par les parents tend à prendre une place moins importante au sein des revenus globaux, relativement aux revenus gagnés par l'enquêté lui-même.

3. Evolution des sources de revenus

L'évolution d'une source de revenu à une autre est liée aux changements de besoins d'un jeune lors des différentes étapes de son cycle de vie. Ainsi, ce sont les besoins, les montants versés et gagnés, les modalités de versements qui sont variables.

3.1. L'apprentissage progressif de la gestion de l'argent de poche

Lorsque l'enfant grandit, ses besoins changent, poussant les parents à moduler les sommes et fréquences de versement d'argent de poche. **En effet, les capacités de gestion devenant plus importantes au fil du temps, les parents consentent à verser des sommes plus conséquentes pour les dépenses croissantes de leurs enfants.**

Les évolutions qu'ont suivi les montants de l'argent de poche versé par les parents sont progressives. En effet, ils peuvent passer tout au long de l'enfance et de la jeunesse de 50 centimes d'euro à 100 € par mois. Cette augmentation est répartie sur différentes étapes de l'école jusqu'à l'université, et correspond à des dépenses différentes :

« J'ai eu 100 € par mois, à partir de 15 ans, je dirais. Quand j'étais petite, ils me donnaient 50 cents le dimanche. Au début du secondaire, ils me donnaient à peu près 3 € par semaine pour manger... Puis, ça augmentait avec les années. » (Marie, 23 ans, Institutrice, Liège)

C'est principalement les dépenses effectuées et donc le montant alloué à ces dépenses qui déterminent l'étape à laquelle se situe l'enquêté. C'est d'ailleurs clairement dans un souci d'apprentissage de gestion que certains parents donnent des sommes plus conséquentes à leurs enfants :

« En fait mes parents me donnent de l'argent de poche et je dois gérer moi même avec 100 € par mois. Ça fait un an et demi que ça fonctionne comme ça. Avant, ils me donnaient 10 €. On a instauré ce système parce qu'en grandissant, mes parents ont voulu que j'apprenne à gérer mon argent. Pour voir si plus tard, je saurai gérer mon argent, ou si je claquerai tout. » (Ludovic, 19 ans, Etudiant, Liège)

La gestion de l'argent de poche se fait au fur et à mesure de l'évolution de l'âge de l'enfant, et donc de sa capacité de gestion de l'argent. Les passages d'une étape à l'autre sont le signe d'un changement dans les besoins mais aussi les capacités de gestion et donc la responsabilité des adolescents.

Cette problématique de la gestion de l'argent semble être un souci des parents vis-à-vis de leurs enfants. Les enquêtés ont à plusieurs reprises mentionné le fait que l'argent de poche versé par leurs parents était un exercice de gestion de leur propre argent :

« Assez tard, vers 15 ans. Avant, ils me donnaient quand j'avais besoin. Puis à 15 ans ils se sont dit que je devais apprendre à gérer. Mes parents m'ont donné plus mais ne me donnaient plus lorsque je leur demandais. » (Sophie, 24 ans, Historienne de l'art, Liège)

L'apprentissage de la gestion de l'argent passe alors par des règles plus strictes, car les suppléments sont de moins en moins accordés par les parents. Ces derniers ont alors opté pour un mode de versement à la fois plus large, car le montant en est supérieur, mais en même temps plus strict car ils n'interviennent plus en cas d'écarts de gestion.

3.2. Des dons familiaux à une autonomisation partielle : une évolution progressive

L'argent reçu par les jeunes satisfait à ce stade, des besoins de début d'indépendance et donc d'une certaine liberté surveillée. Le recul pris par les enquêtés les

plus âgés leur permet de témoigner de l'évolution vers encore d'avantage d'autonomie financière.

C'est en effet une forme d'indépendance que les enquêtés veulent obtenir avec l'argent de poche. Or le fait d'être demandeur de cet argent et d'éventuellement en négocier le montant met au contraire les enquêtés en position de dépendance face à leurs parents. C'est alors que les petits travaux apparaissent comme le gage d'une indépendance. C'est en effet une source de revenus sur laquelle les parents ont moins tendance à exiger un droit de regard :

« Je fais du baby-sitting et mes parents me donnent toujours de l'argent de poche : 30 € par mois. Et je dois tout faire avec. » (Pauline, 17 ans, Lycéenne, Liège)

L'argent gagné, se cumule ici avec les versements d'argent de poche. C'est à ce moment que les enquêtés commencent à prendre plus conscience de la valeur de l'argent.

Cet enquêté nous montre bien les évolutions de ses activités mais aussi de versements d'argent qu'il reçoit par ses parents :

« Ensuite, ils m'ont donné 50 € par mois. Et puis, quand j'ai été à l'université, j'ai fait des petits boulots pendant les vacances. J'ai travaillé dans un Quick, j'ai eu un boulot dans la bibliothèque de l'université, j'ai aussi travaillé dans un car-wash. Mais pour mon argent de poche, ça a augmenté, mais j'ai jamais eu plus de 50 €. Mais j'avais pas besoin de plus, car c'était juste pour mon plaisir chaque mois. » (homme, 25 ans, Professeur de français, Liège, Client de la banque Fortis)

On peut remarquer que ce jeune a augmenté le nombre de petits boulots, mais que les sommes d'argent de poche reçues ont également augmenté. Ainsi, ses sources de revenus ont augmenté. Dans les deux cas suivants, la situation est similaire. En effet, les parents aident à raison de sommes plus importantes, tandis que les jeunes continuent à faire des petits boulots :

« Oui, et je travaillais un mois par an. Pendant mes 5 ans d'études, j'ai été un étudiant normal, et mes parents m'aidaient avec 3500 francs belges par mois. Et les deux années après, j'ai été autonome financièrement, j'ai payé le Minerval, c'est les frais d'inscription à l'université. » (Xavier, 25 ans, Architecte urbaniste, Liège)

C'est la possibilité d'avoir de l'argent qui est à eux et qu'ils ne doivent à personne d'autre qui pousse ces jeunes à travailler. La régulation parentale des sorties, notamment en termes financiers n'a alors plus lieu d'être puisque ce n'est plus à eux d'assumer cette partie des dépenses de leur enfant. La situation de l'architecte montre bien qu'il a travaillé une partie du temps, ce qui lui a permis d'acquérir une autonomie financière totale, sans plus rien devoir à ses parents.

Les sommes importantes versées par les parents à partir d'un certain âge, qui d'ailleurs varient d'une famille à l'autre, permettent avant tout un apprentissage de la gestion de l'argent :

« Ils me donnaient 100 € une fois tous les trois mois, pour apprendre à gérer mon argent. Ils me disaient : « tu te payes les sorties et tout ce qui te fait plaisir. » Tout, sauf ce dont j'avais besoin. Un t-shirt joli, c'est moi, mais des chaussures, eux. Je continuais à donner des cours de musique, j'en avais besoin pour payer les livres, en histoire de l'art, on nécessite de beaucoup de livres chers. » (Sophie, 24 ans, Historienne de l'art, Liège)

Cette enquête nous révèle que l'argent que lui donnaient ses parents servait uniquement à ses dépenses personnelles de loisirs. Cependant, malgré les sommes versées par ses parents, elle continue à travailler pour pouvoir être plus libre dans ses sorties, et ses dépenses de loisirs.

3.3. Vers une prise en charge autonome

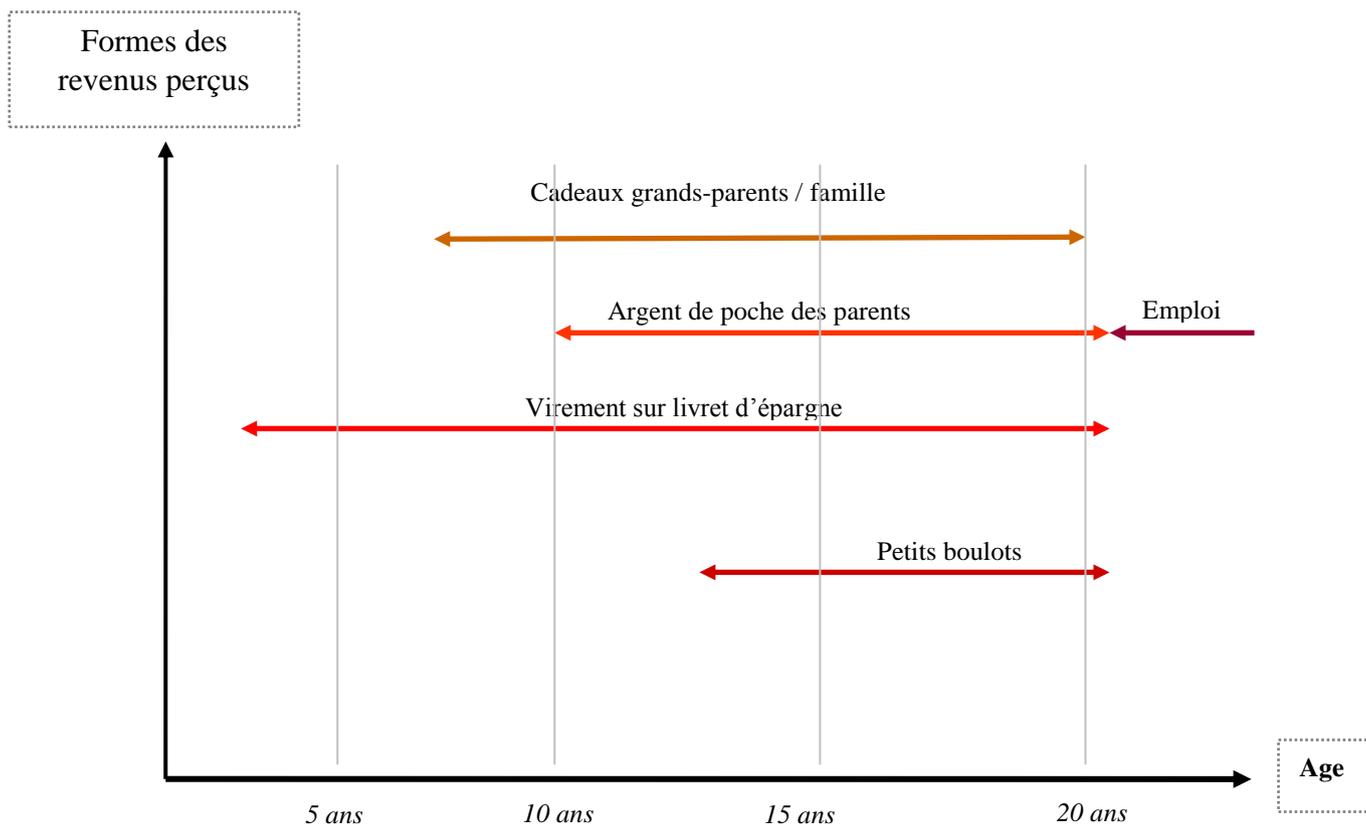
A partir du moment où un jeune commence à travailler, les parents n'ont plus à intervenir pour leur donner de l'argent de façon régulière. Toutefois, les parents versent de temps à autre des aides ponctuelles, qui n'ont pas un caractère régulier et établi.

Ainsi, dès lors que l'enfant a un travail et gagne son propre argent, si ce salaire est suffisant pour couvrir tous ses besoins, les parents ne versent plus d'argent à leur enfant. C'est le cas de plusieurs enquêtés, qui, une fois établis n'ont plus rien perçu de leurs parents :

« Non, effectivement, ils me donnent plus rien, et je dois tout payer. Ils ont continué à me donner de l'argent jusqu'à la fin de mes études, et puis après, dès que j'ai commencé à travailler, ils ont arrêté. » (Xavier, 25 ans, Architecte urbaniste, Liège)

C'est bien ce que dit cet architecte de façon explicite. Ses parents lui ont versé de l'argent jusqu'à la fin de ses études. Lorsqu'il a lui-même travaillé, la source de revenus parentale a été supprimée.

Cette dernière étape parachève donc l'autonomie des jeunes. Ce sont principalement les jeunes qui choisissent spontanément de travailler, sans que leurs parents interviennent dans cette décision. C'est un choix qui les mène peu à peu vers une autonomie de plus en plus forte, jusqu'à une indépendance et donc une liberté financière totale, à travers un travail stable.



Graphique récapitulatif des sources de revenus des enquêtés en fonction de l'âge

Les virements sur le livret d'épargne ainsi que les petits boulots sont arrêtés dès que le jeune a trouvé un emploi stable et qui lui permet de subvenir à ses besoins, de même que les versements sur les livrets d'épargne de façon régulière. Cette dernière pratique peut éventuellement se poursuivre de manière ponctuelle pour des occasions particulières.

B. Les usages de l'argent

Eléments de synthèse

Les usages que font les jeunes de leur argent sont variés. Ils en dépensent une partie, et épargnent le reste.

- Parmi **les dépenses**, il y a :
 - Les charges fixes, qui correspondent à des dépenses utilitaires.
 - Les charges aléatoires, qui correspondent à des dépenses de loisirs.
- **L'épargne**, qui est la seconde forme d'usage de l'argent n'est pas encore très bien maîtrisée par les jeunes :
 - Certains ont un comportement de fourmi. Ils ont du mal à évaluer leurs besoins, et ont tendance à épargner une somme trop importante, se trouvant alors bloqués pour les dépenses courantes.
 - Le second comportement, est celui de la cigale. Ces derniers ne souhaitent pas épargner, ou n'y arrivent pas.

Dans l'ensemble, les montants des sommes épargnées augmentent lorsque les jeunes ont trouvé un emploi stable ; et les fréquences d'épargne se stabilisent. C'est à ce moment que l'épargne est stockée sur un livret d'épargne, et non plus à la maison.

Les parents ont un rôle d'aide à la gestion et de conseil dans l'activité d'épargne de leurs enfants.

- **Les prêts** réalisés par les jeunes sont des prêts qui ont la particularité d'être de très courte durée, et portent sur de petites sommes.

- Du **ressenti** des jeunes vis-à-vis de l'argent, il ressort **une impression de manque**, à laquelle ils peuvent pallier en travaillant ponctuellement. Par ailleurs, les préférences en terme de moyens de paiement sont tournées vers les espèces et la carte de paiement. Par contre, les chéquiers ne sont absolument pas utilisés.
- Enfin, les jeunes ne prennent sur eux que des sommes peu importantes. La peur de perdre ou de se faire voler cet argent, aussi bien que la tentation de tout dépenser les pousse à ne pas prendre trop d'argent sur eux.

1. L'utilisation de l'argent : dépenses et épargne

1.1. Des dépenses plus aléatoires que fixes

Les jeunes effectuent des dépenses avec l'argent qu'ils reçoivent de leur famille, ou qu'ils gagnent par eux-mêmes. Ces dépenses peuvent être calculées et évaluées par les parents afin que ces derniers ne versent que l'argent nécessaire aux dépenses prévues, ou alors, les versements sont faits sur une base d'évaluation approximative, du fait de dépenses non fixes, et plus difficiles à évaluer de façon précise.

1.1.1. Entre dépenses utilitaires et dépenses de loisirs

a. Les dépenses fixes : des dépenses utilitaires

Comme il a été dit plus haut, **les dépenses effectuées par les jeunes varient en fonction de l'âge, et donc de la capacité à gérer son argent. Ainsi, les dépenses qui figurent dans cette partie doivent être comprises à travers l'âge de l'enquêté.**

Les plus jeunes n'étant pas indépendants financièrement, ce sont les parents qui assument la quasi-totalité des dépenses fixes qui concernent leurs enfants. Les préoccupations des plus jeunes sont avant tout tournées vers leur propre plaisir dans les débuts de la gestion de leur propre argent, ainsi, ce sont les sorties ou les vêtements qui sont les premières formes de dépenses des enquêtés. C'est pour cela que les charges fixes sont minoritaires dans le panel

des dépenses. Celles-ci sont plus régulières avec l'âge, notamment lorsque ces jeunes sont titulaires d'un travail rémunéré et qu'ils ont une indépendance financière. Les enquêtés les plus âgés doivent alors être plus vigilants à l'égard de leurs dépenses courantes, et leurs dépenses fixes sont automatiquement supérieures à celles des charges fixes des enquêtés plus jeunes.

Pour les plus jeunes, les charges fixes payées par les enquêtés concernent majoritairement leur téléphone portable :

« C'est moi qui paye ça, j'achète une carte rechargeable pour mon Gsm⁴. » (Maxime, 16 ans, Lycéen, Liège)

Cependant, même si la dépense les concerne directement, il arrive que ce soient les parents qui aient en charge le téléphone portable :

« Oui j'en ai un, mais ça, c'est payé par ma mère. » (Arnaud, 21 ans, Etudiant, Liège)

Le paiement d'un téléphone portable peut se faire de deux façons différentes qui impliquent d'une part la régularité, ou d'autre part l'irrégularité des dépenses. En effet, selon qu'il s'agisse d'un abonnement ou d'une recharge à la carte, les modalités de recharge de son téléphone varient. Dans le cas suivant, cette institutrice de 23 ans a opté pour un abonnement après avoir utilisé le système de recharge par carte. Cela confère un caractère plus fixe à ses dépenses de téléphone portable :

« J'ai un Mobistar alors je ne peux pas le faire à l'intérieur. Je le recharge toujours à Mister Cash. Mais maintenant, j'ai un abonnement. Mais je ne le dépense pas toujours, surtout grâce à Internet et à Messenger. » (Marie, 23 ans, Institutrice, Liège)

Nous avons pu noter une pratique marginale chez certains enquêtés parmi les plus âgés. Parmi ceux qui ont commencé à travailler, et donc à percevoir un revenu régulier, certains continuent d'habiter chez leurs parents. Ce qui a été mis en place par ces familles, laisse s'interroger sur les pratiques belges quant aux rapports entre parents et enfants face à l'argent.

Ainsi, ces enfants autonomes versent à leurs parents une somme fixe tous les mois, comme dédommagement des frais courants, de nourriture et de tout ce qui a trait aux frais d'hébergement :

« Maintenant, c'est l'inverse, c'est moi qui leur donne 100 € par mois. C'est pas grand-chose... C'est pour payer le loyer et la bouffe. C'est assez logique. » (Sophie, 24 ans, Historienne de l'art, Liège)

Le fait de rester chez ses parents est un choix dont la raison principale est financière. En effet, il est moins onéreux de verser une pension à ses parents que de prendre à sa charge la totalité des dépenses liées à un logement.

⁴ Le GSM est une appellation courante de téléphone portable

Entre une charge de téléphone portable, assumée par les plus jeunes des enquêtés, et le versement d'une pension à ses parents, les dépenses de ces jeunes gens sont très diverses. Ce qui évolue, est la situation des jeunes. Ils acquièrent au fil du temps, et donc avec l'âge, c'est-à-dire lorsqu'ils sont en âge de travailler, après avoir terminé leurs études, la possibilité de ne dépendre que d'eux-mêmes pour subvenir à leurs besoins. **Les montants de ces charges fixes augmentent alors avec l'âge, et par conséquent avec le revenu des adolescents et jeunes adultes s'adapte à ces besoins.**

Au niveau de leurs dépenses, les jeunes, n'ayant pas une somme conséquente à gérer, dépendent facilement tout le revenu qui leur est versé ou qu'ils ont gagné :

« Oui, je dépense tout, surtout ce mois-ci parce que c'est les vacances. » (Claire, 18 ans, Lycéenne, Liège)

Le montant de chaque dépense varie automatiquement, cependant, le montant global des dépenses est identique chaque mois, puisque la somme dépensée est constante et équivalente à l'ensemble de ses revenus.

Lorsque les enquêtés sont plus âgés et en mesure d'être autonomes financièrement, ils ont une connaissance plus grande de ce que leur coûte les différents achats qu'ils ont à faire. Ainsi, ils ont une démarche de dépense plus calculée, que n'ont pas nécessairement les plus jeunes :

« Pour tout ce qui est nourriture, je fais attention à pas trop dépenser. Quand on fait les courses, on essaie de pas dépasser 70 €. Et puis, je paie l'ADSL, la télé, les charges, la voiture. J'ai fait un prêt pour la voiture que je rembourse petit à petit. » (Xavier, 25 ans, Architecte urbaniste, Liège)

Lorsque les revenus d'un enquêté lui permettent d'être autonome, il doit alors gérer toutes les dépenses du quotidien. En effet, ce sont des dépenses de nourriture, de communication, et le cas échéant le remboursement d'un prêt qui sont payés. **C'est à ce stade que les enquêtés commencent à être capables d'évaluer de façon précise la somme dont ils ont besoin pour chacune de leur dépense.** Cette situation n'est possible que pour les enquêtés les plus âgés, c'est-à-dire ceux qui ont déjà commencé à travailler, et donc à percevoir un salaire mensuel. Ils ont alors en charge tous les aspects financiers que n'ont pas à assumer les plus jeunes.

b. Les dépenses non fixes : des achats de loisirs

Les différentes dépenses effectuées par les enquêtées ne sont pas calculées. Ainsi certaines sont aléatoires, et ne sont pas planifiées. Ce type de dépense irrégulière caractéristique des jeunes enquêtés. **Leurs dépenses sont dictées par leurs envies et ne sont**

pas planifiées. Ce sont les sorties et les vêtements qui constituent l'essentiel des dépenses de ces jeunes.

Un système fréquent, est celui qui consiste à partager le montant des dépenses vestimentaires, la partie utilitaire étant assurée par les parents, tandis que la partie superflue est assumée par l'enquêté :

« Je paye le superflu de vêtements. Mes parents payent l'essentiel. Par exemple des chaussures dont j'ai besoin, un sac à dos... Par contre si je veux un vêtement superflu, c'est moi qui le paye. » (Carla, 22 ans, Diplômée d'HEC, Liers)

Le poste vestimentaire est celui qui est le plus souvent partagé entre les enquêtés et leurs parents. Là encore, l'âge des enquêtés joue un rôle, et les parents des plus jeunes enquêtés sont ceux qui assument encore la totalité des dépenses vestimentaires :

« Je paye mes sorties... Tout sauf les vêtements. Ils sont assez compréhensifs. » (Pauline, 17 ans, Lycéenne, Liège)

Ainsi, les vêtements sont l'image d'une dépense utilitaire dont le coût est assez important, et que les enquêtés ne peuvent pas assumer tout seuls :

« Tout ce qui était des fournitures ou vêtements, c'est mes parents qui me le payaient. » (François, 25 ans, Professeur de français, Liège)

Après les vêtements, les sorties sont un poste important dans les dépenses irrégulières des jeunes. Ce discours est récurrent :

« Surtout dans les soirées. Je me restreins pas beaucoup, le soir si on sonne pour me proposer de sortir, je dis oui, parce que je sais que j'ai de l'argent sur moi. » (Ludovic, 19 ans, Etudiant, Liège)

Dans leurs discours, les enquêtés évoquent tous les dépenses de sorties ou de loisirs. Ces dépenses ne sont pas planifiées, mais ont un caractère spontané. En effet, les petites sommes dépensées servent le plus souvent à des sorties :

« Je payais mes sorties, mes glaces, à manger, comme ça... mais pour les vacances ou les vêtements, là c'est eux qui payaient. » (Sophie, 24 ans, Historienne de l'art, Liège)

Ce qu'il ressort de ces discours, est le fait que les dépenses importantes, que les jeunes ne peuvent assumer tout seuls sont prises en charge par les parents. Ainsi, les frais liés aux vacances, les vêtements, les chaussures, ou les autres gros frais sont à la charge des parents. **Il s'établit alors dans chaque famille un partage des prises en charge entre parents et jeunes.** Les vêtements sont à la marge des dépenses gérées par les parents ou les jeunes. C'est sur ce plan que les négociations sont les plus importantes. Dans l'exemple suivant, les besoins qui au départ étaient utilitaires, et se limitaient à des sandwiches ont évolué pour prendre en compte les vêtements :

« C'était pour m'acheter des sandwiches, pour les sorties, mais au début, ce n'était pas grand-chose. Je n'en avais pas vraiment besoin. Actuellement, je paye la même chose, sauf

que mes besoins ont augmenté. Je paye aussi mes vêtements. » (Carla, 22 ans, diplômée d'HEC, Liers)

Le fait, pour les jeunes d'avoir en charge des dépenses utilitaires est alors le signe d'une progression dans la gestion autonome de l'argent. Cependant, malgré des dépenses non calculées, les jeunes font attention à ce qu'ils ont et essaient de dépenser leur argent de façon raisonnée :

« Petit à petit, j'ai appris. Petit à petit on doit gérer plus de choses, on a plus de dépenses, mais je ne suis pas très dépensière, hein, maman. » (Marie, 23 ans, Institutrice, Liège)

C'est petit à petit que se fait l'apprentissage de la gestion de l'argent et des précautions sont prises quant aux sommes dépensées.

Au sein des dépenses des jeunes nous pouvons trouver également celles liées à la voiture. Celles-ci sont un pas de plus vers l'indépendance de ces jeunes qui cherchent à s'affranchir de leurs parents. Toutefois, le fait d'avoir une voiture n'est pas nécessairement une obligation, ainsi, le fait de vouloir une voiture dans le seul but de prendre plus d'indépendance vis-à-vis de ses parents engage le jeune de façon plus forte. Le choix de posséder une voiture est alors assumé en quasi-totalité par ce jeune, dont les parents ne payent qu'une petite partie :

« Et puis, je paye l'essence de la voiture, je partage les frais d'assurance avec mon père, on paie chacun la moitié. Je me paye aussi mes clopes, mai c'est surtout les sorties, et les cinés. » (Ludovic, 19 ans, Etudiant, Liège)

Les dépenses citées par ce jeune homme comprennent donc les dépenses de sorties, et de cigarettes, ainsi que les dépenses de la voiture. Les frais d'assurance sont répartis entre lui et son père.

Enfin, les dépenses liées aux vacances des jeunes sans leurs parents sont une autre source de dépenses. Là encore, c'est une marque d'indépendance qui est soulevé. En effet, le fait d'organiser ses propres vacances correspond à la planification de son temps libre ce qui montre la capacité des jeunes à se prendre en charge :

« Je pars en Grèce et en Afrique, j'ai besoin de beaucoup d'argent. J'ai besoin d'un boulot. » (Pauline, 17 ans, Lycéenne, Liège)

Les montants des dépenses des jeunes varient en fonction de la nature de la dépense. Les montants peuvent ainsi aller de quelques euros pour une sucrerie à plusieurs centaines pour un voyage. Les dépenses les plus courantes ne sont pas les voyages, mais plutôt les sorties, ainsi que les charges de téléphone portable :

« Il y a aussi le GSM. J'utilise des cartes téléphoniques. Ça coûte 15 €. Avant ça allait mais depuis que j'ai un copain... Ça s'élève très vite. » (Pauline, 17 ans, Lycéenne, Liège)

Les dépenses de téléphone portable ne sont pas fixes, puisque le système de recharge choisi est celui de la carte. Quant aux sorties, cette même enquêtée veut rester raisonnable et ne pas se laisser emporter à dépenser trop :

*« Mes sorties ? ça dépend. J'essaie de rester raisonnable. Je paye l'entrée 5 € mais je prends rarement un verre. Je veux m'amuser, mais je ne peux pas me permettre d'abus. »
(femme, 17 ans, lycéenne, Liège, Cliente de la banque Fortis)*

Les différentes dépenses effectuées par les enquêtés sont très variées dans les montants comme dans leur nature. Ils ont également des ressentis différents face à l'argent et à ses modalités variables.

1.1.2. Une impression de manque vis-à-vis du budget de dépenses

Le ressenti des adolescents vis-à-vis de leur budget de dépense est la plupart du temps celle d'un manque. En effet, comme ce jeune homme lorsqu'il était plus jeune, la plupart des jeunes n'étaient pas pleinement satisfaits de ce qu'ils avaient avant. Cependant, avec du recul, il est capable d'apprécier les besoins qu'il avait alors, et d'en déduire que ceux-ci ne nécessitaient pas plus que ce qu'il avait :

« En fait, je trouvais que j'avais pas grand chose. C'était surtout pour les sorties, les cinés, les livres... » (François, 25 ans, Professeur de français, Liège)

C'est à cause de ces écarts entre ce que les enquêtés auraient souhaité et ce dont ils disposaient effectivement que des échanges autour de l'argent se mettent en place. Ainsi, les échanges avec des tiers permettent justement de prendre le recul nécessaire pour appréhender plus justement la valeur de l'argent.

1.1.3. Le rôle des parents : aide et conseils à une gestion saine des dépenses

Les différents échanges qu'ont les enquêtés peuvent s'apparenter à un contrôle informel de la part de leurs parents ou de simples conseils. Dans tous les cas, c'est un regard plus expérimenté qui vient donner son avis sur les sommes que ces jeunes ont en leur possession.

Le contrôle que peuvent exercer les parents est ici informel, puisqu'ils n'ont pas de droit de regard sur l'utilisation que fait leur fils de l'argent qu'ils ont, mais celui-ci ne leur cache pas non plus les dépenses qu'il fait :

« C'est plutôt un contrôle informel, mes parents regardent pas ce que je dépense, mais je leur dis un peu ce que je fais avec. » (Ludovic, 19 ans, Etudiant, Liège)

Cette situation permet aux parents d’être rassurés sur l’utilisation que fait leur fils de son argent, et à ce jeune d’être libre de faire ce qu’il désire avec cet argent. Les deux parties en présence trouvent un avantage à ce système de dialogue spontané. C’est le cas aussi dans cette famille, dans laquelle la fille fait ce qu’elle veut avec l’argent qu’elle a, mais fait part à sa mère de la responsabilité de ses dépenses :

« Non, mes parents ne regardent pas. Ils me demandent juste si je mets de côté. Maman me demande parfois si je ne dépense pas trop. Mais je n’ai jamais fort dépensé. » (Marie, 23 ans, Institutrice, Liège)

Dans les deux cas précédents, parents et enfants n’ont pas de difficulté à parler de dépenses et d’argent de poche. Dans le cas suivant, la confiance permet à la mère, intervenue dans la discussion, de préciser que les modalités de versement de l’argent de poche se faisaient par virement automatique, car la situation le permettait :

« c’est vrai que ta sœur est fort dépensière, plus que toi. On leur a donné de l’argent vers 15-16 ans. On regarde parfois les dépenses, pour les vêtements... on leur faisait un ordre permanent. » (Mère de Marie, 23 ans, Institutrice, Liège)

Le fait que les parents effectuent un virement permanent dénote une confiance, qui permet des échanges apaisés autour de l’argent. C’est encore le cas dans cette famille :

« On en parle, oui, on se dispute jamais à cause de ça. » (Arnaud, 21 ans, Etudiant, Liège)

Les discussions autour de l’argent ne sont pas tendues. Par contre, lorsque les jeunes n’ont pas acquis la responsabilité que leurs parents pouvaient attendre d’eux, la situation n’est pas la même :

« Déjà, ce n’est pas moi qui le garde, c’est mon père. Sinon, j’achète des trucs ridicules avec, n’importe quoi ! » (Pauline, 17 ans, Lycéenne, Liège)

Dans ce cas-ci, la situation n’est pas tendue, cependant, la gestion de l’argent de poche n’est pas assurée par la fille, mais par son père. Elle dit elle-même qu’elle est incapable de se contrôler, et que son père est plus à même de s’occuper de son argent. Toujours dans un souci de responsabilisation, la famille de ce jeune qui est maintenant majeur, est intervenue dans la discussion, pour bien faire comprendre qu’ils ne sont plus dans l’obligation d’assumer les erreurs de gestion que pourraient faire leur fils :

« De toutes façons, s’il a des dettes, maintenant qu’il est majeur, on est plus responsables. » (père d’un enquêté de 19 ans, étudiant à Liège)

Les échanges autour de l’argent sont ici gérés de façon saine. Il n’y a pas la volonté des jeunes de cacher ce qu’ils achètent à leurs parents, et parallèlement, les parents ne cherchent pas à s’immiscer dans les dépenses de leurs enfants.

Les dépenses ne représentent qu’un volet de l’utilisation que font les jeunes de leur argent, en effet, certains épargnent et ne dépensent donc pas tout.

1.2. Une épargne encore peu régulée : des cigales aux fourmis

L'épargne chez les jeunes peut être motivée par des objectifs divers. Nous retrouvons ici l'épargne de précaution, sans objectif précis, si ce n'est de se prémunir contre un risque incertain. D'autres épargnent car ils ont un objectif en vue, souvent un achat important. **Les modalités de l'épargne sont alors variables en fonction des âges, et de la finalité de cette épargne.**

1.2.1. Des montants croissants avec l'âge des enquêtés

a. Vers une stabilisation des modalités d'épargne

L'âge des enquêtés est un facteur important dans la façon dont se fait l'épargne. **Le principe d'épargne se retrouve à tous les âges, dès que l'enfant commence à être conscient de ce que représente l'argent.** Les propos de cet enquêté illustrent l'évolution de l'épargne, et de la prise de conscience de l'épargne :

« Je gardais la première moitié pour l'épargner, donc j'ai commencé quand j'avais 10 ans. Sur ce compte épargne, je pouvais mettre de l'argent, mais pas en retirer. A 18 ans, j'ai commencé à pouvoir gérer moi-même mon compte. » (Xavier, 25 ans, Architecte urbaniste, Liège)

Même s'il n'indique pas de montant précis, le fait d'épargner la moitié de ce qu'il percevait comme argent est une somme relativement importante dans ce contexte.

Ainsi, l'épargne est d'abord effectuée de façon chaotique, pour être plus stable par la suite. Avant de trouver les bons systèmes d'épargne, il y a une phase de tâtonnement. Ainsi, cette enquêtée n'a pas encore trouvé un système qui lui permette de satisfaire sa consommation à court et long terme, c'est-à-dire que la consommation future, incarnée par l'épargne ne laisse plus rien à la consommation présente. Cette enquêtée a donc une préférence pour la consommation future :

« Oui, j'épargne mais je crois que je n'ai pas encore trouvé le bon système. Au début du mois, je mets de côté une certaine somme, puis je vis avec le reste. Mais parfois je mets trop de côté alors du coup, je suis hyper serrée en fin de mois et je dois piocher sur mon compte épargne. » (Sophie, 24 ans, Historienne de l'art, Liège)

Les sommes associées à l'épargne croissent en parallèle des revenus des enquêtés, et donc lorsque ceux-ci ont un travail régulier et rémunéré :

« Je mets 400 € de côté tous les mois. » (Marie, 23 ans, Institutrice, Liège)

A côté de personnes dont la préférence intertemporelle se tourne vers le futur, d'autres sont plus axées vers le présent. Leur préférence de consommation se faisant dans le présent, la consommation future est impossible, et donc, l'épargne est impossible :

« Il ne reste pas beaucoup ! je ne mets jamais rien sur mon compte épargne, je n'ai pas assez d'argent. » (Carla, 22 ans, Diplômée d'HEC, Liers)

Ainsi, les comportements peuvent être plutôt fourmi ou plutôt cigale. Le penchant de l'enquêté suivant est d'un premier abord fourmi, car il met de l'argent de côté. Or, il précise qu'il retire aujourd'hui de l'argent censé lui servir demain :

« Pas tout à fait, parce que je peux aussi retirer sur mon compte épargne avec ma carte de retrait, donc ça peut m'arriver d'avoir à la fois 0 € sur les deux comptes, mais dans tous les cas, j'ai jamais des sommes énormes dessus. » (Arnaud, 21 ans, Etudiant, Liège)

De plus, il n'a jamais beaucoup sur ses comptes. Cela est révélateur d'un comportement plus cigale. Ainsi, certains peuvent épargner beaucoup, et d'autres pas du tout. Parmi ceux qui épargnent, la fréquence d'épargne est plus ou moins régulière.

b. Les motifs d'épargne

Les différents types de comportements, que nous avons nommé ici cigale ou fourmi sont également déterminés par des objectifs plus ou moins précis à court ou long terme. Ainsi, l'épargne peut être motivée par un objectif précis, et c'est le cas de cet enquêté, qui avait eu à épargner pour pouvoir partir aux sports d'hiver avec ses amis :

« Parfois j'économise un peu si je veux m'acheter quelque chose que j'aime vraiment, ou pour aller aux sports d'hiver, comme j'avais fait cette année. » (Maxime, 16 ans, Lycéen, Liège)

Le motif de son épargne avait alors été établi à l'avance. Il en est de même pour cette enquêtée :

« Pour acheter une voiture et pour plus tard me mettre en ménage. » (Marie, 23 ans, Institutrice, Liège)

L'épargne qu'elle se constitue aujourd'hui est une base pour l'achat de sa voiture, mais plus généralement pour s'installer. Cette enquêtée a un travail, et compte bientôt s'installer, son épargne est motivée par cet objectif, même s'il n'est pas matérialisé. Dans le cas de l'enquêtée suivante, ses projets ne sont pas encore ceux d'une vie indépendante, étant donné qu'elle a 18 ans, mais elle épargne pour un projet personnel, et a donc un but précis :

« Parce que je vais au Nicaragua cet été. » (Claire, 18 ans, Lycéenne, Liège)

La décision d'épargner n'est pas pour autant toujours motivée par un objectif précis. En effet, les personnes suivantes épargnent plus par principe que pour réaliser une action précise :

« Je ne sais pas, c'est pour plus tard. Il n'y a pas longtemps, je ne savais même pas que j'avais un compte. » (Pauline, 17 ans, Lycéenne, Liège)

La peur d'une situation que l'on ne pourra pas gérer pousse les individus à s'en prémunir d'avance et donc à épargner. C'est l'état d'esprit de cette jeune femme :

« Je n'ai pas d'idée précise, je pense qu'il faut épargner, pour plus tard, en cas de coup dur... » (Sophie, 24 ans, Historienne de l'art, Liège)

Les facteurs explicatifs d'une épargne, à long ou court terme sont pluriels. **Ainsi, l'âge est le facteur dominant, car il est associé au salaire perçu par les enquêtés.** Les plus jeunes épargnent moins que les plus âgés. En ce qui concerne les objectifs d'épargne, les logiques sont ambivalentes, et cette épargne peut correspondre d'une part à un projet précis, mais également à une simple épargne de précaution.

1.2.2. Une fréquence croissante avec l'âge des enquêtés

L'épargne lors de la réception de l'argent de poche est une situation que l'on retrouve lorsque les jeunes en sont encore à l'étape de l'argent de poche. Le versement de l'épargne se fait alors de façon régulière. Pour ceux qui sont entrés dans la vie active, l'épargne se fait tout aussi régulièrement, puisqu'ils reçoivent leur salaire tous les mois. C'est à la réception que se fait l'épargne :

« Dès que j'ai mon argent de poche, j'en mets une partie sur mon compte, que je touche pas, et l'autre partie sur mon compte à vue. Mais sur mon compte, on peut retirer qu'à partir de 20 €, c'est pas génial. » (Ludovic, 19 ans, Etudiant, Liège)

Ce jeune homme n'est pas encore entré dans la vie active, mais il s'impose une discipline d'épargne qui le prépare à une action similaire dans sa vie future. Pour cette jeune femme qui a un salaire, l'habitude est prise :

« Oui, j'épargne tous les mois. » (Marie, 23 ans, Institutrice, Liège)

L'argent épargné peut être celui qui provient de l'argent de poche, celui d'un salaire, mais aussi celui qui a été donné comme cadeau au jeune :

« En moyenne, je reçois 200 € en tout, de toute la famille. Et cet argent, je le mets sur le compte épargne, sauf si j'ai des projets. Là, je garde l'argent, et je m'en sers pour ce que j'avais prévu. » (Arnaud, 21 ans, Etudiant, Liège)

Ainsi, la logique de ce jeune homme consiste à n'utiliser son argent que s'il a des projets. Sinon, il épargne. Au contraire de ceux qui n'épargnent uniquement s'ils ont un projet, lui réagit de façon inverse :

« Oui, j'essaie d'épargner régulièrement une petite partie de mon salaire qui part sur ce compte épargne, pour fructifier. Mais je peux quand même retirer sur mon compte épargne. » (François, 25 ans, Professeur de français, Liège)

Pendant, même avec la volonté de ne retirer de l'argent que s'il a quelque chose de précis à acheter, il est confronté aux dépenses quotidiennes qui viennent amputer son épargne. A côté du montant et de la fréquence de l'épargne, la façon d'épargner, et le choix de lieu de stockage de son épargne est variable.

1.2.3. Une épargne stockée à la banque ou à domicile

Les jeunes belges n'ont pas de lien très fort avec leur banque, par contre, ils paient la majorité de leurs achats en espèce. Ainsi, ils ont de l'argent chez eux qu'ils stockent dans une simple boîte ou une tirelire. Ainsi, l'épargne chez les jeunes se fait de deux façons. Pour les grosses sommes, elle se fait par l'intermédiaire d'un organisme financier, et pour des sommes plus petites, ils gardent leur argent à domicile. C'est donc ici le cas de plusieurs d'entre eux.

Les lieux de stockage sont le plus souvent la chambre, dans une boîte réservée aux pièces, une tirelire ou encore une trousse, comme le montrent les photos ci-dessous.

Dans le cas de cet enquêté, il stocke ses pièces dans une tirelire, et ses billets dans une tirelire :

« ...et j'ai aussi une tirelire où je mets ce qu'on me donne, quand par exemple je ramasse des groseilles pour la grand-mère. » (Maxime, 16 ans, Lycéen, Liège)



Belgique, Tirelire de stockage de billets, (Maxime, 16 ans, Lycéen, Liège)

C'est dans cette tirelire que ce jeune homme range ses billets. A l'image de l'enquêté précédent, chacun a sa propre tirelire, ou endroit où ranger ses pièces ou billets. D'ailleurs, certains les séparent, attribuant aux pièces et billets des rangements différents. C'est ainsi que l'enquêtée suivante a une boîte réservée exclusivement à ses pièces, tandis que les billets sont rangés dans une autre boîte :

« Je le mets dans une petite boîte. » (Claire, 18 ans, Lycéenne, Liège)



Belgique, Boîte de stockage de pièces (Claire, 18 ans, Lycéenne, Liège)

Ainsi, la pratique qui consiste à garder de la monnaie chez soi est courante, comme le confirment les propos de ces enquêtés :

« Je le garde, je le laisse dans une petite boîte, pour la prochaine sortie ! » (Pauline, 17 ans, Lycéenne, Liège)

Ainsi, la solution jugée la plus simple est de garder l'argent dans une tirelire chez soi. **Cette solution semble être plus adaptée à la situation de ces jeunes car ils préfèrent garder leur argent plutôt que de le mettre sur un livret et donc de faire la démarche de l'apporter à la banque.** En effet, ils ont ainsi une somme réduite sur leur compte, mais ont chez eux de l'argent stocké.

Cependant, le fait de garder de l'argent chez soi n'est pas non plus l'unique pratique de ces jeunes. En effet, le cas de cette jeune femme est la preuve que ce n'est pas très efficace si l'on veut faire des économies. Ainsi, elle confie l'argent à son père :

« A un moment, je gardais mes économies dans ma chambre mais ça ne marchait pas ! Alors, je les confie à mon père. » (Pauline, 17 ans, Lycéenne, Liège)

Dans ces propos, il est clair que l'objectif de responsabilisation des parents par l'argent de poche n'est pas totalement atteint, car la jeune femme est contrainte, pour ne pas le dépenser, de confier l'argent à son père. D'autres ont réussi à se contraindre à épargner sans piocher dans leurs économies. C'est le cas de cette autre jeune femme :

« En ce moment, je mets tout sur mon compte parce que j'économise. Pour l'instant je ne touche pas à mon compte épargne. » (Claire, 18 ans, Lycéenne, Liège)

Le fait d'avoir un compte épargne lui permet de ne pas toucher à cet argent.

1.2.4. Une épargne assistée par les parents

Les parents sont une aide dans la gestion, encore mal régulée par les enquêtés. C'est la même démarche qu'effectue ce jeune enquêté, en s'adressant à sa mère pour que ce soit elle qui fasse la démarche de déposer l'argent sur son compte. C'est à travers cela que se font les échanges entre parents et enfants quant à l'épargne :

« Quand j'ai par exemple 20 € que je veux économiser, je les donne à mon père qui les met sur mon compte. » (Maxime, 16 ans, Lycéen, Liège)

Dans le cas suivant, ce n'est pas la démarche que le jeune transfère à ses parents, mais c'est la gestion de l'argent. En effet, cette gestion n'est pas faite par la jeune femme qui demande elle-même à son père de le faire à sa place :

« Je préfère laisser mon argent chez moi, sinon, je sais que je vais le dépenser. C'est mon papa qui le garde. Je prends le minimum pour pas être tentée par une folie. » (Pauline, 17 ans, Lycéenne, Liège)

Les parents sont alors un soutien pour leurs enfants, quel que soit l'aide à apporter, que ce soit une aide concrète par la gestion directe de l'argent de leurs enfants, ou comme dans le cas suivant, des conseils sur la gestion de l'argent :

« Avec mon père oui, c'est pour me recadrer, il m'aide à gérer mon argent que je reçois. » (Ludovic, 19 ans, Etudiant, Liège)

Dans tous les cas, les parents aident ou conseillent leurs enfants dans la gestion de leur argent.

L'épargne est un des aspects des possibilités d'usage de l'argent, à côté des dépenses. Cependant, les jeunes ont encore d'autres possibilités comme les prêts.

1.3. Des prêts majoritairement informels et de courte durée

Le fait de faire un prêt indique que l'argent dont on dispose à un moment donné est insuffisant. Dans ce cas, ils demandent à des proches, ou à la banque de leur faire une avance, qu'ils rembourseront ultérieurement. Cependant, certains enquêtés n'en ont jamais faits et/ou ne souhaitent pas en faire :

« Non, et puis j'aime pas trop demander, donc je fais pas de crédit. C'est quelque chose que j'aime pas faire. » (Ludovic, 19 ans, Etudiant, Liège)

Cet enquêté, n'est pas dans une logique d'emprunt d'argent, il n'en a donc jamais fait. C'est la même chose pour cet jeune actif, qui n'a pas encore effectué de prêt à la banque pour une quelconque acquisition :

« Non, j'ai jamais fait d'emprunts à la banque. » (François, 25 ans, Professeur de français, Liège)

Parmi les enquêtés, seul un d'entre eux a déjà fait un prêt à la banque. Les autres préfèrent emprunter à leurs parents ou à des amis pour de petites sommes. Ce qui dérange cette enquêtée dans les prêts, notamment à ses parents, c'est le sentiment d'être redevable par la suite à ces personnes de quelque chose :

« A la banque, jamais. Sinon, jamais de grande somme. J'emprunte parfois un peu d'argent à ma sœur, je préfère que ce soit à elle et pas à des amis, ni à mes parents, ils me donnent déjà beaucoup. Et je ne veux pas qu'ils me demandent ce que je fais avec mon argent. Mais c'est très rare, c'est vraiment quand j'en ai besoin et que je sais que je pourrais la rembourser. Je suis un peu dépensière. » (Carla, 22 ans, diplômée d'HEC, Liège)

La demande de prêt d'argent ne se fait qu'en dernier recours. De plus, c'est la famille qui est la première sollicitée, et uniquement pour de petites sommes. Ces petites sommes sont ensuite remboursées très vite pour effacer la dette, et retrouver une situation équilibrée entre ces deux personnes. C'est ce que font d'autres enquêtés, plus jeunes, qui n'empruntent qu'à des proches :

« J'emprunte parfois des petites sommes à mes amis, mais je les rembourse très vite. » (Claire, 18 ans, Lycéenne, Liège)

Ainsi, l'emprunt est limité dans le montant et dans le temps, pour que le déséquilibre qui crée la gêne se rétablisse au plus vite. Les emprunts, du fait du déséquilibre qu'ils créent et donc du sentiment d'être redevable sont faits à l'entourage proche de ces jeunes :

« Des prêts ? oui, parfois, j'emprunte 2 € à une copine et je lui rends le lendemain. Une fois, j'ai eu une amende dans le bus. C'est 50 € l'amende ici. Mon père m'a fait un prêt. Je lui remboursais un peu quand je pouvais. Ça a duré un an ! J'ai aussi emprunté une fois 30 € à ma cousine. Je suis partie en vacances alors que je m'étais disputée avec mes parents. Ils ne m'avaient pas donné d'argent. Du coup, j'ai dû en demander à ma cousine. » (Pauline, 17 ans, Lycéenne, Liège)

Dans ce cas-ci, le remboursement de l'emprunt, étant donné qu'il s'agit d'une somme importante s'est faite en plusieurs fois et sur une longue période. C'est toujours la famille qui est le premier créancier, comme le montrent les propos suivants, alors qu'il s'agit d'une somme plus importante :

« A mes parents, oui, pour la voiture. Je pense que je ferais un prêt à la banque plus tard, quand je voudrais m'acheter une maison. Je le ferais mais que pour des gros trucs comme ça. Mais pas pour une voiture, celle que j'ai achetée ne m'a pas coûté hyper cher. Je fais attention, je suis allée une fois en négatif, par inadvertance et je me suis dit : plus jamais ! » (Sophie, 24 ans, Historienne de l'art, Liège)

Le fait d'emprunter de l'argent à ses parents ne dérange pas cette jeune femme, car elle sait qu'elle leur remboursera sans problème par la suite. Ainsi, elle n'envisage de faire un prêt à la banque uniquement pour l'achat le plus important qu'elle aura sans doute à faire, à savoir une maison.

L'objet de l'emprunt peut ainsi être très varié :

« A mes parents, oui, mais c'est tout, j'ai jamais fait de prêt à la banque. Et puis aux autres, non, sauf si c'est pour manger et que j'ai oublié mon argent, mais c'est des petites sommes, et je leur rembourse rapidement. » (Arnaud, 21 ans, Etudiant, Liège)

Cet enquêté fait une différence entre l'emprunt qu'il peut faire à ses parents ou à ses amis. En effet, il ne fera pas les mêmes achats. Pour une voiture, un prêt de longue durée est plus adapté, car le remboursement se fait de façon échelonnée. Par contre, le fait d'emprunter de grosses sommes d'argent implique, pour l'enquêté suivant que ce qu'il en retire soit à la hauteur de son investissement, tant sur le plan économique que sur le plan de l'investissement personnel :

« Oui, mais j'ai vraiment fait le plus petit prêt possible. Au début, je voulais pas faire de prêt pour une voiture, parce que c'est pas plus que quatre roues et un volant. Et puis j'ai été obligé de faire un prêt parce que je voulais une voiture neuve et pas d'occasion parce que je roule beaucoup. » (Xavier, 25 ans, Architecte urbaniste, Liège)

La contrainte du remboursement implique que l'objet de cet investissement en vaille la peine. C'est ce que montre également cette enquêtée :

« Oui, une fois quand je suis partie en Amérique. C'était cher. Mes parents m'ont avancé parce que je devais travailler plus tard, dans les champs. On connaît des agriculteurs qui habitent à côté. Je leur ai remboursé petit à petit. » (Marie, 23 ans, Institutrice, Liège)

Le voyage qu'elle a fait et pour lequel elle a emprunté à ses parents était une raison valable et qui pouvait justifier un emprunt.

De même, les parents apportent leur aide de façon ponctuelle pour d'autres occasions, même si leur fille, dans ce cas-ci, est titulaire d'un poste d'institutrice à plein temps et gagne elle-même sa vie :

*« J'ai payé les deux tiers et mes parents m'ont fait un prêt pour le reste, sans intérêt. Je leur rembourse pendant un an. Mais ce n'est pas grand-chose j'ai payé une grosse partie. »
(Sophie, 24 ans, Historienne de l'art, Liège)*

Malgré son salaire, elle ne pouvait pas réaliser l'achat d'une voiture avec son seul salaire. C'est pour cela qu'elle a fait un emprunt à ses parents.

Les parents interviennent souvent à ce moment de la vie, dans les questions d'argent. Ils sont souvent les premiers créanciers de leurs enfants. Le prêt ne passe ainsi pas par un organisme financier, ce qui évite des frais, et permet de réajuster le montant des sommes remboursées en cas de problème. Cependant, pour les sommes moins importantes, dont le remboursement est immédiat, tous les proches sont sollicités, que ce soient la famille ou les amis.

A côté des dépenses, de l'épargne et des emprunts réalisés, les jeunes belges interviewés ne pratiquent pas d'autres opérations financières, et n'ont jamais eu à s'occuper de transferts, n'ont pas accordé eux-mêmes de prêts et n'ont pas à gérer des bourses.

2. Le ressenti vis-à-vis de l'argent : Une préférence générale pour l'espèce et la carte de paiement

L'usage que font les jeunes belges de l'argent est issu d'un ressenti particulier, qui les pousse à préférer certains modes de paiement, ce qui engendre alors des satisfactions ou insatisfactions diverses.

Parmi les moyens de paiement utilisés les espèces semblent être le moyen dominant, notamment pour les jeunes qui n'ont pas encore l'âge de posséder une carte de paiement. Pour les plus âgés, la carte de paiement est un moyen courant qu'ils utilisent de façon fréquente. Le chéquier, par contre, est un moyen de paiement qui n'est pas utilisé par les jeunes en Belgique.

2.1. Une préférence pour la carte de paiement pour les plus âgés

Les moyens de paiement possédés par les enquêtés sont divers. Ils évoquent l'argent liquide, la carte de paiement, et la carte Proton, qui équivaut au système français Monéo.

2.1.1. Un usage courant pour les dépenses quotidiennes

Pour les plus âgés, la carte de paiement fait partie de leurs moyens de paiement courant :

« Oui, je m'en sers beaucoup [de ma carte de paiement] quand j'ai de l'argent sur mon compte. Et bien sûr, quand j'ai plus d'argent dessus, je m'en sers plus. En fait, je m'en sers quand même assez régulièrement, au moins une fois par mois. » (Arnaud, 21 ans, Etudiant, Liège)

La carte de paiement sert de complément au paiement en espèces. Qu'il s'agisse du système Proton qui permet de payer de petites sommes, ou d'un simple paiement par carte, cette dernière n'est jamais utilisée seule. En effet, les espèces sont toujours présentes :

« J'utilise autant du liquide que ma carte. Les gros achats, je les fais par carte, et j'utilise Proton plutôt comme dépannage. Généralement, j'ai pas beaucoup de monnaie sur moi, j'ai environ 20 €, à peu près. Quand je sors, j'ai de la monnaie sur moi. » (François, 25 ans, Professeur de français, Liège)

Ce sont les gros achats qui sont effectués par carte bancaire, et les petits achats sont faits en espèces. De plus, l'usage d'une carte de crédit est avantageuse, selon cette enquêtée, lorsqu'elle commence à avoir de l'argent à déposer et donc à retirer de ce compte :

« Et puis j'ai eu une carte de crédit vers 12 ou 13 ans. Au début je m'en suis pas servi beaucoup servi, mais quand j'ai commencé à faire des petits boulots je m'en suis plus servi. » (François, 25 ans, Professeur de français, Liège)

Ainsi, lorsqu'il n'y a pas d'argent sur le compte, le fait d'avoir une carte pour retirer n'est pas utile :

« Depuis que j'ai 13-14 ans. Je ne m'en servais pas du tout au début. Avant, je dépensais moins vite. » (Claire, 18 ans, Lycéenne, Liège)

Mais comme le dit cette personne, le fait d'avoir une carte augmente sa propension à dépenser, car elle visualise moins bien les sommes qu'elle dépense. Cette carte de paiement, les enquêtés en ont eu une à des âges différents. Cela va de 12 à 16 ou même 18 ans. D'ailleurs, certains enquêtés interrogés n'ont toujours pas de carte, il s'agit de ceux qui ont respectivement 16 et 17 ans. Ce sont donc les personnes mineures qui n'en n'ont pas encore. La période antérieure à la détention d'une carte de paiement est celle de l'argent en espèces :

« J'ai eu une carte de banque vers 15-16 ans. Avant mes parents me donnaient en argent liquide. » (Marie, 23 ans, Institutrice, Liège)

De plus, le fait d'avoir une carte n'est pas automatique, mais peut répondre à un besoin précis comme c'est le cas ici :

« Oui. J'ai eu une visa en plus à 17 ans, parce que je partais aux Etats-Unis et que je devais en avoir une pour retirer de l'argent. C'était sur le compte de mon père, je crois, parce qu'il y avait besoin d'une caution. Maintenant, je ne l'utilise que dans des cas exceptionnels, quand je suis à l'étranger. » (Sophie, 24 ans, Historienne de l'art, Liège)

Une autre carte, qui ne sert qu'à retirer des espèces est un système qui peut également être utilisé :

« C'est une carte BBL banque contact. Je l'utilise pour retirer du cash. » (Sophie, 24 ans, Historienne de l'art, Liège)

Outre la différenciation entre carte de paiement et carte de retrait, les Belges utilisent couramment un moyen de paiement équivalent au système français Monéo, appelé carte Proton. Ce système consiste à mettre de l'argent sur cette carte pour payer ensuite de petites sommes, comme le pain ou d'autres dépenses de la sorte :

« Oui, je l'utilise souvent pour les petites sommes. Surtout pour les parcmètres. Et de temps en temps pour le pain, le journal... » (Sophie, 24 ans, Historienne de l'art, Liège)

C'est donc pour les dépenses courantes que la carte est utilisée :

« Pour les dépenses courantes, j'utilise ma carte bancaire. Sinon, j'ai toujours un peu de liquide sur moi, mais jamais plus de 20 €, je retire souvent par 20 €, mais pas par plus. » (Xavier, 25 ans, Architecte urbaniste, Liège)

La peur du vol peut être un élément déterminant dans le choix des moyens de paiement.

La carte de paiement reste un moyen qui apparaît aux enquêtés comme plus sécurisé, et qui permet de retirer des espèces à tout moment.

Certaines insatisfactions sont cependant liées à l'utilisation de la carte de paiement, autres que celles qui ont été citées plus haut. Il s'agit de celle liée à des planchers trop bas pour les paiements par carte. Ainsi, la limite fixée par les magasins pour permettre de payer par carte est parfois jugée comme trop élevée :

« Dans les grands magasins, comme chez H&M par exemple, y a pas de limite de montant, et dans les petits commerces, c'est à peu près 10 € pour pouvoir payer avec une carte de banque. » (Arnaud, 21 ans, Etudiant, Liège)

Cet enquêté, détenteur d'une carte de crédit, souhaiterait pouvoir s'en servir partout et pour tous les montants. Or ce n'est pas possible dans tous les magasins. A 21 ans, les appréhensions de dépenses irréfléchies, et tentatrices ne sont plus d'actualité. Cet enquêté ne craint pas de dépenser l'argent qu'il n'a pas, ou de faire des folies sur un coup de tête. Il voudrait, au contraire pouvoir utiliser plus librement sa carte, étant donné qu'il détient l'argent avec lequel il souhaite payer ses achats.

2.1.2. Le chéquier : un inconnu des modes de paiement belges

En dehors de ces différents moyens de paiement, les Belges n'utilisent pas de chéquier. C'est un mode de paiement proposé par les banques belges, mais qui n'est absolument pas utilisé en Belgique, comme le précise ce propos :

« Non, le chéquier c'est mort ici, tu sais. » (Sophie, 24 ans, Historienne de l'art, Liège)

Carte et espèces sont les deux moyens de paiement les plus fréquemment utilisés :

« Non, j'ai pas de chéquier, moi, c'est plus liquide, parce que de toute façon, mes parents me donnent de l'argent en liquide. » (Arnaud, 21 ans, Etudiant, Liège)

Les moyens de paiement possédés ne sont pas très variés et oscillent entre espèces et carte bancaire. Les autres systèmes sont largement minoritaires voire absents, comme le chèque.

2.2. Les espèces : le moyen de paiement des plus jeunes

Les plus jeunes enquêtés n'ont pas de carte de paiement, mais ne souhaitent pas en avoir une dans l'immédiat. En effet, ce sont les espèces qui sont majoritairement utilisées, le besoin d'une carte de paiement n'est alors pas pressant :

« Je pourrais avoir une carte, mais elle me servirait à rien. De toute façon, je n'ai que peu d'argent. Mais je sais qu'à 12 ans on peut en avoir une. Si je sors, je vais retirer 20 €, mais je n'ai pas besoin de plus. Mais je n'ai pas souvent beaucoup d'argent sur moi. » (Maxime, 16 ans, Lycéen, Liège)

C'est donc un choix volontaire de leur part de n'utiliser que des espèces pour effectuer leurs achats. Les relations qui possèdent une carte de paiement sont, de leur côté plus enclines à dépenser, et ont plus de mal à gérer leur argent :

« Et puis j'ai pas envie d'avoir une carte, parce que par exemple, j'ai un copain qui a une carte, et je sais qu'on est plus facilement tenté de dépenser, parce qu'il retire 20 € d'un coup, et il est tenté de les dépenser. » (Maxime, 16 ans, Lycéen, Liège)

Il ne veut pas être tenté de dépenser l'argent liquide qu'il pourrait retirer. C'est donc pour se prémunir contre un risque de trop dépenser qu'il renonce à ce moyen de paiement. C'est le même raisonnement que fait cette jeune femme. Elle préfère voir matériellement ce qu'elle dépense en ayant de l'espèce en main :

« Non, je ne veux pas. Je préfère avoir du liquide. Je me rends plus compte de ce que ça vaut. Pour l'instant, c'est mieux. Je réalise plus. J'ai parfois qu'on ne se rend pas compte, maman peut dépenser comme ça 200 €. Mais je trouve ça bien d'avoir un compte. Je pense que c'est une bonne chose que mes parents aient ouvert un compte pour leurs enfants. C'est bien pour commencer dans la vie. Moi, je suis encore trop jeune, c'est pour ça que je n'ai pas encore de carte. » (Pauline, 17 ans, Lycéenne, Liège)

Elle est d'accord avec le principe d'un compte, mais elle ne souhaite pas avoir une carte car c'est, selon elle, un piège qui la ferait dépenser plus. C'est également le point de vue de l'enquêtée suivante :

« Je trouve qu'on dépense plus avec une carte. Avec, on achète pas tout ce que l'on veut, comme dans des snacks par exemple. » (Claire, 18 ans, Lycéenne, Liège)

La sensation de maîtrise de ses dépenses en utilisant de l'espèce et sa carte de paiement peut toutefois être la même. Ainsi, ils n'ont pas trouvé de moyen qui leur convienne, au niveau de leur banque, pour leur permettre d'avoir une carte, mais avec laquelle ils soient moins tentés de dépenser.

Cette réticence face aux cartes de paiement se trouve majoritairement chez les plus jeunes, qui trouvent d'autres solutions pour effectuer leurs dépenses :

« Au pire, si j'ai besoin d'argent, je demande à mes parents. Je trouve que c'est bien comme système, j'ai pas envie de gérer directement mon compte. Avec mon travail peut-être que j'aurai plus envie. » (Maxime, 16 ans, Lycéen, Liège)

Il n'est pas dans une situation où il ressent le besoin de gérer son argent, et donc d'acquérir plus d'indépendance vis-à-vis de ses parents. Au contraire, il fait intervenir ses parents dans la gestion de son argent. Par contre, des motifs d'insatisfaction sont présents au niveau de la possibilité d'usage de la carte de crédit.

Les plus jeunes ont une préférence pour l'argent liquide qui leur permet de mieux apprécier leurs dépenses, alors que les plus âgés ont adopté une utilisation plus automatique de leur carte de paiement. **C'est ici un clivage au niveau de la majorité que l'on observe, qui met en opposition les pratiques des mineurs et celles des majeurs.**

3. Une tendance générale à n'avoir que peu d'argent sur soi

Chez eux, les enquêtés ont souvent, comme il a été dit plus haut, une tirelire ou une boîte, qui leur sert à stocker l'argent qu'ils ne mettent pas à la banque. **Lorsqu'ils sortent entre amis, l'argent pris sur soi varie, mais il est possible d'établir une moyenne de 10 euros environ.**

C'est donc à la maison qu'ils gardent l'argent qu'ils ne prennent pas sur eux :

« Je garde l'argent sur moi, et je mets le reste dans un pot. » (Maxime, 16 ans, Lycéen, Liège)

L'argent qui est gardé à la maison correspond à ce que gardent les enquêtés en vue d'une sortie entre amis.

Les sommes d'argent prises sur soi varient selon les enquêtés, de même que les perceptions qu'ils ont de ces sommes. En effet, des sommes de 3 ou 4 € à 50 € peuvent être jugées comme peu importantes, alors que pour certains, 20 € pour sortir représente beaucoup.

Il se peut que les enquêtés n'aient rien sur eux, comme c'est le cas de ce jeune homme :

« Aujourd'hui, j'ai rien du tout. » (Xavier, 25 ans, Architecte urbaniste, Liège)

Mais il se peut aussi que ce soit un choix de ne se déplacer qu'avec le strict minimum, voire moins :

« J'ai le moins possible sur moi, quitte à emprunter. » (Pauline, 17 ans, Lycéenne, Liège)

Dans leur porte-monnaie, les personnes interrogées ont des sommes variables, et oscillent entre une somme nulle, et environ 50 euros :

« Oui, j'ai toujours au moins 20 € dans mon porte monnaie. » (Marie, 23 ans, Institutrice, Liège)

Les différences de montant sur soi sont accompagnées de variations d'usages. Cependant, ce qui revient le plus souvent est la sortie entre copains, pour boire un verre par exemple :

« Oui, quand je sors en ville. Souvent 20€ mais je préfère 10€. Sinon, je les dépense. Sinon, j'ai ma carte Fortis. » (Claire, 18 ans, Lycéenne, Liège)

Le risque d'avoir de l'argent sur soi est la tentation de le dépenser, ce qui n'est pas le cas si cet argent reste à la maison. Une autre peur que celle de dépenser l'argent est celle de se le faire voler :

« J'essaie d'avoir souvent de la monnaie sur moi. Entre 20 et 50 €, mais pas plus parce que j'ai peur qu'on me le pique. » (Sophie, 24 ans, Historienne de l'art, Liège)

Dans l'exemple précédent, la peur du vol est un frein à la détention de monnaie sur soi. L'utilisation du portefeuille est courante, c'est un terme qui revient souvent dans les propos des enquêtés. Par contre, le jeune homme suivant ne range pas son argent dedans, bien qu'il en possède un :

« En fait, j'ai jamais d'argent dans mon portefeuille, mais je le garde dans ma poche. Aujourd'hui, j'ai 4,5 € dans ma poche, mais d'habitude, j'ai environ 10 €. Parce qu'on sait jamais ce qui peut arriver, c'est plus par sécurité que je garde pas beaucoup d'argent, je peux le perdre, ou on peut me le voler. » (Arnaud, 21 ans, Etudiant, Liège)

Il préfère garder l'argent dans sa poche. Les précautions qu'il prend lorsqu'il sort et prend peu d'argent sont encore une fois liées au vol.

Cette jeune femme a ici des sommes plus importantes que les autres enquêtés sur elle. Cependant, son ressenti vis-à-vis de cette somme correspond à celui que les autres ont face aux sommes qu'ils ont sur eux :

« Jamais plein, 50 € à peu près, mais je n'aime pas avoir trop de fric sur moi. » (Carla, 22 ans, diplômée d'HEC, Liège)

Parallèlement, cette autre jeune femme a des sommes plus importantes que d'habitude, mais de façon exceptionnelle :

« Aujourd'hui, c'est exceptionnel, j'ai 100 €. J'ai retiré pas mal de liquide pour aller à Lille ce week-end, mais je l'ai oublié chez moi, sur mon bureau. Du coup, je l'ai. » (Sophie, 24 ans, Historienne de l'art, Liège)

Elle justifie cette somme importante, et nous apprend de ce fait qu'elle paye en espèces des sommes relativement importantes. Outre cela, le fait de se déplacer avec de petites sommes plutôt qu'avec des grosses peut se justifier par une peur du vol :

« Je retire jamais 50 €, ou alors, c'est parce que je dois acheter quelque chose de particulier, mais si je me fais voler, ou si je le perds, je perds beaucoup. C'est pour ça que je retire de 20 € en 20 €. » (Xavier, 25 ans, Architecte urbaniste, Liège)

Cette peur de se faire voler limite les sommes prises sur soi, mais ce peut être tout aussi bien car ils n'ont pas besoin de plus d'argent que ce qu'ils prennent sur eux. La somme d'argent portée sur soi est donc variable d'un enquêté à l'autre, de même que la perception de ces sommes l'est tout autant. **De plus, le fait de posséder une carte bancaire permet aux jeunes de ne pas se déplacer avec une somme trop importante, et de pouvoir retirer sur place. Ils diminuent ainsi le risque du vol, mais aussi celui de la perte. C'est pour cela que les moyens de paiement possédés jouent un rôle dans les sommes prises sur soi.**

C. Le rapport aux organismes financiers

Eléments de synthèse

Les trois banques principales dont sont clients les enquêtés sont **Dexia, Fortis et ING**. Ces trois organismes proposent des offres bancaires générales, ainsi que des offres destinées aux jeunes. Les offres bancaires générales portent sur des services de gestion courante, d'épargne, d'assurance, de placements, ou encore de prêts.

Les offres pour les jeunes portent sensiblement sur les mêmes produits et

services. Les particularités qui se dessinent quant à l'offre jeune sont une tendance à la gratuité pour certains produits, comme les cartes de paiement. Des solutions d'épargne ne sont pas proposées par tous les organismes. De même, au niveau des offres de placements financiers et de services d'assurance, les prestations sont limitées.

- ◆ **Les connaissances des jeunes sur le plan des offres bancaires sont limitées.** Bien souvent, ce ne sont que les offres dont ils disposent qu'ils connaissent. Le reste des prestations bancaires leur est étranger.
- ◆ **Les critères** qui poussent les enquêtés à **choisir une banque** sont majoritairement d'ordre sociaux :
 - En effet, **la prescription parentale** quant au choix d'une banque s'avère être l'élément majeur de choix d'une banque.
 - Sur un plan matériel, **la proximité** de la banque au domicile ou au lieu de travail est également un indicateur de choix.
 - Les choix en terme **d'image de la banque ou de statut social** de l'enquêté sont minoritaires.
- ◆ Les enquêtés sont généralement **fidèles à leur banque**, et n'envisagent pas d'en changer. Par ailleurs, le choix **d'un cumul de banques** peut s'envisager dans le cas de **besoins précis**, souvent d'ordre professionnels.
- ◆ Les produits et services possédés par les enquêtés se limitent le plus souvent à **un compte épargne** et **un compte courant**. Les enquêtés encore mineurs n'ont pas encore de compte courant, tandis que les plus âgés possèdent des placements ou des emprunts. *Le compte courant est le signe d'une autonomie pour les jeunes qui peuvent alors gérer eux-mêmes leur argent* et se dégager de l'immixtion des parents dans cette gestion des comptes.
- ◆ **Les usages** de ces comptes courants sont variés. Parmi les activités les plus courantes, on retrouve les retraits d'espèces, virements, dépôts d'argent, retrait d'extraits de comptes.
- ◆ **Le suivi des comptes** est très **hétérogène**. Alors que certains sont très rigoureux dans le classement de leurs extraits de comptes, d'autres ne les regardent même pas.
- ◆ Les rapports que les jeunes ont avec leur banque sont peu importants. Les visites épisodiques ne sont que celles qui ne sont pas faisables par **Internet**, ou les **automates**. Ces deux derniers services sont ceux qui sont favorisés par les enquêtés.

1. Présentation générale du secteur financier belge

1.1. Le secteur financier en général

1.1.1 Les principaux organismes et la répartition du marché

Les principaux organismes financiers en Belgique sont les banques Dexia, Fortis et ING. Ce sont les trois banques dont sont clients les enquêtés. Ainsi, ce sont celles-ci dont les offres sont détaillées ici.

a. Dexia

La banque Dexia est issue du Crédit Communal, créé en 1860, dont la charge était d'octroyer des crédits aux communes pour leurs investissements. Le développement d'un réseau d'agences d'une gamme de produits conduit, en 2002, à la fusion de Dexia Banque, Artesia Banking Corporation, BACOB et Artesia Services. **Dexia est alors le second groupe financier en Belgique.** L'intégration des deux banques entraîne une valeur ajoutée importante et des défis majeurs, notamment se positionner parmi les trois premières institutions sur le marché belge de la gestion d'actifs; et renforcer la position de banquier de référence des secteurs public.

b. Fortis

Fortis est un prestataire international de services financiers, spécialisé dans les domaines de la banque et de l'assurance. Il offre à ses clients (particuliers, entreprises et institutionnels) un large éventail de produits et services par l'intermédiaire de ses propres canaux et en collaboration avec des courtiers ou d'autres partenaires de distribution. Cette stratégie de distribution « multi-canal » confère à Fortis la flexibilité nécessaire pour répondre de manière optimale aux besoins des clients en termes d'accessibilité et de convivialité.

Dans le Benelux, Fortis occupe une position de leader dans tous les segments de marché. Dans toute l'Europe, il offre un réseau intégré unique aux entreprises à vocation

internationale. Les clients fortunés et les entreprises peuvent disposer d'un service novateur qui s'appuie sur des compétences inégalées. Ses compétences dans les marchés de niche, comme le financement maritime, le financement de matières premières, le financement d'exportation, le financement de projets et la gestion de fonds, ont permis à Fortis de développer son leadership à l'échelon régional ou international. Fortis met à profit, avec succès, ses compétences conjuguées de la banque et de l'assurance dans les marchés porteurs européens et asiatiques, en particulier en Espagne et au Portugal où il est leader du marché.

Avec une capitalisation boursière d'EUR 27,9 milliards et un total bilantaire d'EUR 694 milliards, Fortis se range parmi les vingt institutions financières les plus importantes d'Europe. Une forte solvabilité, la large répartition des risques et le professionnalisme de quelque 51.000 collaborateurs motivés permettent à Fortis d'associer force internationale et flexibilité locale au service de la clientèle.

c. ING

Le groupe ING est une institution financière active dans le monde entier. Il compte près de 113.000 collaborateurs, qui proposent à 60 millions de clients dans plus de 50 pays des produits et des services dans les domaines de la banque, des assurances et de la gestion de fortune. Ses clients sont des particuliers, des familles, des petites et grandes entreprises, des institutions et des pouvoirs publics.

ING est le premier groupe financier au Benelux. Dans ces marchés, ING offre à sa clientèle de particuliers un large éventail de produits et services bancaires, d'assurances et de gestion de patrimoine. ING offre de l'assurance-vie dans les marchés émergents en Asie, en Europe Centrale et en Amérique du Sud. ING est également un gestionnaire d'actifs majeur avec des actifs en gestion de près de 500 milliards d'euros.

ING agit conformément à des principes d'affaires bien établis et tient en compte les intérêts de ses clients, ses collaborateurs, ses actionnaires, ses relations d'affaires et la société dans sa globalité. ING s'applique à être une entreprise citoyenne.

1.1.2. Les types de produits existants

a. Dexia

La banque propose plusieurs types de produits, dont le **Net Banking**, qui permet de suivre ses placements, sur Internet, ainsi que de suivre et gérer ses comptes, d'imprimer ses extraits de compte. Ce service permet enfin de payer ses achats réalisés sur des sites de E-commerce.

Les services courants de la banque Dexia mettent à disposition des particuliers, des services tels que **les comptes à vue, les comptes épargne, les cartes de paiement, et les chéquiers.**

Un service appelé **Dexia Investor** gère les opérations relatives aux placement et actions en bourse.

Un service de crédit est également mis en place, qui permet de réaliser deux types de crédits. Les crédits à la consommation qui s'utilisent pour toutes sortes de dépenses, allant d'une voiture à un logement, en passant par un bateau ou un bijou de valeur. Le second type de crédit est le crédit-logement, qui concerne surtout l'achat, la construction ou la rénovation d'un logement, et nécessitent une garantie hypothécaire.

Enfin, la banque Dexia possède également **des services d'assurances**, appelé Dexia Assurances, qui mettent en place des assurances auto, immobilières, et personnel.

Outre ces produits destinés aux particuliers, l'entreprise **Dexia possède des offres destinées aux professionnels.**

b. Fortis

Le groupe Fortis, propose des produits bancaires divers à destination des professionnels ainsi que des particuliers pour ce qui est de la gestion courante.

- Une **carte de crédit**, qui permet de payer ses achats sur Internet, de retirer de l'argent à des guichets automatiques, ainsi que d'effectuer ses achats dans les magasins.
- Un **compte à vue**,
- Un **compte d'épargne**
- La recharge de téléphone portable
- Des chèques de voyage

La banque Fortis propose également des **possibilités d'investissement et de placements** par des moyens et des modes de gestion variés.

Dans le cadre de ses offres d'emprunts, elle dispose d'offres variées parmi lesquels se trouvent **des crédits au logement, des crédits à la consommation**.

Enfin, la Fortis propose **des services d'assurance**, allant de l'assurance automobile à l'assurance personnelle.

c. ING

Les services bancaires et financiers sont sensiblement similaires aux offres proposées par les deux banques précédentes. Ainsi, l'organisme bancaire ING propose des produits divers :

- **Des comptes courants** adaptés aux besoins des différents types de clients. La gestion courante de ses comptes peut s'effectuer à distance.
- **Des systèmes d'épargne**, tels que le Livret Epargne Orange, rémunéré à 2,75 %
- **Un système d'assurances**

Ces trois opérations sont les piliers de l'offre bancaire d'ING. De plus, elle propose d'autres services, notamment les services propres aux jeunes.

1.2. L'offre financière à destination des jeunes

Les banques proposant des produits pour les jeunes sont celles qui proposent des offres générales. Ainsi, les offres comparées correspondent aux mêmes banques que dans la section précédente. Ce sont donc les produits de Dexia, Fortis et ING qui sont étudiés ici.

1.2.1. Dexia

Le compte jeune de la Banque Dexia se nomme « Axion ». Il propose des services divers :

- Un compte à vue
- Une carte de banque
- Un compte épargne

- Un service de gestion de ses comptes par téléphone, téléphone portable, Internet, directement aux guichets automatiques.
- La gratuité des outils de transactions bancaires
- Des réductions dans des magasins partenaires
- Des concours qui permettent de gagner des places de cinéma, des CD, ou encore des téléphones portables.

1.2.2. Fortis

La banque Fortis propose des services à destination des jeunes, tels que :

- Un compte jeune
- Une carte de banque, une carte de crédit
- Un système de banque à distance
- Un service de recharge de téléphone portable

La banque Fortis propose également des services bancaires et financiers à destination de jeunes qui concernent l'épargne, l'investissement, l'assurance, et donne des avantages propres aux jeunes, dont un journal mensuel.

1.2.3. ING

L'offre proposée par ING, appelée Futuris, permet aux jeunes d'avoir des avantages financiers jusqu'à leur majorité. L'offre Futuris est gratuite pour les jeunes, elle comprend un livret d'épargne, une carte bancaire qui permet de régler ses achats en Belgique et à l'étranger. Cette carte permet d'avoir accès au système Proton, ainsi que de faire des retraits à partir de 5 euros. Enfin, l'offre comprend un service de banque par Internet, appelé Home'Bank.

Les avantages proposés par la banque ING correspondent à des réductions dans des magasins partenaires, la possibilité de participer à des jeux concours. Tout cela est disponible dans une Newsletter à laquelle les jeunes peuvent s'abonner pour recevoir régulièrement les informations relatives aux avantages dont ils peuvent disposer.

L'offre Futuris permet aux jeunes de consulter l'état de leur compte par SMS, avec leur téléphone portable. Ils peuvent également recharger leur téléphone portable.

Enfin, l'offre Futuris ne propose pas de solution d'épargne spécifique aux jeunes. L'offre d'épargne est commune pour tous les clients. Il s'agit du Livret Epargne Orange.

A la majorité, le compte Futuris devient un Compte Vert ING, jusqu'à l'âge de 26 ans. Les avantages et les prestations sont similaires aux offres du compte Futuris.

2. Connaissance et perception de l'offre bancaire et financière et évaluation comparative

2.1. Une connaissance sommaire du marché bancaire

La connaissance du marché bancaire par les jeunes n'est pas très approfondie. Les banques connues par les enquêtés sont limitées :

« Alors, il y a ING, Dexia, la Fortis, La Poste, et je sais qu'il y en a une autre qui s'appelle Delta Loyd, je la connais par la télé celle-là. Voilà, c'est les banques principales en Belgique. » (Ludovic, 19 ans, Etudiant, Liège)

Ils connaissent effectivement les banques principales de Belgique, au sein desquelles, seuls quelques-uns incluent la Poste.

Seuls les plus âgés d'entre eux qui ont eu à faire à des banques pour des opérations exceptionnelles sont un peu plus renseignés sur les offres, mais l'ensemble ne semble pas très au courant, et ne s'y intéresse pas tellement, comme en témoignent les propos de cet enquêté :

« Je connais pas beaucoup les avantages de l'une ou l'autre banque. » (Maxime, 16 ans, Lycéen, Liège)

Ce que connaissent les jeunes des banques autres que la leur vient des publicités qu'ils ont pu voir à la télévision ou à la radio :

« Je sais qu'il y a des pubs à la radio pour Fortis, mais j'ai rarement vu des affiches. » (Maxime, 16 ans, Lycéen, Liège)

Ils connaissent également les offres bancaires par les publicités reçues, mais ce ne sont des offres que de leur propre banque :

« Oui, je reçois du courrier que de ma banque. Souvent c'est des pubs ou des promos, mais je reçois rien des autres banques. » (Ludovic, 19 ans, Etudiant, Liège)

Cependant, même en connaissant les publicités que peuvent faire les différentes banques ils ne sont pas trop au courant de ce que proposent les autres banques :

« Non, je sais qu'il existe une carte Proton, on peut payer avec pour des petites sommes, dans les librairies, ou pour acheter des cigarettes. » (Ludovic, 19 ans, Etudiant, Liège)

C'est donc par la publicité que les banques peuvent faire connaître leurs offres de produits :

« Oui, j'aime bien ING, ils ont fait des pubs où ils montrent qu'on peut retirer des sommes inférieures à 20 €. J'ai toujours trouvé ça intéressant, mais j'ai pas changé pour. » (Arnaud, 21 ans, Etudiant, Liège)

Les enquêtés connaissent les produits qu'ils possèdent, et donc, c'est pour cela que cet étudiant peut nous parler du système Proton :

« Oui, la carte Proton, c'est une carte qui est jumelée avec ta carte bancaire, c'est pratique pour téléphoner, parce que tu peux mettre des petites sommes sur cette carte. C'est un système qui est sorti en Belgique, il y a 8 ou 10 ans, et ils faisaient des propositions avec deux cartes, donc une carte Proton, gratuite, et une carte bancaire, c'est la même que celle que j'ai aujourd'hui. Moi, j'ai pris une adhésion à la carte Proton. » (Arnaud, 21 ans, Etudiant, Liège)

Dans la même catégorie, ce professeur de français présente les avantages que lui offre sa banque en matière de services disponibles sur Internet :

« Oui, c'est le PC banking, j'ai accès à ce service, mais depuis pas longtemps. Maintenant, je fais souvent mes virements par Internet. Bon, il faut accepter de payer l'ADSL chaque mois. » (François, 25 ans, Professeur de français, Liège)

Cependant, les enquêtés ne sont pas trop attachés à leur banque. Ils ont toutefois des anecdotes qui les ont marqué.

Les produits et services bancaires sont relativement limités. En effet, ils ne connaissent généralement que les services qu'ils possèdent, ou ceux qui les intéressent.

Le récit de quelques souvenirs marquants de leur banque permet d'approfondir la vision qu'ont les enquêtés de leur banque. Cet enquêté, qui reçoit des offres promotionnelles de sa banque, a été surpris par un courrier particulier :

« Je me souviens qu'un jour, j'ai reçu une lettre polie, bien écrite et tout, qui me disait que j'étais un client fidèle, et que j'avais gagné 5 €. » (Ludovic, 19 ans, Etudiant, Liège)

Il sait qu'il n'est justement pas un bon client, car il a peu de sous sur son compte, et trouvait déplacé, mais bienvenu ce courrier.

En ce qui concerne les services de la banque, une enquêtée a raconté ce qui lui est arrivé, mais qui n'est pas à l'avantage de la banque :

« On part au Nicaragua, je suis donc allée leur demander si l'on pouvait utiliser une carte bancaire là-bas. Pas la mienne, celle du groupe. Personne n'a pu me répondre. Ils ont même appelé Bruxelles. Personne n'a su. Mais ils étaient gentils. J'étais une cliente comme les autres. Mais peut être qu'ils faisaient moins attention à moi parce que je suis jeune. » (Carla, 22 ans, Diplômée d'HEC, Liers)

Le fait que les guichetiers ne soient pas capables de lui donner la réponse à sa question, ni même les agents de Bruxelles lui a paru insensé. Or, la banque n'est pas un endroit très fréquenté par les jeunes, et bien souvent ils n'ont rien à raconter :

« Non, je n'ai pas de souvenirs marquant avec ma banque. » (Claire, 18 ans, Lycéenne, Liège)

Au-delà des services classiques connus par les enquêtés, les spécificités connues en rapport aux offres destinées aux jeunes ne sont pas très suivies non plus.

2.2. La Fortis : une banque tournée vers les jeunes

En ce qui concerne les avantages pour les jeunes, les enquêtés ne sont pas très à l'affût de ce type d'informations, ainsi ils n'en connaissent pas trop. Cependant, étant donné que les enquêtés connaissent les avantages proposés par leur propre banque, les avantages de la Fortis sont parmi les plus cités :

« Je sais que la carte est gratuite. Euh... qu'on a des avantages pour des festivals. Mais je ne me tiens pas tellement au courant de ça. Je ne lis pas trop les pubs. On reçoit tous les mois, je pense, un petit magazine mais je ne lis que ce qui m'intéresse. Je crois qu'on peut faire aussi des concours pour gagner des places de ciné. » (Marie, 23 ans, Institutrice, Liège)

Les jeunes savent qu'il existe des avantages, mais ne savent pas exactement en quoi ils consistent :

« Je sais qu'une autre banque qui propose des avantages pour les jeunes, c'est la Fortis. » (Maxime, 16 ans, Lycéen, Liège)

Hormis cet enquêté, tous ceux qui connaissaient des avantages quant aux services pour les jeunes sont à la Fortis. De plus, le lycéen qui évoque les avantages pour les jeunes prend pour exemple la Fortis. C'est donc paraît-il la seule banque qui se soit intéressée à l'offre bancaire des jeunes.

Le nom de cette banque « Fortis » revient souvent lorsque l'on parle d'avantages pour les jeunes. Les offres sont, selon les enquêtés, assez importantes. Ainsi, cet étudiant qui parle des avantages de sa banque décline les avantages qui lui sont proposés :

« Oui, y a des facilités de paiement à l'étranger je crois pour les jeunes. » (Arnaud, 21 ans, Etudiant, Liège)

Ainsi, le professeur de français qui a son compte à la Fortis, ne s'intéressait pas particulièrement aux avantages qu'il pouvait avoir en tant que jeune, et c'est le fait d'être à cette banque qui lui a fait prendre connaissance de tous ces avantages :

« Je savais pas quand je l'ai ouvert, mais je l'ai su après. Et depuis cette année, j'ai dû changer de compte, parce que les comptes jeunes, ça va que jusqu'à 25 ans. Je sais qu'avant, j'avais des avantages chaque mois. J'avais des gratuités et des réductions. » (François, 25 ans, Professeur de français, Liège)

Cependant, il a dépassé l'âge de 25 ans, âge limite qui permet de bénéficier des avantages du compte jeune. Il est donc passé à la tranche adulte pour son compte bancaire, mais cela n'a pas changé grand chose pour ce qu'il avait à faire à la banque :

« Non, pas tellement, j'ai pas vraiment vu la différence entre les deux comptes. » (François, 25 ans, Professeur de français, Liège)

Dans l'exemple suivant, c'est encore une fois la publicité qui a poussé cette jeune femme, alors âgée de 12 ans, d'ouvrir un compte à la Fortis :

« Le compte courant, je crois. Je recevais un magazine pour les jeunes. Je me souviens que je voulais vraiment ouvrir alors que j'avais 11-12 ans. Je n'en avais pas vraiment besoin. C'est vraiment la pub qui m'y a poussée ! Je voyais dans le magazine qu'on pouvait gagner des places de ciné, qu'il y avait des concours. J'en avait vraiment très envie. Mes parents se sont dit : pourquoi pas ? Alors, j'ai eu un compte jeune, avec une carte de retrait mais je n'en avait pas vraiment besoin. Il n'y avait pas de grosse somme dessus. Ma grand-mère l'approvisionnait. C'était mieux, je dépensais moins, ça me permettait d'économiser. » (Carla, 22 ans, Diplômée d'HEC, Liers)

Ce n'est pas ici le besoin qui est entré en ligne de compte pour la décision d'ouverture du compte, mais l'envie de cette jeune fille. Elle recevait un journal qui lui permettait de gagner des cadeaux, et cela l'a séduite. Elle a commencé, peu à peu à s'intéresser aux autres avantages financiers de sa banque :

« Il n'y a pas de taux d'intérêt quand on retire, on ne peut pas aller en dessous de zéro... Ils envoient un magazine, mais je le lis peu. » (Carla, 22 ans, Diplômée d'HEC, Liers)

Les avantages de taux d'intérêt sont un autre avantage proposé par cette banque. Cependant, c'est le magazine qui revient le plus souvent dans le discours des enquêtés :

« Oui, je sais qu'il existe un compte jeune à la Fortis. Il y a aussi un magazine pour les jeunes. Mais ce n'est pas palpitant. On peut gagner des DVD je crois. » (femme, 17 ans, lycéenne, Liège, Cliente de la banque Fortis)

Les enquêtés possèdent différents types de comptes. Ils ont pour la plupart un compte épargne et un compte courant. Un des enquêtés possède un compte spécifique pour les jeunes, dont il connaît le nom, et qui est équivalent à un livret d'épargne.

« Je sais que mon compte s'appelle le compte « Kangourou » c'est un livret d'épargne, pour l'instant, j'y touche pas. C'est un compte de dépôt. Ensuite, j'ai aussi un compte à vue. » (Ludovic, 19 ans, Etudiant, Liège)

Cependant, les comptes jeunes sont des comptes qui sont disponibles jusqu'à l'âge de 25 ans. Au-delà de cette limite, les jeunes ne peuvent plus bénéficier de certains avantages :

« A la Fortis. J'ai un compte jeune là-bas jusqu'à mes 25 ans. » (Marie, 23 ans, Institutrice, Liège)

Tous les services dont on peut profiter lorsque l'on est jeune, dans une banque sont décrits par cet enquêté :

« Je crois qu'elle propose à peu près tous les produits d'une banque normale. J'ai une carte gratuite, j'ai le service de PC banking, c'est bien, je m'en sers pour faire des virements, et je peux suivre l'état de mes comptes par Internet, c'est pratique. Et ce service, il est gratuit pour les jeunes. » (Arnaud, 21 ans, Etudiant, Liège)

Le choix d'une banque par les jeunes, se fait en fonction de plusieurs critères. En effet, ils ne choisissent pas leur banque au hasard, mais il y a des critères déterminants qui les guident dans leur choix.

3. Choix des banques

3.1. Les jeunes Belges : des enquêtés « unibanques »

Les personnes interviewées sont pour la plupart des jeunes « unibanque », tandis qu'un seul d'entre eux, pour des raisons professionnelles, et qui est donc dans une phase plus avancée au niveau du cycle de vie que la majorité des autres enquêtés, est à deux banques à la fois. La situation bancaire est résumée dans un tableau disponible en annexe.

3.2. Le choix de la banque : une prescription parentale dominante

Le choix d'une banque par un jeune se fait d'après plusieurs critères, qui sont d'ordre matériel, sociaux ou encore liés à l'étape du cycle de vie.

3.2.1. Les critères sociaux : une forte prescription parentale

Ce sont les critères sociaux qui ont le plus de poids dans le choix que font les enquêtés d'une banque. En effet, la prescription parentale est le facteur déterminant dans ce choix, comme en témoignent les propos de ces enquêtés :

« J'ai vu dans « Testachat », qui est un magazine de comparaison de produits de consommation, ils disaient que les Belges changeaient pas de banque[...] C'est vrai que la banque, c'est quelque chose qui se transmet de père en fils, c'est comme les voitures. Si tes

parents ont eu une Peugeot par exemple, tu vas acheter une Peugeot. » (François, 25 ans, Professeur de français, Liège)

La prescription parentale est telle que le choix d'une banque se fait quasiment par filiation.

Ce sont les mêmes propos que l'on retrouve chez les autres enquêtés :

« Mes parents étaient chez Fortis, je ne me suis pas posé de question. » (Carla, 22 ans, Diplômée d'HEC, Liers)

Les critères familiaux sont les plus importants, ainsi, les parents sont les premiers prescripteurs pour la banque de leurs enfants. Cependant, ce n'est pas l'unique critère qui entre en ligne de compte. En effet, il y a également celui de l'image de l'organisme bancaire.

3.2.2. Les critères matériels : la proximité

Les critères matériels sont ceux qui se rapportent à la proximité de cette jeune femme à la banque dans laquelle elle est allée :

« Par facilité. Je suis à ING, c'était à côté de mon école, mes parents ont la même. Mais ma sœur est chez Fortis, c'était surtout une question de proximité. » (Sophie, 24 ans, Historienne de l'art, Liège)

C'est un facteur de proximité qui a fait aller cette enquêtée à sa banque actuelle.

3.2.3. L'image de l'organisme : un critère faible

L'image d'une banque est un bon critère pour choisir une banque :

« A l'époque, c'était la CGER, ce n'était pas la même que mes parents, puis elle a fusionné avec Fortis, où étaient mes parents. D'après mon père, qui est employé de banque, ils offraient de bonnes conditions pour les jeunes épargnants. Et puis, c'était près de chez nous. » (Marie, 23 ans, Institutrice, Liège)

Le père, en tant que référent familial a donné son aval, ce qui entérine le choix de la banque par le jeune. La prescription parentale reste un élément majeur dans le choix d'une banque.

Toutefois, malgré la prescription parentale, le choix d'une banque peut évoluer.

3.2.4. Le choix de la banque par rapport au statut social

Le fait de changer de statut social dirige les individus vers des organismes qui répondront au mieux à leurs besoins du moment. Dès le premier emploi, la vision d'une

banque à travers son statut professionnel peut se faire. Ainsi, c'est sur un plan professionnel et non personnel que se fait le choix de la banque :

« J'ai choisi le plus proche. Et puis j'ai jamais été déçu de Dexia, donc j'ai jamais changé. Peut-être que si je dois changer un jour, ce sera pour une banque qui s'oriente plus vers les indépendants. C'est en fonction de mon statut que je choisirais. En plus, c'est vrai que si je peux payer une seule fois pour deux comptes, c'est mieux. » (Xavier, 25 ans, Architecte urbaniste, Liège)

Les critères pris en compte dans le choix d'une banque sont variés, et comprennent plusieurs éléments. **Les prescriptions familiales sont dominantes bien que l'on trouve également des critères matériels, notamment en ce qui concerne la proximité de la banque au lieu d'étude ou de résidence.** Enfin, les critères d'image et d'évolution du cycle de vie sont une facette du choix du cycle de vie.

3.3. Les jeunes belges : des clients fidèles à leur banque

3.3.1. Le cumul des banques : une pratique marginale

Les enquêtés belges sont rarement dans deux banques à la fois. Cela peut s'observer dans certains cas, notamment lorsque chaque banque offre des services particuliers, répondant à des besoins précis dans le cadre personnel ou professionnel :

« Je suis pas dépensier, Et puis j'ai un projet d'achat d'une maison dans moins d'un an, donc je divise mon salaire en trois. Il y a une part qui sert aux dépenses de l'appartement, de nourriture et de frais perso, une deuxième partie qui va sur mon compte épargne, chez Dexia, et une troisième partie qui est sur mon compte professionnel, chez Argenta. J'ai pas les mêmes comptes pour moi et pour mon travail, parce qu'Argenta propose des avantages pour les comptes professionnels. Ce qui est bien aussi, c'est que je peux tout gérer par Internet. » (Xavier, 25 ans, Architecte urbaniste, Liège)

Les deux comptes permettent une meilleure réponse à chacun des besoins des différents aspects de la vie des individus. Cependant, **cette pratique est marginale, et les enquêtés sont en majorité clients d'une seule banque.**

3.3.2. Le changement de banque : une opération rarement envisagée

Changer de banque peut être dû à des facteurs divers. Ils peuvent être matériels ou humains. **Cependant, même si des facteurs déclencheurs peuvent apparaître, le**

changement de banque ne se fait que si l'on est confronté à un problème majeur.

L'accueil du personnel peut être une des raisons de changement de banque :

« Pour mon compte personnel, j'ai quitté Fortis, la « banque des riches », parce que le personnel était pas sympa, vraiment antipathique. Mais le problème des banquiers, c'est qu'on a pas facilement contact avec une personne. » (Xavier, 25 ans, Architecte urbaniste, Liège)

Cependant, même si le cap de changer de banque se franchit pour certains, d'autres n'envisagent pas de changer de banque :

« J'ai réfléchi là-dessus. Certains que je connais ne sont pas forcément contents de Fortis. Mais moi, je n'envisage pas de changer. Ma sœur est kiné, elle travaille en indépendant. Elle est chez CP banque, où travaille mon père, c'est une banque pour les indépendants. Ils offrent des meilleures conditions de placements. En plus, mon père surveille et gère son argent, comme ça. » (Marie, 23 ans, Institutrice, Liège)

Comme en témoigne cette enquêtée, le fait d'être un travailleur indépendant nécessite un compte particulier, ce qui est contraignant.

Par ailleurs, le changement de banque ne se fait que lorsqu'il y a véritablement un problème, ce qui, d'après cette enquêtée, n'est pas très courant pour l'usage qu'elle en a :

« Je pense qu'elles se valent toutes plus ou moins. A mon niveau en tout cas. Quand on a plein d'argent, il y a sans doute des différences. Je sais que chez ING, il a quelques avantages. On peut tirer de l'argent en petites coupures, ça c'est un avantage. » (Carla, 22 ans, Diplômée d'HEC, Liers)

De plus, ce qui est apprécié est le fait de pouvoir retirer de l'argent par petites sommes. Même si le fait de changer de banque pour profiter de ce seul avantage n'est pas envisagé, c'est un atout qui revient souvent dans le discours des enquêtés :

« Non. Mais je sais que certaines proposent de prendre 5 € seulement à la machine. Je trouve ça bien mais ce n'est pas pour ça que j'irais dans leur banque. » (Claire, 18 ans, Lycéenne, Liège)

Pour un enquêté qui a des préoccupations professionnelles, le fait d'envisager de changer de banque est plus courant. En effet, avec des projets plus importants que ne peuvent l'avoir des personnes de 17 ans, comme l'achat d'une maison par exemple, ce sont des services précis qui entrent en compte dans le choix d'une banque :

« J'avais pensé à passer de Fortis à Argenta, parce qu'ils proposent des cartes Visa moins cher, et des taux d'intérêt de 4%. Le problème, c'est qu'ils sont moins informatisés que Fortis, mais ils coûtent moins cher. Par exemple, je vais chercher mes extraits de compte directement à la banque, mais c'est gratuit. Ce qui est payant, c'est de retirer de l'argent à l'étranger. Ce qui est bien, c'est le système Bancontact, mais c'est payant, je paye je sais plus combien, Mais la banque a pas de services gratuits. » (François, 25 ans, Professeur de français, Liège)

Ce sont les critères financiers et matériels qui priment. Dans ce cas-ci, les critères familiaux en tant que prescripteurs ne sont plus présents. Ce sont ces critères qui vont déterminer les produits possédés au sein de chaque banque.

4. Le choix des différents services et produits

4.1. Tableau récapitulatif de tous les produits possédés

Nom ou spécialité du compte	Déclencheur de l'ouverture	Age à l'ouverture	Nom de la banque	Montant approximatif	Usage (stockage / compte courant...)
<i>Compte épargne</i>	Naissance Pas d'occasion spéciale	Naissance 10 / 12 ans	Fortis, Dexia, ING	De 0 € à 6000 €	Epargne sans but précis, et épargne en vue d'un achat important ou d'une occasion particulière comme un voyage.
<i>Compte courant</i>	Pas d'occasion spéciale	10 / 12 ans Certains n'ont pas encore de compte courant	Fortis, Dexia, ING	De 0 € à 1000 €	Dépenses quotidiennes Dépenses quotidiennes et épargne

4.2. Le compte courant : un gage d'autonomie

Tous les enquêtés ne possèdent pas un compte courant. En effet, les plus jeunes d'entre eux ne possèdent qu'un compte épargne. Ainsi, le compte courant est le signe d'une autonomisation progressive des jeunes. Ceux-ci ont alors plus de responsabilités, et apprennent à gérer leur argent. Cependant, lors de l'ouverture du compte, un parent est souvent présent.

4.2.1. La prescription parentale : un élément majeur dans le choix de la banque

L'ouverture d'un compte courant ou compte d'épargne se fait, majoritairement, chez les jeunes dans leur banque d'origine. **Ainsi, c'est le choix de la première banque qui importe, puisqu'il n'y a pas de tendance de la part des jeunes interrogés à changer de banque.** Par ailleurs, le choix d'une banque se fait également par la recherche de services spécifiques et la décision de changement de banque peut être envisagé pour des raisons professionnelles.

L'ouverture du compte courant n'a pas toujours été précédée de recherche de renseignements. En effet, comme il a été vu plus haut, les parents sont les premiers

prescripteurs en ce qui concerne le choix d'une banque. Ainsi, les jeunes n'ayant pas de besoins particuliers, ils ont opté, lorsque cela leur a été proposé, pour l'offre « jeune » de la banque de leur parents.

Le moment de l'ouverture du compte courant se fait dans la plupart des cas avec les parents. Il arrive également que ce soient les parents qui ouvrent seuls le compte de leurs enfants, lorsque ceux-ci sont trop jeunes :

« C'est mon père qui a ouvert mon compte. Dès que je suis né, il l'a ouvert et il y a mis de l'argent dessus. » (Maxime, 16 ans, Lycéen, Liège)

Le fait que ce soient les parents qui aient ouvert un compte pour leur enfant déresponsabilise ces derniers dans leur rapport avec les organismes bancaires. Ceux-ci n'ont alors pas de rapport avec la banque :

« Non, jamais, même pour ouvrir mon compte, j'y suis allé avec ma mère, et c'est elle qui l'a fait, parce que j'étais pas encore majeur. Et justement, une fois que j'ai été majeur, j'ai eu une autre carte, une carte de paiement. » (Ludovic, 19 ans, Etudiant, Liège)

La banque reste, dès lors, un organisme inconnu des jeunes, qui ne cherchent pas d'eux-mêmes à récolter des informations tant qu'ils n'ont pas besoin d'effectuer des opérations particulières. Le schéma est le même pour ce jeune professeur de français. Lors de l'étape de l'ouverture du compte, il y a toujours un parent qui est présent :

« Je suis à la Fortis. C'est ma grand-mère qui a ouvert mes comptes, elle les a ouverts très tôt, vers 10 ans. Et je mettais de l'argent de côté. » (François, 25 ans, Professeur de français, Liège)

Le fait d'avoir ouvert deux comptes simultanément rend plus difficile pour les jeunes la différenciation entre l'offre relative à ces deux produits distincts. Ainsi, l'amalgame entre un compte épargne et un compte courant peut être fait, d'autant plus qu'ils n'ont pas une utilisation régulière des deux comptes :

« Oui, j'ai un compte à la banque, c'est un compte à vue je crois, mais je sais pas tout à fait. Si je veux une carte, il faut un autre compte. Non, c'est peut-être un compte épargne que j'ai. » (Maxime, 16 ans, Lycéen, Liège)

L'amalgame vient du fait que les deux comptes ne sont pas utilisés, c'est pour cela que l'utilité du compte n'est pas claire dans l'esprit des jeunes :

« Un compte épargne et un compte à vue. Au départ, je ne voyais pas l'utilité, c'était fort tôt. Au départ, mes parents venaient avec moi à la banque, tirer de l'argent, maintenant, ça va. » (Claire, 18 ans, Lycéenne, Liège)

Peu à peu, une indépendance se crée autour du compte épargne et du compte courant. La gestion de ces produits financiers devient faisable par le jeune lui-même sans passer par l'intermédiaire de ses parents.

A la suite de l'ouverture, la gestion de l'argent et des comptes est variée. Les opérations bancaires réalisées par les enquêtés sont souvent les mêmes, il s'agit de retraits, de virements, et de dépôts d'argent. Les autres opérations moins courantes ne sont effectuées que lorsque des projets précis sont planifiés.

4.2.2. Des usages variés et réguliers

a. Des retraits aux dépôts : des usages maîtrisés

Les usages que font les enquêtés de leur banque sont variés. **Parmi ceux-ci, on retrouve les virements, les dépôts d'argent, ou encore le retrait d'extraits de comptes.** Les opérations de retrait d'argent sont les plus fréquentes, alors que les virements sont effectués moins souvent.

- *De faibles contacts avec la banque pour les dépôts d'argent*

Ainsi, lorsque **certains privilégient les opérations à distance** par le biais d'Internet, d'autres choisissent de se déplacer à la banque pour effectuer les opérations bancaires :

« Je recharge pas mon Gsm par la banque. Je suis pas très technologies. Internet me gonfle, et au lieu de faire mes opérations sur Internet qui me gonfle, je préfère passer par un guichet. » (Ludovic, 19 ans, Etudiant, Liège)

Les opérations courantes qu'ont à effectuer les jeunes sur leur compte comprennent entre autres les dépôts d'argent :

« Sinon, à la banque, j'y vais pas très souvent. J'y vais pour mettre l'argent que je reçois pour mes anniversaires, par mes parents, et mes grands-parents. Parce qu'on a très vite abandonné les cadeaux, je préfère avoir de l'argent. » (Arnaud, 21 ans, Etudiant, Liège)

Dans l'ensemble, les jeunes n'ont pas de relations très forte avec leur banque, le contact avec les guichets est limité :

« Je vais aux guichets pour déposer de l'argent, donc la dame prend l'argent, et elle me donne un reçu qui montre combien je viens de déposer, et combien j'ai sur mon compte. » (Arnaud, 21 ans, Etudiant, Liège)

Une autre opération effectuée à la banque est le changement de pièces en billets :

« Je vais parfois à la banque Nationale. Là (chez elle), j'ai 80 €, en petites pièces. Je dois les changer en billets. » (Pauline, 17 ans, Lycéenne, Liège)

C'est un autre service pour lequel les enquêtés peuvent être amenés à aller aux guichets.

- *Le retrait d'extraits de compte : une pratique courante*

Un des autres services utilisés par les enquêtés dans leurs contacts avec leur banque est le retrait d'extraits de comptes :

« Je vais pas souvent à la banque, je vais y chercher mes extraits de compte. Quand je retire de l'argent, je prends mes extraits en même temps. Mais je ne le fais pas régulièrement. » (Carla, 22 ans, Diplômée d'HEC, Liers)

C'est une pratique qui se couple avec le retrait d'argent, mais qui peut également se faire seule. La proximité de la banque est un facteur qui augmente ce type de démarche :

« Je vais retirer mes extraits de compte à la banque parce qu'elle est à côté. » (Xavier, 25 ans, Architecte urbaniste, Liège)

Le fait de retirer des extraits de compte est une des seules utilisations pour laquelle les enquêtés ont un contact avec la banque, sinon, beaucoup d'opérations se font par les automates :

« Oui, pour chercher des extraits. Mais sinon, je n'y vais pas souvent, je fais surtout des virements automatiques donc je n'y vais pas tant que ça. » (Marie, 23 ans, Institutrice, Liège)

Aller chercher ses extraits de compte peut être, pour quelques enquêtés, la seule opération effectuée :

« Je n'ai pas beaucoup d'argent à mettre sur mon compte. Je vais juste prendre mes relevés. » (Marie, 23 ans, Institutrice, Liège)

Au-delà des retraits d'extraits de compte, une opération courante, qui revient souvent, est le retrait d'argent :

« Non, je vais pas souvent à la banque, j'y vais juste pour retirer de l'argent. » (Ludovic, 19 ans, Etudiant, Liège)

- *Les virements bancaires : une opération destinée aux plus âgés*

Les virements sont une autre opération effectuée par les jeunes. **Ceux-ci constituent une opération qu'ils n'ont pas de mal à utiliser.** Ainsi, cette jeune femme fait des ordres de virement pour ses parents :

« Je fais un virement tous les mois, mon père voudrait que je fasse un ordre permanent mais à chaque fois que je vais à la banque, j'oublie. » (Sophie, 24 ans, Historienne de l'art, Liège)

L'avantage principal des virements, est de diminuer la monnaie en circulation. Certains, habitués à cette pratique, n'y voient pas une contrainte compliquée, mais une opération bancaire maîtrisée et qui facilite les démarches :

« Je vais faire des virements quand j'en ai deux-trois. Je ne laisse pas traîner ça. Je dirais une fois par semaine, parfois plus. » (Sophie, 24 ans, Historienne de l'art, Liège)

D'autres vont dans des bureaux qui ont mis en place des moyens particuliers, ici des ordinateurs dédiés aux virements :

« Et je fais aussi mes virements à la banque. Je vais dans un petit bureau réservé aux virements, et c'est fait par ordinateur. » (François, 25 ans, Professeur de français, Liège)

Cette pratique est effectuée par les enquêtés qui ont des dépenses fixes, et donc par ceux qui perçoivent un revenu régulier, donc un salaire. Ce sont donc les plus âgés qui sont concernés par ce type d'opération bancaire.

- *La demande de conseils pour les plus jeunes*

Les enquêtés peuvent également consulter leur banque pour demander des conseils, comme c'est le cas ici :

« Les contacts que j'ai avec la banque, c'est pour poser des questions, ou demander des conseils si je pars dans un pays étranger par exemple. Pour savoir si ma carte fonctionne, ou pour avoir des renseignements sur des traveller's chèques par exemple. » (Arnaud, 21 ans, Etudiant, Liège)

Ce jeune homme, qui n'est pas encore majeur, se préoccupe de savoir comment fonctionnent des services ou produits auxquels il a droit, et qui l'intéressent. **Il a fait la démarche lui-même de demander ces conseils.** Les enquêtés les plus âgés ayant déjà recours à des services bancaires n'ont pas de conseils à demander, car il est possible de penser qu'ils ont déjà effectué cette démarche. Ainsi, seuls les plus jeunes ont recours à ce service.

- *Les autres motifs de fréquentation de la banque*

Enfin, d'autres services peuvent être utilisés couramment par les enquêtés ou leurs proches à leur banque, qui ne sont pas directement des services bancaires, mais qui sont proposés par le biais de la banque. Il s'agit de la recharge de téléphone portable :

« Moi, non, mais la nana pour qui je fais du baby-sitting me le recharge parfois à sa banque. Mais moi, jamais, je ne comprends pas comment ça peut se faire. » (Pauline, 17 ans, Lycéenne, Liège)

La démarche peut être faite par la personne elle-même ou par un intermédiaire. Dans ce dernier cas, le contact avec la banque n'est plus direct.

Enfin, **les enquêtés ont eu des contacts avec la banque, non pas pour eux-mêmes, mais simplement pour accompagner d'autres personnes.** Cela peut se faire dans le cadre d'une association. L'argent géré n'est pas personnel, cependant la gestion nécessite un contact avec la banque :

« J'y vais aussi pour les Horizon (les scouts), je suis la trésorière. Nous sommes aussi à la Fortis. » (Carla, 22 ans, Diplômée d'HEC, Liers)

Parmi les enquêtés qui accompagnent d'autres personnes à la banque, tous sont mineurs. Ainsi, ils n'ont pas eux-mêmes à effectuer des opérations bancaires, mais ils ont tout de même un contact par le biais d'amis ou de la famille :

« Mais j'y vais jamais. Quand je vais à la banque, c'est pour accompagner des gens, j'y vais avec un ami qui doit retirer de l'argent. Quand j'étais en primaire la prof nous demandait de temps en temps d'aller apporter de l'argent en face, faire un dépôt. » (Maxime, 16 ans, Lycéen, Liège)

Sans être accompagnés, ces jeunes mineurs peuvent être commandités par un adulte de la famille, ou un ami pour effectuer une opération bancaire :

« Avec des amis, oui, parce qu'ils devaient retirer de l'argent. Parfois, j'y vais pour maman, ça fait « business », c'est marrant, je prends ses relevés de compte. » (Pauline, 17 ans, Lycéenne, Liège)

Le ressenti est alors un prestige pour ces enfants qui ont, l'espace d'un instant, franchit le pas du monde des adultes. Cependant, lorsqu'elle accompagne des amis, cette même enquêtée est surprise du rapport qu'ont ses amis à l'argent :

« Ca dépend. Il faut d'abord faire la queue. Parfois il n'y en a pas, mais le plus souvent il y a beaucoup de monde. Il vaut mieux faire des réserves chez soi plutôt que d'y aller tous les jours. En plus parfois, ils sont souvent en panne. Mes copains prennent parfois 100 €, ça me surprend, autant d'argent ! » (Pauline, 17 ans, Lycéenne, Liège)

Les usages des comptes courants sont ainsi variés, et sont divers selon les enquêtés. L'âge et les préoccupations professionnelles ou associatives peuvent entrer en jeu dans la gestion de cet argent, et amener à faire des opérations bancaires qui n'auraient pas été faites sans cette occasion.

b. Le suivi des comptes : une pratique réservée aux plus âgés

Les opérations bancaires sont suivies, d'une part par les relevés de comptes, que les enquêtés vont chercher à la banque, mais certains n'effectuent pas forcément cette opération de suivi. De plus, ce suivi peut se faire selon plusieurs modalités. **Enfin, ce suivi peut être un moyen parental de prendre connaissance des dépenses de leurs enfants.** Dans d'autres cas, cela peut être un choix délibéré de ne pas suivre ses comptes, par manque de temps, ou par non-compréhension. La gestion des comptes n'est pas automatiquement faite par les enquêtés eux-mêmes, qu'il s'agisse du cadre personnel ou professionnel.

La responsabilisation de la gestion de l'argent, passe aussi par la gestion de ses propres relevés. Ainsi, dans l'exemple suivant, ce jeune enquêté de 16 ans, laisse à son père la gestion de ses relevés de compte :

« Je sais que j'ai des relevés, c'est mon père qui les range. Je sais pas combien j'ai sur mon compte épargne, j'ai un petit carnet où ils sont rangés. Mais je sais comment ça fluctue. J'ai un parrain qui me donne de l'argent. Je sais quand il met ou enlève de l'argent sur mon compte. » (Maxime, 16 ans, Lycéen, Liège)

Il n'est pas encore dans une phase d'autonomie complète quant à la gestion de son compte. C'est ce qu'il confirme pour la gestion, non pas uniquement de ses relevés, mais de tous ses comptes :

« C'est plus mon père qui s'en occupe, je lui demande juste. Mais je sais pas si je peux retirer de l'argent de ce compte. » (Maxime, 16 ans, Lycéen, Liège)

Ce lycéen de 16 ans n'est pas encore majeur, c'est son père qui accepte de gérer ses comptes. Dans le cas de la lycéenne suivante de 17 ans, elle fait ses comptes, sous la contrainte de son père. Il veut tenter de la responsabiliser par rapport à ses comptes.

« Oui je fais mes comptes, mon père me force ! » (femme, 17 ans, lycéenne, Liège, Cliente de la banque Fortis)

Dans le cas de personnes mineures, l'étape de la majorité n'est pas encore franchie, et la responsabilisation n'est pas encore accomplie. C'est pour cela que l'intervention parentale est encore forte.

Dans le cas de l'enquêté suivant, les comptes ne sont pas non plus faits par lui-même, bien qu'il ne s'agisse pas d'un manque de responsabilisation :

« J'essaie à chaque fois de faire mes comptes, mais j'y arrive jamais, c'est ma copine qui gère. » (François, 25 ans, Professeur de français, Liège)

Ce sont les compétences de son amie qui sont mises à contribution. Ainsi, ce n'est plus l'enquêté qui prend en charge l'aspect financier, mais le reporte sur la personne vivant avec lui.

Parmi les enquêtés, certains ont un suivi régulier de leur compte courant, tandis que d'autres y font moins attention :

« Je fais pas trop le compte, je sais pas exactement, mais bon, je suis pas dépensier. » (homme, 25 ans, Architecte urbaniste, Liège, Client des banques Dexia et Argenta)

De plus, dans le cadre professionnel, les comptes doivent être faits de façon irréprochable, ce qui n'est pas le cas dans le cadre personnel. C'est pour cela que dans le cas d'une activité indépendante, les comptes sont souvent scindés en deux :

« Je suis obligé de faire mes comptes, parce que j'ai un statut spécial, je dois calculer ma TVA tous les trois mois, donc je dois faire attention à tout : le nombre de kilomètres que je fais, l'entretien de la voiture, le loyer, enfin, je calcule tout, et comme ça j'enlève des frais pour payer le moins d'impôts possible. Comme par exemple, mon Gsm, je peux être remboursé à 80% de la TVA, mais c'est pénible, je dois tout retranscrire, tous les appels que j'ai passé. » (Xavier, 25 ans, Architecte urbaniste, Liège)

Pour certains, le fait de faire des comptes justes n'est pas un automatisme. De ce fait, il a fallu un apprentissage long pour en arriver à faire des comptes réguliers. Le premier travail

stable est un bon moyen d'appréciation de l'argent. Ainsi, cela fait prendre conscience de l'importance de faire des comptes :

« Au début, c'était le bordel. Je ne faisais pas attention, je ne regardais pas mes extraits de compte. Je guettais un œil et... à la poubelle ! je n'avais que des petites sommes à gérer, ça allait. Puis, je me suis dit que si mon père classait et regardait ses relevés, ça n'était pas pour rien. Donc, j'ai commencé à le faire. Aujourd'hui, je suis très ordonnée, hyper carrée. » (Sophie, 24 ans, Historienne de l'art, Liège)

Ce changement d'attitude, même si cette enquêtée le fait maintenant de sa propre volonté, vient d'une prescription parentale non dite.

Les possibilités de suivi des comptes sont diverses. En effet, il est possible de se les faire envoyer, aller les chercher, ou les regarder sur Internet :

« J'ai des relevés. On peut me les envoyer, mais c'est payant. On va les chercher aux guichets. Je sais que je peux aussi suivre mon compte sur Internet. Mais sinon, je vais aux machines automatiques juste pour aller chercher mes relevés. » (Ludovic, 19 ans, Etudiant, Liège)

Il est au courant de la façon de suivre ses comptes, et le fait de façon régulière, sans forcément les suivre de trop près.

Quant au montant sur leur compte, les enquêtés ne sont pas tous en mesure de donner un chiffre exact. Ainsi, certains sont très précis tandis que d'autres font plus d'approximations :

« Sur mon compte à vue, je dois avoir 1 000 €, parfois un peu moins. Et sur mon compte épargne 5 000-6 000. Je n'ai pas encore vraiment touché à mon compte épargne. » (Marie, 23 ans, Institutrice, Liège)

Certains sont capables de faire des comptes rapides de ce qu'ils dépensent et de ce qu'ils gagnent pour savoir où ils en sont. C'est le fait de travailler, qui peut faire prendre ces habitudes :

« 700 € pour un mi-temps. Je donne 150 € par mois à mes parents. Je dirais que je dépense, disons... 150 € pour les sorties, les soirées, la nourritures... et 50 € d'essence. » (Marie, 23 ans, Institutrice, Liège)

Enfin, cette jeune lycéenne de 18 ans, bien que n'ayant pas commencé à travailler sait combien elle a sur son compte :

« Je dois avoir 40 ou 50 € sur mon compte à vue. Je n'ai jamais vraiment beaucoup. Sur mon compte épargne, j'ai 400 € parce que je viens de payer mon voyage. » (Claire, 18 ans, Lycéenne, Liège)

Cependant, il est à noter que les sommes qu'ont les jeunes n'ayant pas encore commencé à travailler sont moins importantes que les jeunes actifs.

Corrélativement, ce sont ces jeunes, encore étudiants, qui n'ont pas trop d'idée de leur suivi de compte. Dans ce cas-ci, cette lycéenne montre qu'elle n'est pas au courant de la somme qu'elle a sur son compte épargne :

« Non, pas du tout. C'est pour plus tard, c'est de l'argent qu'on ne touche pas. Je n'ai pas très bien compris. Je sais juste que j'ai de l'argent. Ça me fait plaisir. Mais je verrais ça plus tard. » (Pauline, 17 ans, Lycéenne, Liège)

Les comptes donnent lieu à des relevés, ou extraits de compte, qui peuvent être classés, et rangés. Le stockage de ces comptes n'est pas effectué de la même manière par les enquêtés.

Ce qu'il ressort de la pratique de suivi des comptes, est un accroissement de la rigueur au fil du temps. Ainsi, les plus jeunes suivent relativement moins leurs comptes que ne peuvent le faire les plus âgés. En effet, c'est peu à peu que les jeunes comprennent l'utilité de faire leurs comptes, notamment par l'exemple donné par leurs parents. Cette double pratique se ressent au niveau du stockage des documents.

4.2.3. Le stockage des documents : Une gestion hétérogène des documents suivis

Le stockage des relevés de compte ne se fait pas automatiquement. En effet, les enquêtés ne ressentent pas tous le besoin de garder un état de leurs comptes. C'est pour cela que bien des enquêtés les regardent, mais ne les stockent pas :

« Non, je les regarde, et je les jette après. J'ai pas de carnet bien rangé comme les autres. » (Ludovic, 19 ans, Etudiant, Liège)

D'autres, au contraire, les rangent dans un cahier, ou un classeur, qui est d'ailleurs fourni par la banque :

« J'ai des relevés de compte, que je mets dans des petits carnets. Je vais les chercher tous les 3 ou 4 mois. » (Arnaud, 21 ans, Etudiant, Liège)

Ces pratiques sont ainsi diverses, mettant en opposition les plus jeunes et les plus âgés.



Belgique, Carnet de rangement des extraits de comptes

4.2.4. Les échanges autour du compte courant : de l’immixtion des parents à une autonomie complète

Le compte courant représente pour un jeune adulte le moyen d’être indépendant vis-à-vis de ses parents. Cependant, cette indépendance n’est pas toujours présente. Ainsi, certains échanges autour du compte courant, tant dans la gestion de celui-ci, que dans la façon de dépenser font intervenir les mises en garde des parents. Ainsi, les parents peuvent avoir tendance à s’immiscer dans les comptes de leurs enfants :

« Oui, ils regardent les relevés. Je dois les mettre sans un petit classeur que la banque donne. » (Claire, 18 ans, Lycéenne, Liège)

Le contrôle parental peut aussi se faire de façon informelle. Ainsi, les prêts d’argent entre parents et enfants, sont soumis au contrôle informel parental :

« Mon père fait des virements sur mon compte, mais c’est assez informel. C’est arrivé 2 ou 3 fois. Si on est en France et que je veux acheter quelque chose, c’est mon père qui paye, et il prend sur mon compte quand on revient en Belgique. » (Maxime, 16 ans, Lycéen, Liège)

Par ailleurs, d’autres jeunes n’ont pas d’échanges avec leurs parents en ce qui concerne leur compte :

« Non, je leur montre pas mes relevés de compte. » (Ludovic, 19 ans, Etudiant, Liège)

Cependant, l'intervention des parents est souvent une source de conseils, sans qu'il n'y ait de contrôle des dépenses :

« Non, ils sont juste au courant, mais ils n'interviennent pas dans la façon dont je gère mes comptes. On en discute parfois, ils me donnent des conseils d'épargne mais c'est tout. » (Sophie, 24 ans, Historienne de l'art, Liège)

Ainsi, les échanges autour des comptes peuvent être de nature diverse selon que les parents interviennent ou non dans le contrôle des relevés de compte. **A travers ces contrôles, la confiance qu'accordent les parents à leurs enfants confère à ces derniers une indépendance légitimée.**

4.2.5. La gestion simultanée de deux comptes : des contraintes spécifiques

La gestion de deux comptes simultanément est dans le cas suivant le reflet d'une situation professionnelle indépendante :

« Maintenant, je suis totalement autonome, mais avec un statut de travailleur indépendant, je dois tout gérer, et j'ai un compte professionnel et un compte privé. Je verse mon salaire sur le compte professionnel, et je prélève une part, qui correspond à mon salaire, en fait, que je verse sur mon compte privé. Mais je dois faire vraiment attention, parce que le Fisc peut regarder comment je gère les deux comptes. » (Xavier, 25 ans, Architecte urbaniste, Liège)

Les transferts d'argent d'un compte à l'autre rendent plus complexe la gestion des deux comptes.

4.2.6. Le ressenti face à des services bancaires : des critères idéologiques

Les enquêtés ont des perceptions de leur banque qui sont d'un ordre plus personnel. C'est sur des critères d'idéologie ou de sécurité qu'ils vont fonder leur jugement. Ainsi, le choix de faire soi-même ses comptes, relève d'un besoin d'autonomie face à son argent :

« Je pourrais prendre un comptable mais je veux pas. Y en a, des gens qui travaillent avec moi, qui ont pris un comptable. J'ai un collègue qui paye 30 000 francs par an pour avoir un comptable. Je préfère le faire moi-même, même si ça prend du temps. Par contre, je connais des comptables et je leur demande des conseils de temps en temps. J'ai l'impression qu'il faut savoir gérer son argent. » (Xavier, 25 ans, Architecte urbaniste, Liège)

De plus, son argument, moins financier qu'idéologique, est le fait de gérer soi-même son argent. Il ne veut pas que ce soit quelqu'un qui s'occupe de ce qu'il serait incapable de faire. Il a la volonté de faire ses comptes pour ne pas être dépendant d'une tierce personne.

Un autre aspect de choix de la banque concerne la sécurité. Ainsi, cette jeune femme a besoin de cette perception de sécurité pour se sentir à l'aise :

« A l'extérieur, c'est vrai, c'est plus insécurisant. Mais, il y a de moins en moins de Mister Cash à l'intérieur. Et ça ferme à minuit une heure. » (Marie, 23 ans, Institutrice, Liège)

Parmi les produits financiers possédés par les enquêtés, autre que le compte courant, il y a les placements.

4.3. Les placements : une opération quasi inexistante

Seul un des enquêtés interrogé est titulaire des placements. Ce dernier ayant un travail fixe, il perçoit un revenu fixe, qui lui permet de faire des projets, et donc de placer de l'argent :

« En fait, maintenant, j'ai placé de l'argent en SICAV depuis que je travaille. Ce qui est bien, c'est qu'on a un taux fixe d'intérêts qui est de 5%. Donc ça, c'est que depuis que je travaille. » (Xavier, 25 ans, Architecte urbaniste, Liège)

Il est au courant de ce que lui rapporte ce placement. Il a donc fait la démarche d'aller à la banque pour faire ce placement. Pour les autres enquêtés, les placements ne sont pas un produit financier qui leur paraît accessible, étant donné qu'ils n'ont pas de revenu fixe :

« Non, je n'ai pas de placements, j'ai juste de l'argent sur mon compte épargne que je touche pas. » (Ludovic, 19 ans, Etudiant, Liège)

5. Les rapports à la banque

5.1. La relation avec le personnel de la banque : des contacts limités

Les personnes interrogées ont de rares contacts avec la banque, cependant, c'est à travers les quelques visites qu'ils font qu'ils ont contact avec le personnel de la banque.

5.1.1. Des visites épisodiques

La rencontre avec des conseillers financiers, et l'accès à la banque, peut être impressionnant pour une adolescente qui ne l'a jamais fait auparavant, elle a l'impression de rentrer dans un monde d'adultes :

« On rentre dans la banque, moi ça m'impressionne, le sas et tout. Ils demandent la carte d'identité, puis on met tout dans une machine et ça redistribue en billet. Puis, on reçoit un papier à son nom, comme preuve. » (Pauline, 17 ans, Lycéenne, Liège)

Elle décrit l'opération de change qu'elle a effectué pour avoir des billets à la place de pièces. Ce qu'elle retient de cette expérience, c'est d'avoir été impressionnée.

Le ressenti vis-à-vis du personnel aux guichets est partagé. Certains n'ont jamais eu à faire à eux comme c'est le cas de ce lycéen :

« Non, j'y suis jamais allé pour faire des opérations bancaires, mais juste pour demander des renseignements. » (Maxime, 16 ans, Lycéen, Liège)

D'autres, comme cette jeune femme, ne vont pas à la banque pour demander des conseils :

« Non, je ne demande pas de conseils à la banque. » (Claire, 18 ans, Lycéenne, Liège)

De même, cette femme de 24 ans n'a jamais rencontré de conseiller financier. Elle a un a priori positif à leur égard, mais elle ne les a jamais rencontrés :

« Jamais. Je ne vais jamais voir le personnel derrière les guichets. J'ai rarement eu contacts avec eux mais je sais qu'ils ont sympathiques. Si j'ai une question, je vais les voir. » (Sophie, 24 ans, Historienne de l'art, Liège)

Enfin, les contacts qu'ont pu avoir d'autres enquêtés sur le personnel au guichet laissent une impression plutôt positive :

« Ils sont pas méchants. J'ai jamais eu de problème avec eux. » (Maxime, 16 ans, Lycéen, Liège)

Le ressenti vis-à-vis de la banque est dans l'ensemble celui d'un organisme qui met ce qu'il peut en place pour satisfaire ses clients.

5.1.2. Les difficultés dans la démarche : un besoin de sécurité

Le caractère sécurisant est important pour certains enquêtés. Dans sa démarche de retrait d'argent, cette enquêtée a ressenti un manque de sécurité :

« Vers minuit- une heure du matin, les guichets automatiques à l'intérieur de la banque ferment. C'est plus rassurant d'aller à l'intérieur. Ce n'est pas sécurisant à Liège. Dès que je peux, je vais à l'intérieur. » (Marie, 23 ans, Institutrice, Liège)

Elle préconisait des guichets automatiques en intérieur, ouverts toute la nuit.

5.1.3. Une évaluation insatisfaisante du personnel de la Poste

Le personnel du guichet est un point important dans une banque. En effet, au-delà des produits que peut proposer une banque, les individus ne vont pas manifester l'envie de se présenter à une banque dans laquelle ils seront mal accueillis. C'est pour cela par exemple que cet enquêté privilégie ses visites à un bureau de banque, pour avoir à traiter avec un guichetier particulier qu'il préfère :

« Je sais pas, y a rien de spécial. Je sais que je préfère aller voir une personne en particulier, parce que c'est quelqu'un qu'on connaît bien, on va toujours voir la même personne. Je le connais bien, je lui dis bonjour dans la rue, il est sympa. » (Arnaud, 21 ans, Etudiant, Liège)

Ainsi, même dans le cas où l'enquêté ne va pas souvent à la banque, et au guichet, la fidélisation revient, car il y a des repères qui ont été pris ce qui facilite l'opération :

« Non, pas vraiment, je préfère aller à la machine plutôt qu'au guichet. Parfois je vais déposer de l'argent liquide. Je connais un peu, ça ne me dérange pas d'y aller. Je vais toujours au même guichet. » (Claire, 18 ans, Lycéenne, Liège)

Hormis le personnel, le guichet, sur un plan matériel, s'il est accueillant aura une fréquentation plus élevée qu'un guichet qui l'est moins.

Pourtant, il arrive que le personnel ne soit pas à la hauteur des attentes des clients :

« Oui j'y vais souvent, je trouve que le personnel est bof. » (Carla, 22 ans, Diplômée d'HEC, Liers)

« Parfois, ils sont un peu froids. Ils sont dans leur monde, ils ont l'air très hautains. Ils ne se prennent pas pour n'importe quoi. Mais bon, j'ai juste parlé une fois avec un banquier. Mais je préfère les guichets automatiques. » (Pauline, 17 ans, Lycéenne, Liège)

Les guichetiers sont un élément déterminant dans la fréquentation des banques. Ainsi, les attentes, comme nous le verrons ultérieurement, se tournent souvent vers ceux-ci.

5.2. L'utilisation des différents services proposés : une préférence pour les systèmes automatiques

5.2.1. Les documents commerciaux de suivi des comptes

Les enquêtés utilisent les extraits de comptes. Qu'ils les rangent ou pas, ils sont nombreux à les regarder. Le seul inconvénient que certains y voient, c'est qu'il faille payer pour les recevoir à domicile :

« Non, je ne me fais pas envoyer les relevés de compte, c'est payant. » (Carla, 22 ans, Diplômée d'HEC, Liers)

5.2.2. Internet : une utilisation en plein essor

L'usage d'Internet commence à s'élargir, notamment auprès de la population jeune. Ceux-ci sont de moins en moins réticents à utiliser Internet comme mode de gestion de leur compte. Même si certains n'y sont pas encore, et ne souhaitent pour le moment pas encore faire appel à ce service :

« Je sais qu'il existe le PC Banking sur Internet pour suivre ses comptes mais je ne l'utilise pas. Je préfère le faire directement à la banque. » (Carla, 22 ans, Diplômée d'HEC, Liers)

D'autres font la démarche de se mettre à ce mode de fonctionnement :

« Non, je ne l'utilise pas encore mais j'ai pris tous les renseignements pour le faire, je ferais ça plus tard. » (Marie, 23 ans, Institutrice, Liège)

C'est un moyen qui est utilisé par les parents des enquêtés, et donc ceux-ci voient comment se servir d'un tel service. Là encore, les parents servent de prescripteurs au niveau bancaire :

« Je sais que les virements que fait mon père, il les fait sur Internet. » (Maxime, 16 ans, Lycéen, Liège)

Pourtant, il existe toujours des enquêtés réticents à l'utilisation d'Internet. Cette jeune femme ne compte pas s'y mettre :

« Non. Je n'aime pas. Je ne paye même pas trop par Internet. Je n'aime pas cette forme de paiement. Et puis, ma banque est juste à côté de chez moi, ça ne me dérange pas d'y aller. » (Sophie, 24 ans, Historienne de l'art, Liège)

C'est donc une pratique généralisée de se servir d'Internet, ce qui facilite son utilisation pour les services bancaires. Son utilisation est croissante :

« Ca m'arrive d'utiliser Internet. De plus en plus. » (Claire, 18 ans, Lycéenne, Liège)

La pratique d'Internet pour gérer ses comptes est de plus en plus importante. Elle tend à toucher une part croissante de personnes.

5.2.3. Un engouement pour les automates

L'usage des automates est très répandu, et c'est la pratique la plus courante qu'ont les enquêtés. Les avantages sont nombreux, comme la rapidité ou le côté pratique des automates que l'on ne retrouve pas dans un guichet où le service est plus long. Outre le fait de faciliter les démarches, les guichets automatiques ont un avantage financier. En effet, une

opération faite au guichet est payante, mais ne l'est pas si elle est réalisée à un automate. **Enfin, les horaires d'ouvertures larges, et leur accès sécurisé est un atout pour ces machines automatiques.**

En effet, ils y vont pour plusieurs opérations courantes :

« Non, j'y vais 4 ou 5 fois par an. Parce que les dépôts de liquide, je les fais directement par les machines automatiques qui sont à l'extérieur. » (Arnaud, 21 ans, Etudiant, Liège)

Les opérations effectuées par les automates ne présentent aux yeux des enquêtés que des avantages. Le retrait d'argent est la principale opération effectuée par les enquêtés aux guichets automatiques :

« Mais même quand je retire de l'argent, je vais pas dans la banque, je vais retirer aux guichets automatiques, puisqu'on peut poser ou retirer de l'argent directement aux machines automatiques, je préfère aller là, c'est plus rapide, il y a moins de queue. » (Maxime, 16 ans, Lycéen, Liège)

Outre les retraits, la plupart des opérations courantes sont effectuées aux guichets :

« Des retraits, je prends mes extraits, parfois, des virements. » (Marie, 23 ans, Institutrice, Liège)

La facilité couplée à la gratuité de ce système permet un gain de temps et d'argent :

« Je fais des virements, que je fais directement avec les appareils automatiques, parce que dès qu'on fait une opération au guichet, on paie 5 centimes. C'est pas beaucoup, mais à force, ça fait beaucoup. Je fais tout dans les machines automatiques, c'est simple, tu mets l'argent dans une enveloppe, et tu la mets dans la boîte aux lettres. » (Xavier, 25 ans, Architecte urbaniste, Liège)

Enfin, le volet sécurité de ce système est abordé, tant au niveau de la confiance que peuvent avoir les enquêtés envers ce système, que le contexte dans lequel ils utilisent ces machines. Ainsi, les dépôts d'argent peuvent être effectués en toute confiance :

« Non, je suis pas suspicieux, et puis j'ai jamais eu de problème avec l'argent que j'ai déposé. » (Xavier, 25 ans, Architecte urbaniste, Liège)

De même, le fait que les guichets automatiques soient ouverts en dehors des horaires de bureau facilite l'accès à ce service pour des personnes très prises. De plus, à ces horaires particuliers, l'accès est sécurisé, ce qui rassure et permet l'utilisation :

« Oui, toujours. C'est hyper clair, sécurisé, propre... je ne vois pas pourquoi j'irais au guichet déranger quelqu'un. En plus, j'y vais à des heures particulières. Tôt le matin ou tard le soir. Ce n'est pas ouvert. Mais je vais au guichet de temps en temps, quand j'ai une question. Le personnel est vraiment bien. Ils ne me disent pas que j'ai l'air d'une conne quand je ne comprends pas quelque chose de tout bête. » (Sophie, 24 ans, Historienne de l'art, Liège)

Les automates présentent ainsi des avantages décisifs quant à l'utilisation qu'en font les enquêtés. Ils se tournent plus volontiers vers des machines automatiques auxquelles ils font confiance, que vers des guichets, dont l'accès est plus contraignant.

5.2.4. Les réticences face aux emprunts bancaires

Outre tous les services mis en place par les banques pour faciliter les démarches, et attirer de la clientèle, certains services ne semblent pas satisfaire l'ensemble des clients.

Ainsi, les difficultés que peut rencontrer une personne dans sa démarche de demande de crédit peu être un motif de refus de ce crédit :

« Pour le prêt pour ma voiture, je suis pas passé par ma banque, je suis passé par Peugeot. Finalement, il y a moins de lourdeur administrative. Et puis, chez Peugeot, leur but, c'est que t'achètes la voiture, donc ils vont faire un crédit avantageux, alors que la banque, elle regarde plus si tu vas pouvoir rembourser. J'ai pris un prêt que je rembourse sur 5 ans, mais ça représente rien, je paie 150 € par mois, c'est pas énorme. » (Xavier, 25 ans, Architecte urbaniste, Liège)

Cet enquêté, pour l'achat de sa voiture a décidé de passer par un organisme plus avantageux qu'une banque. Les raisons qui ont poussé cet enquêté à choisir un type d'organisme autre que sa banque sont d'ordre financier. En effet, cela lui revient moins cher de passer par cet organisme, mais c'est également plus aisé sur le plan de la démarche puisqu'il est ici dans une position où c'est l'organisme qui a pour objectif de lui faciliter l'achat de cette voiture. Cela se traduit au niveau des attentes vis-à-vis de la banque. En effet, une banque, pour être à même d'intéresser un client, doit pouvoir lui proposer des offres concurrentielles de services financiers.

6. Les attentes et améliorations souhaitées vis-à-vis de la banque

Eléments de synthèse

Les **attentes** que vont formuler les enquêtés vis-à-vis de leur banque sont guidées par les perceptions qu'ils ont de leur propre situation bancaire. C'est ainsi par leur expérience qu'ils vont tirer leurs attentes.

Celles-ci sont diverses :

- ◆ **Des attentes matérielles** tournées vers des produits et services financiers qui répondent mieux aux besoins des jeunes, en particulier qui prennent en compte le fait que les jeunes ont dans l'ensemble peu d'argent.
- ◆ **Des attentes sociales**, qui misent sur un meilleur accueil. C'est ici le personnel qui est remis en cause.
- ◆ En ce qui concerne **la banque idéale** pour les jeunes, ils n'ont pas de critères particuliers. Cependant, nous pouvons noter que les jeunes n'ont pas d'impératifs bancaires tels qu'ils envisagent la démarche de changer de banque. La seule requête formulée à l'égard d'une banque qui serait idéale, est *une banque proche de ses clients, et donc à l'écoute de ses besoins*.

6.1. Les attentes matérielles vis-à-vis des produits financiers

Les attentes des enquêtés envers les services bancaires se tournent vers des améliorations en termes matériels et sociaux. Ainsi, les produits financiers, les services automatiques, comme l'accueil sont les points évoqués par le enquêtés.

Les attentes des jeunes envers leur banque concernent les produits financiers qui leur sont proposés, ainsi que la possibilité de réaliser leurs opérations bancaires par le biais de machines automatiques.

Dans un premier temps, l'offre bancaire à destination des jeunes n'est pas très développée dans certains organismes, ce qui peut être un motif de changement de banque :

« Je trouve qu'elle est pas assez tournée vers les jeunes, c'est pour ça que je vais aller chez ING. J'ai l'impression que ça doit gonfler ma banque que j'aie que 100 € sur mon compte, ils poussent à mettre de l'argent, par des cadeaux. Ils envoient des pubs, qui disent que si tu mets de l'argent sur ton compte, ils t'enverront des cadeaux. Chez ING, ils sont moins à pousser pour remplir les comptes. » (Ludovic, 19 ans, Etudiant, Liège)

Sur un second plan, les enquêtés ont manifesté la volonté de pouvoir réaliser la totalité de leurs opérations bancaires par l'intermédiaires de machines automatiques, sans avoir à passer par les guichets :

« Que tout puisse se faire automatiquement. Ça irait plus vite. On aurait plus de file à faire. » (Carla, 22 ans, Diplômée d'HEC, Liers)

Au-delà de ces attentes matérielles, les enquêtés ont montré des attentes sociales, et relationnelles.

6.2. Des attentes sociales tournées vers un meilleur accueil

La demande qui ressort, est celle d'un meilleur accueil à leur égard :

« Ce qui serait bien, c'est qu'ils améliorent l'accueil. » (Maxime, 16 ans, Lycéen, Liège)

Les attentes sont ainsi tournées vers des aspects matériels et sociaux. A travers ces appréciations, les enquêtés se forgent une image idéale de la banque.

6.3. La banque idéale : une banque à l'écoute des besoins spécifiques des jeunes

Certains n'ont pas de préférence marquée envers une banque, et se contentent de ce qu'ils connaissent, tandis que d'autres ont des attentes précises et des exigences particulières. Ces derniers rejettent alors l'éventualité d'être client de certaines banques, tandis que la dernière tendance, est l'indifférence vis-à-vis de la banque choisie.

Les attentes vis-à-vis d'une banque ne sont pas très fortes lorsque les contacts ne sont pas réguliers, et que les opérations bancaires ne nécessitent pas des services particuliers:

« Je ne sais pas, la mienne me convient. Je ne me pose pas vraiment la question. Il y a sans doute des critiques à faire mais peut-être qu'ils y ont remédié, je ne sais pas. Je ne suis pas très informée. » (Sophie, 24 ans, Historienne de l'art, Liège)

De même, certains sont indifférents vis-à-vis de la banque qu'ils choisissent :

« Non, je pense pas qu'il y ait une banque dans laquelle je n'irai jamais. » (Arnaud, 21 ans, Etudiant, Liège)

A l'inverse, les enquêtés peuvent avoir des idées arrêtées sur la banque qui leur donnerait une entière satisfaction, du fait de leur situation :

« Il faut qu'elle soit proche des clients, et qu'il y ait un taux d'intérêt sur le compte courant. Et il faut qu'on puisse être à découvert. Avec ma banque, je peux pas être à découvert, et un jour, j'étais à l'étranger, et j'ai retiré de l'argent, mais ça m'a paru bizarre, parce qu'il me semblait que j'avais plus d'argent, et quand je suis rentré, j'étais à découvert. En Belgique, j'aurais pas pu retirer cet argent. » (Ludovic, 19 ans, Etudiant, Liège)

Le souhait d'une banque qui réponde aux besoins de ses clients sur le plan relationnel, et sur le plan des offres bancaires semblent être les conditions d'une banque idéale. Ainsi, il faut connaître les offres bancaires afin de savoir si elles correspondent aux besoins des enquêtés.

Le choix d'une banque se fait selon plusieurs critères, qui sont d'ordre matériel ou social. Cependant, certains enquêtés ne sont pas attachés à des critères précis pour choisir leur banque.

LES JEUNES ET LA POSTE LOCALE

A. L'image de la poste locale

Eléments de synthèse

La Poste belge, aujourd'hui **société anonyme de droit public**, propose des services postaux, mais également des services bancaires, financiers et d'assurances.

- ◆ **Les offres** de la Poste sont cependant *méconnues des jeunes*, qui ignoraient pour la plupart le côté financier de la Poste belge.
- ◆ En effet, les jeunes connaissent avant tout **les services postaux**, et ne savent que la Poste propose également **des services bancaires** uniquement par les publicités télévisées.
- ◆ **Les services annexes** proposés par la Poste, sont, selon les jeunes, un moyen de pallier la mauvaise santé et la faible fréquentation de ses bureaux.
- ◆ **L'offre bancaire à destination des jeunes** n'est pas un produit que connaissent les jeunes belges interrogés.
- ◆ **Le démarchage** par courrier ne semble pas être la solution choisie par la Poste pour promouvoir ses produits. Parallèlement, **la publicité télévisée** a un impact certain sur les

jeunes, qui connaissent la Poste en tant qu'organisme financier, justement grâce à la publicité.

- ◆ En terme **d'image**, la Poste ne bénéficie pas d'une représentation très positive chez les personnes interrogées.
- ◆ Selon eux, les clients types sont les personnes âgées, et les personnes démunies, bénéficiant des tarifs avantageux de la Poste. *Les jeunes se définissent eux-mêmes comme les non clients de la Poste.*

1. Présentation de la poste nationale

1.1. Historique de l'entreprise :

Après s'être appelée « Régie des postes », en 1971, le nom officiel de La Poste est donné en 1992. **En 1995 est créée la « Banque de la Poste ».**

- 1997 : La Poste belge dispose du monopole des envois sur le courrier intérieur.
- Mars 2000 : la Poste devient une société anonyme de droit public. En mai 2000, une directive européenne est approuvée, qui débouchera dès 2003 sur une libéralisation des services postaux.
- Entre septembre et novembre sont créées trois filiales de la Poste : Exbo (documents et services), Vicindo (direction marketing), et e-Services (échange sécurisé d'informations par voie électronique).
- 2001 : la Poste crée la filiale Astérion : un service de gestion de documents.
- 2002 : création de Certi-Post, une joint-venture entre Belgacom E-trust et La Poste e-Services.
- Dès 2003, limitation du monopole de la Poste aux envois de moins de 100 grammes.

Cadre légal

Par Arrêté royal du 17 mars 2000, **La Poste est passée du statut d'entreprise publique autonome à celui de société anonyme de droit public.** Ses missions de service public sont décrites dans le contrat de gestion qu'elle a conclu avec l'Etat belge.

En **Belgique**, le réseau postal est adaptable, mais toute fermeture d'un bureau éloigné de plus de 5 km d'un autre bureau requiert l'approbation de l'Etat.

1.2. Les enjeux de la poste locale aujourd'hui et dans un avenir proche

Source d'informations sur la Poste belge : <http://www.bipt.be/SECTPOST/M63.htm>

A l'aube du 21ème siècle, la Poste est confrontée à deux évolutions incontournables qui touchent le cœur même de ses activités et qui influent irrémédiablement sur les perspectives d'avenir. D'une part, le marché « classique » rétrécit et d'autre part, le volume du courrier baisse.

Depuis la libéralisation des services postaux, un nombre croissant d'acteurs occupe le marché.

Les nouveaux canaux d'information se substituent petit à petit au courrier traditionnel. Outre les e-mails et les SMS, Internet a pris une place de plus en plus importante dans la communication. En effet, en Belgique, 1,6 million de ménages disposent d'une connexion à Internet, tandis qu'environ 3,2 millions de belges l'utilisent régulièrement.

Les médias électroniques ne gagnent pas uniquement du terrain chez les particuliers : les entreprises se sont, elles aussi approprié les outils électroniques pour communiquer avec leurs clients. Les nouvelles utilisations professionnelles peuvent être essentiellement classées en deux catégories : le marketing et la publicité en ligne d'une part, la facturation électronique d'autre part.

Les nouvelles tendances dans les modes de communication professionnelle sont inquiétantes pour la Poste belge qui réalise encore actuellement 85 % de son chiffre d'affaires grâce aux entreprises.

La stratégie de La Poste pour les années à venir peut être résumée de la manière suivante :

- Depuis le 1er janvier 2003, une étape capitale a été franchie dans **la libéralisation progressive du secteur postal européen.**
- **Asseoir sa position concurrentielle** dans ce nouvel environnement est, par conséquent, le premier challenge vital de La Poste.

- La stratégie d'avenir de La Poste repose sur quatre points fondamentaux : **la réduction des coûts, l'amélioration de la qualité, une nouvelle stratégie commerciale pour ses activités de courrier, un réseau de distribution facilement accessible et de qualité.**

1.3. Description de l'entreprise de la poste aujourd'hui :

Chaque année, La Poste traite 3,7 milliards d'envois. Chaque jour, elle apporte le courrier de 4,5 millions de familles en Belgique; ses 1332 bureaux de poste proposent une gamme développée de produits et services. Son objectif est d'offrir un service fiable à pour un coût modéré.

1.3.1. L'offre de courrier de la Poste

Les différentes modalités d'envois de lettres et colis :

Une gamme de timbres-poste est disponible, assurant la rapidité d'expédition du courrier. Une autre gamme de timbres permet d'éditer ses propres timbres, des timbres de collections sont également disponibles.

Le service d'expédition de courriers en Belgique ou à l'étranger est également possible selon différentes modalités :

- Un système de cartes et « boîtes » de vœux sont disponibles.
- Un système de lettre qui arrive le jour souhaité, préaffranchi.

Pour les colis, des solutions différentes sont proposées par la Poste :

- Postpac: des enveloppes matelassées, des tubes ou des boîtes solides.
- Kilopost: pour des envois jusqu'à 30 kg, en Belgique ou à l'étranger dans un délai de livraison de 4 jours.
- Taxipost: pour les envois urgents, un délai de livraison court dans le monde entier.
- Mutapost : suivi du courrier lors d'un déménagement ou d'une nouvelle adresse temporaire.
- DoMyMove : formulaire de réexpédition du courrier en cas de déménagement.
- Conservation de courrier au bureau de poste pendant 30 jours consécutifs lors de vacances par exemple.
- Boîte postale : la Poste peut servir d'adresse postale.

1.3.2. L'offre bancaire et financière : La Banque de la Poste

Le service bancaire de la Poste propose les services suivants : Comptes Postchèques pour les comptes bancaires. Au niveau de l'épargne et des placements, les offres sont des comptes d'épargne, bons de caisse, bons d'état, SICAV. Au niveau des crédits, la Poste propose des crédits à la consommation. Enfin, elle assure un service d'assurances.

a. Toutes les offres

L'offre générale de la Poste comprend :

- Un compte à vue.
- Le compte Postcheque de la Banque de La Poste destiné à la gestion quotidienne de l'argent et aux opérations bancaires courantes.

La Poste propose des produits financiers et bancaires qui regroupent des offres de placements, de crédits, d'épargne, et d'envoi d'argent à l'étranger avec le service Western Union.

b. Les offres dédiées aux jeunes

L'offre jeune de la Poste, appelée Compte Jeune, s'adresse aux personnes entre 12 et 25 ans. L'adhésion à ce compte est gratuite, et propose plusieurs services :

- Une carte de retrait gratuite : elle donne accès aux services Bacontact/ MisterCash, qui sont les services belges de retrait d'argent aux distributeurs automatiques et de paiement par carte. Cette carte permet également d'accéder au système Proton, le système de porte-monnaie électronique. Enfin, elle permet de retirer de l'argent à l'étranger.
- Les extraits de compte hebdomadaires envoyés gratuitement à domicile.
- Un intérêt créditeur de 1% sur l'argent placé.
- Un accès direct à son compte par téléphone qui permet de consulter le compte ou d'effectuer des virements à tout moment de la journée.

1.3.3. Les autres produits et services proposés

Outre les services postaux et bancaires, la Poste propose des services annexes. En effet, elle est partenaire d'entreprises diverses, et offre par exemple des réductions sur les tarifs d'entrée dans des parcs de loisirs en Belgique et à l'étranger.

La Poste propose aussi une vente de tickets de concerts, pièces de théâtre, music-halls, événements sportifs. De plus, la Poste assure la vente de billets à gratter de la Loterie Nationale.

D'autres services sont assurés par la Poste, tel que la vente de « chèques-lire » qui sont des tickets d'une valeur de 10 à 25 euros, valables dans les librairies.

Enfin, la Poste assure un service de vente de cartes de téléphone, et de cartes de recharge de téléphone portable.

2. Une connaissance des produits de la Poste limitée aux services postaux

2.1. L'offre générale : les produits ou services associés

2.1.1. Une vision de la Poste uniquement à travers le courrier

Les enquêtés ont une tendance marquée à ne voir dans la Poste qu'un organisme qui gère le courrier. Une majorité des enquêtés ne connaît pas d'autres services que celui du courrier à la Poste :

« Pour moi, la Poste, c'est juste les lettres. » (Pauline, 17 ans, Lycéenne, Liège)

Le logo, présent sur les boîtes aux lettres, est marquant et fait partie des symboles qui ressortent vis-à-vis de la Poste :

« J'ai l'image du logo de la Poste. Rouge, doré, bleu. Sinon, je pense aux boîtes aux lettres rouges. » (Pauline, 17 ans, Lycéenne, Liège)

Les autres produits sont assez méconnus des enquêtés. Ainsi, les services financiers sont parfois ignorés.

2.1.2. Les produits bancaires et financiers : une connaissance imprécise

Les personnes interrogées connaissent mal l'offre bancaire et financière de la Poste belge. Les différents éléments de leur entourage qui leur ont fait connaître la Poste en tant qu'organisme financier sont les publicités de la télévision, les réseaux sociaux comme les amis, ou encore les guichets de retrait automatique du centre ville :

« C'est par les guichets automatiques de retrait qui sont place du marché que je sais que la Poste est aussi une banque. » (Ludovic, 19 ans, Etudiant, Liège)

La télévision ou la radio sont les moyens qui touchent le plus de jeunes pour faire connaître les différents produits proposés par la Poste :

« Oui je crois que la Poste propose des services bancaires, mais je n'en suis pas sûre. J'ai entendu des pubs le dire, je crois, à la radio ou à la télé. » (Claire, 18 ans, Lycéenne, Liège)

Même passifs, les enquêtés sont capables de retenir les messages que leur envoie la télévision ou la radio.

Le cas de la Poste est un sujet qui peut être étudié en cours, comme c'est le cas ici, c'est par ce biais que cette enquêtée a connu les services financiers de la Poste :

« Oui, mais je connais très peu. J'ai étudié la Poste à HEC. Ils ont beaucoup de problèmes car la banque de la Poste est peu utilisée. Mais j'imagine que certains y ont un compte. » (Carla, 22 ans, Diplômée d'HEC, Liers)

Les réseaux sociaux sont également un moyen de connaissance de l'offre bancaire de la Poste :

« Oui, j'ai des amis qui sont là. Mais moi, je n'y suis pas. » (Sophie, 24 ans, Historienne de l'art, Liège)

C'est d'ailleurs par ce biais que se fondent des a priori sur les services de la Poste. Enfin, ceux qui ne connaissent pas la Poste comme organisme financier sont généralement ceux qui n'ont pas eu à choisir de banque, et sont pour la plupart des mineurs :

« Non, je ne savais pas que la poste faisait des services bancaires. » (Pauline, 17 ans, Lycéenne, Liège)

La Poste n'est pas considérée en premier lieu comme un organisme financier, bien que les enquêtés sachent qu'elle joue le rôle d'une banque.

2.1.3. La diversification des autres services proposés : un palliatif à la mauvaise santé de la Poste ?

D'autres produits sont proposés par la Poste belge. Les enquêtés ont en tête des services différents, qui englobent les assurances et les ventes de billets de loterie proposés dans les

bureaux de poste. La diversification des services proposés par la Poste est peu connue par la population jeune interrogée. **Les autres services mis en place par la Poste sont perçus de façon disparate par les enquêtés. En effet, certains pensent que c'est pour pallier leur mauvaise santé financière que ces services, autres que postaux, sont proposés par la Poste :**

« Quand on a travaillé sur la Poste, on a vu qu'il y avait trop de bureaux. Ils savent pas comment les utiliser, alors ils ont mis d'autres services qui n'ont pas forcément de rapports avec la Poste. Je sais que dans certains bureaux, il y a des accès à Internet mais ça dépend du village. Ca peut aussi faire dépôt pour les colis des Trois Suisses, de la Redoute. La Poste est en faillite en Belgique. Il faut trouver des solutions pour rentabiliser les bureaux Mais c'est pour ça qu'ils font des produits financiers, pour être rentable. » (Carla, 22 ans, Diplômée d'HEC, Liers)

L'image que donne la Poste à certains enquêtés est alors celle d'un organisme qui ne se porte pas bien, et qui a besoin de se faire valoir par d'autres services, puisqu'elle serait désertée par les clients des services postaux.

La diversification de l'offre est importante et élargie à plusieurs services qui ne sont pas d'ordre postal sans que les enquêtés ne perçoivent toujours la cohérence de cette diversification :

« On voit des billets de loterie à la Poste, j'ai l'impression qu'ils se diversifient pour attirer des gens, mais ils se perdent dans les différentes branches, entre la loterie, et la papeterie... » (Xavier, 25 ans, Architecte urbaniste, Liège)

La Poste, à travers les services qu'elle propose ne donne pas l'image d'une entreprise dynamique et qui se diversifie, mais au contraire celle d'une entreprise qui a besoin de ces services pour survivre.

2.2. L'offre pour les jeunes : une offre méconnue

Les produits spécifiques de la Poste destinés aux jeunes leur sont totalement inconnus. **Cette méconnaissance est due à un désintérêt des jeunes pour les questions bancaires.** Cependant, le fait que ce soit une banque entraîne les enquêtés à imputer à la Poste les mêmes services que proposerait une banque au niveau des offres pour les jeunes :

« Je sais pas, il me semble que toutes les banques proposent des avantages, mais je sais pas lesquels. Je pense que c'est comme toutes les banques. » (Maxime, 16 ans, Lycéen, Liège)

Les jeunes n'ayant pas eu à faire d'opérations spécifiques, là encore ils ne se sont pas renseignés quant aux services qui leur seraient proposés :

« Aucune idée, ça ne m'intéresse pas en fait. Pour moi, la Poste, c'est le courrier et les lettres. » (Carla, 22 ans, Diplômée d'HEC, Liers)

De plus, parmi les enquêtés interrogés, aucun n'est à la Poste. De ce fait, ils n'ont pas fait la démarche de se renseigner à une autre banque que la leur en ce qui concerne les services destinés aux jeunes :

« Non, je ne sais pas si la Poste propose des avantages pour les jeunes. » (Claire, 18 ans, Lycéenne, Liège)

Les services sont mal connus, qu'il s'agisse de services bancaires généraux ou de services spécialement destinés aux jeunes. Les différents produits ne bénéficient pas auprès des jeunes d'une représentation claire. C'est pour cela que la Poste tente d'effectuer des opérations de démarchage et de publicité afin de promouvoir ses produits et services, autres que postaux.

2.3. Les sources d'information de la Poste : le rôle majeur de la publicité

Les enquêtés ont une vision de la Poste qui va être forgée par ce qu'ils entendent et voient au sujet de cet organisme. C'est donc à ce niveau que la Poste a un rôle important à jouer. **Les publicités ont eu un effet marquant sur les personnes interviewées ; en effet, ce sont elles qui ressortent sans cesse. D'un autre côté, le démarchage semble être une pratique sur laquelle la Poste n'a pas investi, car elle est très peu présente dans le discours des enquêtés.**

2.3.1. Le démarchage : une pratique en retrait

Les opérations de démarchage par la Poste, par courrier, ou quelque autre forme de communication directe ne sont pas, au regard de l'expérience des enquêtés, des méthodes utilisées en tant que publicités principales :

« Peut-être qu'ils mettent des pubs dans la boîte aux lettres mais je ne regarde même pas. » (Carla, 22 ans, Diplômée d'HEC, Liers)

Les publicités par courrier sont cependant un mode existant à la Poste :

« Non, je n'ai pas été démarché personnellement, mais j'ai déjà reçu des pubs sans mon nom, qui sont distribuées à tout le monde. » (François, 25 ans, Professeur de français, Liège)

Les jeunes ne sont pas sensibles au démarchage de la Poste par courrier, alors que cette pratique existe. Parallèlement, une des pratiques en vigueur de façon plus importante pour faire connaître au public ses services et produits est la communication télévisée.

2.3.2. La publicité : un moyen essentiel pour promouvoir les services de la Poste

La publicité est le moyen de communication privilégié pour faire connaître les offres de la Poste. Ces publicités peuvent avoir des supports divers. C'est la publicité sur panneaux d'affichage en ville, et surtout à la télévision est dominante :

« Ils font une pub. A la télé, il y a une pub qui dit « Banque de la Poste, une question de confiance ». Parce qu'il y a une émission à la télé avant les infos qui dure deux minutes, c'est « Questions d'argent ». C'est pas intéressant, en tout cas je m'y intéresse pas, ça donne des indications sur comment il faut gérer son argent. » (Maxime, 16 ans, Lycéen, Liège)

Cette publicité, qui précède le journal télévisé est très connue chez les jeunes, qui la regardent lorsqu'ils regardent les informations :

« C'est par une pub à la télé. En fait, avant le journal, sur RTBF, qui est une chaîne publique, il y a une petite émission, « Questions d'argent », qui est financé par la Poste. C'est aussi une pub pour la banque de la Poste. Mais de toute façon, aujourd'hui, on peut pas le rater, parce qu'il y a les indications pour recharger la carte Proton. » (Xavier, 25 ans, Architecte urbaniste, Liège)

Outre cette petite émission, qui fait de la télévision l'élément clé de la campagne publicitaire, les panneaux publicitaires sont un autre mode de communication à destination des jeunes et de la population :

« Oui, je les vois quand je passe devant le bureau de poste. Il y a aussi des pubs sur des panneaux publicitaires. » (Carla, 22 ans, Diplômée d'HEC, Liers)

La publicité est le principal moyen de connaissance de la Poste par les jeunes. C'est à travers celle-ci qu'ils se forgent une image de la Poste, mais aussi à travers leur entourage.

3. Une image ternie de la Poste locale

L'image que se font les enquêtés de la Poste locale est forgée par leur expérience, mais également par les impressions que peuvent avoir leur entourage. Les plus jeunes enquêtés en particulier ont une influence forte de leurs parents.

Les jugements vis-à-vis de la Poste belge sont dans l'ensemble négatifs. En effet, les jeunes belges font part ici de ce qu'ils ressentent par rapport à la Poste relativement aux offres proposées, à leurs expériences de fréquentation, ou encore à l'image véhiculée par un imaginaire collectif. Parmi les enquêtés, aucun n'est client de la Poste en tant qu'organisme financier, ainsi, ils n'ont pas pu juger par leur propre pratique de ces derniers services. C'est alors sur les croyances de leur entourage qu'ils ont bâti leur propre jugement. **Les principales réticences portent sur le décalage entre l'offre souvent à destination des personnes âgées,**

et les besoins qu'ils ont en tant que jeunes. D'autres réserves sont émises quant à la qualité du service public, dont fait partie la Poste belge. Ou encore, ils pointent du doigt l'erreur qui est faite, selon eux, de vouloir être trop exhaustifs dans les services proposés, mais ne proposent alors pas des services de qualité.

3.1. Points positifs de l'image de la Poste

Au-delà d'une tendance majoritairement négative, la Poste peut parfois présenter des aspects positifs. Cela se fonde sur une estimation approximative de ce qui a été remarqué ou encore la fonctionnalité des services proposés :

« Il y a beaucoup de monde qui va à la Poste. A mon avis, c'est la banque principale de la Belgique, parce que beaucoup de bureaux de poste sont bondés, alors que j'ai jamais vu une agence de Dexia avec autant de guichets et autant de monde. Je pense que c'est assez populaire la Poste. » (Ludovic, 19 ans, Etudiant, Liège)

Dans ce cas-ci, **la confiance est donnée par procuration**. En effet, si tant de personnes ont choisi la Poste comme banque, c'est qu'ils y trouvent inévitablement des avantages. De plus, bien que critiquée sur plusieurs plans, la Poste propose néanmoins des services utiles :

« C'est une chose assez pratique. J'aime bien écrire aux gens en plus. Je préfère avoir des contacts comme ça, avec la Poste. C'est pratique aussi pour les colis. Le parrain de mon frère vit en Espagne. C'est pratique, c'est vraiment pas mal comme système. » (Pauline, 17 ans, Lycéenne, Liège)

Un parent d'enquêté se fait le défenseur de la Poste. Le service public, souvent attaqué présente toutefois des avantages qu'il ne faut pas négliger :

« Il faudrait faire une pub qui dit « ne vous moquez pas, quand vous serez chômeur, vous serez content qu'une banque vous accueille ». Parce que c'est vrai qu'on critique facilement la Poste, mais il faut dire qu'elle est quand même utile à beaucoup de monde. » (Père de : Arnaud, 21 ans, Etudiant, Liège)

Le caractère public de ce service est respecté par les enquêtés qui reconnaissent l'utilité de ce type de service. Leur analyse d'une banque étatique et de son rôle social est accepté sur le principe :

« C'est pas cher, c'est pour ça qu'il y a des gens qui viennent là, ceux qui n'ont pas beaucoup de sous. C'est bien, mais comme c'est d'Etat, ça a aussi une fonction sociale. C'est peut-être un peu une caricature, mais c'est vrai que ça a une fonction sociale. C'est une banque où les frais sont pas énormes, et qui ouvre facilement des comptes, parce que derrière, il y a l'Etat. C'est là aussi qu'elle a son rôle social, elle accueille facilement tous les gens. Une banque ne peut plus, aujourd'hui, refuser d'ouvrir un compte à quelqu'un, c'est la législation, mais pourtant, il y en a quand même qui refusent. » (Xavier, 25 ans, Architecte urbaniste, Liège)

Le rôle social de la banque est reconnu, mais dans l'esprit des enquêtés, ils n'entrent pas dans la catégorie de personnes qui ont besoin d'être assistées par l'Etat en ce qui concerne leur situation bancaire.

Enfin, la proximité est un facteur important qui touche une certaine catégorie de public, ainsi, c'est un atout majeur pour la Poste :

« Et puis je trouve qu'ils sont en retard. Mais une Poste, c'est bien utile dans les petits villages, pour les personnes qui n'ont pas de banque accessible, c'est pratique. Et puis c'est une œuvre sociale et étatique. C'est intéressant, mais c'est jamais rentable, comme tous les services publics, mais ils font un effort. » (Arnaud, 21 ans, Etudiant, Liège)

C'est précisément parce que la Poste a misé sur cette proximité qu'elle touche une certaine catégorie de public, ce qui en donne une image particulière, dont certains points sont à son avantage, mais dont bien d'autres en font un organisme rejeté par les jeunes.

3.2. Les points négatifs de l'image de la Poste

La Poste, présente des avantages manifestes. Cependant, la plus grande part des enquêtés n'ont pas un avis positif, au premier abord, de la Poste belge.

3.2.1. Le décalage entre services proposés et services attendus

Ainsi, les jeunes mettent en avant le décalage qu'ils perçoivent entre les besoins qu'ils ont en tant que jeunes, et les services proposés qu'ils pensent être plus destinés aux personnes âgées :

« Pour moi, je trouve que ça fait vieux. Mes grands-parents y sont, c'est mon père qui gère leurs comptes, et il dit que leur système est vieux. Et c'est vrai qu'à La Poste, c'est souvent des personnes âgées qui y vont, c'est lent, et un peu ancien. » (Maxime, 16 ans, Lycéen, Liège)

L'image qu'ils ont de la Poste est celle d'un organisme dont les services ne leur sont pas destinés, et qui ne correspondent pas à leurs attentes :

« Pour moi, c'est une banque de vieux, moi j'irais pas. Il me semble qu'ils proposent pas les mêmes produits, ils ont pas les mêmes taux d'intérêt... » (Arnaud, 21 ans, Etudiant, Liège)

Cependant, ce qui se produit, est un amalgame entre une offre destinée aux personnes âgées, et de ce fait une image vieillotte de la Poste. La Poste leur semble être un service quelque peu dépassé, que seules les personnes âgées utilisent.

« Pour moi, la Poste, c'est le courrier, et je pense à un service qui me paraît un peu vieilli. Moi, dans le quotidien, je ne sers plus trop souvent de la Poste. A part la nouvelle Poste, je

trouve que c'est un service qui est un peu vieilli. » (François, 25 ans, Professeur de français, Liège)

3.2.2. L'aspect de service public comme point négatif

Une autre perception de la Poste, est celle qui met en évidence le service public. **Ainsi, les services proposés ont tendance à attirer des personnes qui se tournent plus vers le service public. L'image de la Poste sera alors celle de la « Banque des pauvres », qui place la Poste en tant qu'organisme financier, comme une banque de seconde catégorie.** Cette désignation met en opposition les enquêtés avec cette banque, qui n'incarnent pas ce type de clients. Ils rejettent même l'appellation de banque, tant le fait qu'elle soit étatique ne les satisfait pas :

« Mais pour moi, c'est pas vraiment une banque parce que c'est étatique. Moi, en tout cas, je la considère pas comme une banque. Mais c'est vrai qu'elle fait des produits financiers. Je sais qu'elle a la réputation d'être la « banque des pauvres », car tous les produits sont gratuits. Moi j'irais pas là-bas. Mais j'ai ma grand-mère et des amis de mon âge qui y sont. » (Arnaud, 21 ans, Etudiant, Liège)

Il est exclu pour ces jeunes d'aller à la Poste en tant que banque, car ils ne se situent pas dans la population type des clients de la Poste, d'après l'image qu'ils en ont :

« Et puis l'image que j'ai de la Poste belge, c'est que c'est la banque des pauvres, comme je l'ai dit tout à l'heure, je me souviens que j'ai vu des SDF qui venaient là, j'aime pas trop, ils gueulaient sur les postiers. » (Arnaud, 21 ans, Etudiant, Liège)

Cette image de banque de « seconde catégorie » est due à la population qui fréquente la Poste. Les personnes interrogées se sont fait une idée de cette population par leur expérience de la Poste. Ainsi, alors que pour certains, la notion de service public est un atout, comme il a été vu précédemment, cela représente également un handicap pour d'autres.

Même si les avantages de la Poste sont reconnus, ce sont les désagréments qui prennent le dessus. Ainsi, les grèves ont particulièrement touché les enquêtés, qui ont du ressentiment à l'égard de la Poste, à cause de ces pratiques :

« Elle est bien quand ils sont pas en grève. Parce qu'on est resté un mois sans courrier récemment, parce qu'ils étaient en grève. » (Arnaud, 21 ans, Etudiant, Liège)

Le dernier motif de grief, lié au statut public de la Poste, est celui lié au personnel. En effet, la compétence de ces employés est mise en doute :

« Pour moi, c'est des fonctionnaires à la Poste, qui travaillent pas assez rapidement à mon goût. Ils travaillent pas vite, et ils travaillent difficilement. Par exemple, je suis allé à la Poste, pour chercher un recommandé, et c'était pour ma mère, ils ont pas voulu me le donner. En tant que fils de ma mère, je pouvais pas le prendre. » (Xavier, 25 ans, Architecte urbaniste, Liège)

Ainsi, les avantages fonctionnels sont reconnus, bien que l'accueil ne soit pas à la hauteur :

« J'y vais pas souvent alors... c'est quand même utile. Mais ce n'est pas très accueillant. C'est un peu... vague, mais je n'y vais pas souvent. » (Marie, 23 ans, Institutrice, Liège)

3.2.3. Une offre trop disparate : une perte de confiance

Sur un autre plan, la confiance des enquêtés est ébranlée du fait d'une offre trop disparate de produits et services. Ainsi, les produits proposés sont pluriels, allant des services postaux aux services bancaires et financiers. **Cette diversification amène les enquêtés à se demander si un tel organisme peut être compétent sur tous ces plans simultanément.**

Pour éviter des dysfonctionnements, les personnes interviewées préconisent un recentrage sur leur activité première : le courrier.

« Je ne sais pas, mais je ne suis pas sûre que la Poste soit spécialisée dans les comptes... C'est les timbres ! Elle est super efficace dans le courrier. Je pense qu'il faut qu'elle se spécialise là-dedans. » (Carla, 22 ans, diplômée d'HEC, Liers)

Ce mélange de spécialités entraîne de la méfiance de la part des enquêtés :

« Oui, mais l'impression qu'elle me donne, c'est qu'elle me donne pas confiance. Elle mélange des gens qui viennent pour deux choses différentes. » (Xavier, 25 ans, Architecte urbaniste, Liège)

Ainsi, la spécialisation, pour les enquêtés ne peut pas se faire sur deux plans simultanément. Ce manque de confiance se traduit par l'assimilation de la Poste à une banque de second rang, impropre à les accueillir en tant que clients :

« De même que j'irais pas acheter une voiture dans un super marché, je vais pas aller à la Poste comme banque. Pour moi, le contact à avoir avec les gens est important, dans une banque, chacun a son rôle, et on peut rencontrer un conseiller si on le demande, à la Poste, il faut attendre des semaines. J'ai une impression de professionnalisme dans les banques, et puis, elles ont été créées pour ça, alors que la Poste, elle a été créée pour le courrier à l'origine. » (Xavier, 25 ans, Architecte urbaniste, Liège)

L'appréciation de la Poste en tant que banque publique est négative. La Poste n'est à leurs yeux qu'un organisme destiné à traiter des problèmes postaux, ce qui exclut sa capacité à gérer des services bancaires et financiers, voire d'assurances.

3.2.4. La dénonciation d'une pratique trop « fonctionnaire »

Enfin, le ressenti défavorable des enquêtés se fait sentir dans leur pratique de la Poste. **L'intérieur et les horaires d'ouverture sont deux motifs de récriminations à l'égard de la**

Poste. La rénovation du bureau de Poste principal de la ville de Liège ne satisfait pas l'ensemble des enquêtés :

« Je n'ai jamais été souvent. j'aimais mieux la Grand-Poste. Celle qu'il y avait avant celle de la place du Marché. Ca faisait plus ancien. Ici, tout est rénové. Ca fait plus banque en fait. Avant, c'était plus la Poste. » (Marie, 23 ans, Institutrice, Liège)

Outre l'aspect des locaux de la Poste, les horaires d'ouverture ne sont pas toujours respectés, ce qui a pour conséquence d'énervier les usagers :

« Enervement, « merde, je parie qu'ils ont fermé 5 minutes plus tôt » ! » (Sophie, 24 ans, Historienne de l'art, Liège)

C'est cet aspect que les enquêtés taxent de « fonctionnaire », qui joue en la défaveur de la Poste. En effet, elle nuit à son image à travers l'attitude de son personnel.

3.2.5. L'incompréhension des spots publicitaires : une perte de confiance

La Poste locale bénéficie d'une popularité due à sa publicité. En effet, il est rare de trouver des personnes qui n'aient pas connaissance de certaines publicités de la Poste.

Ainsi, la grande majorité des enquêtés a vu une publicité à la télévision, avant les informations. Cette petite émission, « Questions d'argent », est réalisée par la Poste. Elle donne des indications quant à la gestion de son argent :

« Je sais qu'il y a « Questions d'argent » avant les informations à la télé, et il y a une pub, c'est un dessin animé. Il y a un mouton qui saute partout et après, y a le logo de la Poste qui arrive. » (Maxime, 16 ans, Lycéen, Liège)

Cependant, le message de la poste ne semble pas avoir été compris par ces jeunes :

« Ben..., y a un mouton qui saute partout, et il tient une valise, ensuite, la valise s'ouvre, et il y a un autre mouton qui sort de la valise, et c'est là qu'on voit le logo de La Poste. J'ai pas trop compris ce que ça représente... » (Ludovic, 19 ans, Etudiant, Liège)

La confiance, notion qui intervient dans le slogan de la Poste, n'est pas parvenue à convaincre les enquêtés de sa validité. Ainsi, l'image de la Poste, reste empreinte d'a priori négatifs. Il ressort des entretiens un tableau vieillissant de la poste, et des services proposés, en décalage avec les préoccupations des jeunes aujourd'hui. Les services et produits proposés ne conviennent pas à leurs attentes. Ainsi, les clients de la Poste belge ne sont pas les jeunes, mais plutôt les personnes âgées. De même la campagne de publicité de la Poste ne convainc pas ces jeunes qui n'adhèrent pas au slogan proposé. La Poste souffre d'un manque de confiance de la part des personnes interrogées.

3.2.6. Des prix élevés comme fait marquant de l'offre postale

La plupart des enquêtées n'ont pas d'anecdote marquante en lien avec la Poste. Aussi, ce qui leur est resté en mémoire est la surprise des montants des services de la Poste :

« Je trouve que c'est excessivement cher. Je voulais envoyer une lettre avec deux livres au Viêt-nam, j'en ai eu pour 15 € ! je l'ai fait parce que j'ai des amis là-bas et je veux entretenir notre amitié, mais quand même...le prix du timbre, OK, mais dès qu'on sort des sentiers battus... c'est hors de prix. » (Sophie, 24 ans, Historienne de l'art, Liège)

Le prix affiché par la Poste pour un service hors des prestations classiques peut apparaître choquant, tant il y a un décalage entre le prix attendu et le prix effectif du produit.

3.2.7. Un avis neutre vis-à-vis de la Poste

Par ailleurs, même si la majorité des enquêtés a une image de la Poste belge, une petite part d'entre eux ne se sont pas encore forgé d'a priori, notamment en ce qui concerne les services financiers :

« Je sais pas, je connais personne qui est à La Poste comme banque, alors je peux pas vous dire. » (Ludovic, 19 ans, Etudiant, Liège)

L'image de la Poste belge est globalement négative. Les reproches qu'ont à faire les enquêtés sont de plusieurs ordres ; tant sur le plan de la fréquentation que sur celui des services proposés.

3.3. Les jeunes : des clients atypiques

Les perceptions des enquêtés vis-à-vis des clients de la Poste sont variées. Ainsi, le portrait du client typique change en fonction de l'usage requis, tandis que les non-clientss sont majoritairement des jeunes.

3.3.1. Les clients typiques

Le portrait du client typique est variable. **Ainsi, pour les opérations postales, personne ne semble exclu de l'usage de la Poste. En ce qui concerne les autres services offerts, les clients présentent des particularités précises.** Il peut s'agir de personnes démunies, comme il a été dit précédemment. En effet, le caractère public du service de la

Poste en fait un organisme accessible à tous sans discrimination. **Les personnes âgées représentent une seconde catégorie de clients spécifiques qui fréquentent la Poste.**

Pour ce qui a trait aux services postaux, personne ne semble exclu des services de la Poste :

« Pour les services de courrier de la Poste, c'est M. et Mme Tout le monde. » (Arnaud, 21 ans, Etudiant, Liège)

Les enquêtés se fondent sur leur expérience pour juger des clients enclins à fréquenter la Poste :

« Pour moi, c'est des gens de tous les milieux qui fréquentent la Poste. Quand j'y vais, je vois des jeunes et des vieux. » (Ludovic, 19 ans, Etudiant, Liège)

De plus, les services postaux n'étant pas assurés par un autre organisme que la Poste, il n'y a pas d'autre choix possible pour les usagers que de faire appel aux services de la Poste :

« Tout le monde. Mais en fait, on a pas le choix. Il n'y a pas d'autres endroits où l'ont peu acheter des timbres. Il y a de moins en moins de librairies. Moi, je préférerais. A la Poste, on attend, c'est désordre, c'est fort brouillon. C'est normal, c'est la poste. » (Marie, 23 ans, Institutrice, Liège)

Cette exclusivité est d'ailleurs une limite évoquée par les enquêtés, qui souhaiteraient pouvoir effectuer les opérations postales dans d'autres lieux, pour éviter la contrainte des horaires d'ouverture, et d'attente de la Poste.

Les personnes démunies représentent une autre catégorie de clients de la Poste.

Cependant, ceux-ci n'utilisent pas uniquement les services postaux, mais également les services bancaires et financiers, étant donné qu'ils n'ont pas automatiquement accès à une autre banque.

« On a l'impression que c'est des gens qui savent pas de débrouiller par eux-mêmes, ils ont besoin que quelqu'un les aide dans leurs démarches. Et puis la Poste rebute par sa vétusté, et les gens qui y vont sont assez vétustes, on va dire. Et puis ceux qui vont à la Poste, c'est ceux qui ont pas Internet, ni de fax. C'est ceux qui sont défavorisés, par rapport à la langue française, ou par rapport à leurs moyens. » (Xavier, 25 ans, Architecte urbaniste, Liège)

Cette image de personnes défavorisées comme client type de la Poste, persiste. Ainsi, la vente de billets de loterie nationale à la Poste est un indice quant à la population présente :

« ...et puis ceux qui jouent, c'est ceux qui ont envie d'avoir de l'argent, c'est une population pauvre. » (Xavier, 25 ans, Architecte urbaniste, Liège)

D'après les observations effectuées dans le bureau de Poste principal de la ville de Liège, nous avons pu remarquer que les personnes présentes pour des opérations financières avaient effectivement acheté des billets de loterie.

Enfin, la dernière catégorie de personnes fréquentant la Poste, d'après les jeunes gens interrogés sont les personnes âgées. La présence de bureaux de Poste dans les petits villages est un avantage pour ces personnes dont la mobilité est limitée, la proximité du bureau de Poste devient alors un atout :

« Pour moi, ceux qui vont à la Poste, c'est les personnes âgées. Elles aiment bien car c'est prêt de chez eux. J'habite dans un petit village. Il y a une poste. Ils essayent d'être présents. Mais ils sont trop locaux. » (Carla, 22 ans, Diplômée d'HEC, Liers)

De cette vision de fréquentation de la Poste par des personnes âgées découle une interprétation des services proposés par la Poste, comme étant des services uniquement destinés au vieux, mais aussi, comme des services moins efficaces :

« C'est plus des vieux qui ont leurs habitudes qui vont à la poste. Ça fait mois banque de jeunes, les vieux, ils y vont pour poster leurs cartes et leurs lettres. Alors que les jeunes utilisent plus Internet et vont moins à la poste. Ils utilisent plus les mails que le courrier. Pour moi, la poste est de moins en moins importante. » (Maxime, 16 ans, Lycéen, Liège)

La tendance majeure dans le discours des enquêtés est celle qui consiste à opposer la population jeune de celle des personnes âgées par leurs pratiques. Une autre raison qui pousse les personnes âgées à fréquenter la Poste, selon ces jeunes enquêtés, est le besoin de contact, dans un contexte où les personnes âgées sont souvent seules :

« Les personnes âgées qui ont besoin de contact. Il y a toujours une queue immense, ils ont plus de temps. La banque, c'est beaucoup plus rapide. Mais c'est vrai que c'est sympa quelqu'un qui te sourit, c'est agréable pour les personnes âgées. Leur facteur est sympa alors elles viennent là. Elles connaissent tout le monde. » (Carla, 22 ans, Diplômée d'HEC, Liers)

Par opposition à ces pratiques, de personnes démunies ou âgées, les jeunes se placent dans une seconde catégorie de clients. Ils fréquentent la Poste uniquement pour les services postaux. De plus, s'ils peuvent éviter de passer par la Poste pour effectuer leurs envois, ils préfèrent utiliser Internet par exemple. Pour tout ce qui concerne les autres services, ils font appel à d'autres organismes.

3.3.2. Les non-clients : la population jeune

Le fait que les enquêtés se classent d'eux-mêmes dans les « non-clients » de la Poste suppose qu'ils ne la fréquentent pas beaucoup. Ils privilégient le côté pratique d'Internet et évitent ainsi de fréquenter la Poste. Du fait de la possibilité d'utilisation des services postaux par Internet, ils n'envisagent plus d'accorder une durée supérieure pour leurs démarches postales, et optent alors pour une pratique informatique :

« Je sais pas, il y a beaucoup de gens qui font tout par courrier électronique. Maintenant, dans le monde financier, tout se fait par mail, et plus rien passe par la Poste. Mais je trouve que la Poste a plus un rôle social, c'est un service public. Le fait de voir le facteur tous les jours par exemple, c'est quelque chose d'important pour certaines personnes. C'est des relations interpersonnelles, alors que par Internet, on a moins de contacts, même si c'est plus pratique et plus rapide. » (François, 25 ans, Professeur de français, Liège)

Sur un autre plan, la perception des personnes qui ne fréquentent pas la Poste, la population jeune n'est pas la seule à éviter d'avoir à fréquenter la Poste :

« Ceux qui ont des secrétaires, ceux qui ont des gens qui vont chercher des trucs pour eux. » (Pauline, 17 ans, Lycéenne, Liège)

Les non-clients de la Poste, sont donc représentés majoritairement par la population jeune, mais également certains employeurs n'ayant pas à traiter directement les affaires postales.

B. Les usages de la poste locale

Eléments de synthèse

Les personnes interviewées ont **un usage restreint de la Poste** et de ses services, relativement à l'ensemble des services proposés :

- Ils utilisent majoritairement **les services postaux**, notamment l'achat de timbres, l'envoi et la réception de colis, ou de lettres recommandées.
- Les **services bancaires** sont totalement inutilisés
- Les **automates** de la Poste sont faiblement utilisés.

Les autres services disponibles dans certains bureaux de Poste connus par les enquêtés sont :

- L'accès à **Internet**
- La vente **d'articles de papeterie**
- La vente de **billets de loterie**

La fréquence d'usage des services de la Poste est **faible**. Ce qui détermine l'usage d'un bureau de poste est **la proximité** de celui-ci au domicile ou lieu d'étude et de travail.

L'impression générale que les enquêtés ont à l'égard de la Poste locale est **dépréciative** :

- C'est un service qui est perçu comme **ancien**, qui ne s'est **pas modernisé**,
- Un service **peu efficace** tant au niveau de **l'organisation spatiale** des agences que de la part du **personnel**.

L'avantage que présente la Poste est **une large répartition sur le territoire**, ce qui en fait un service accessible partout en Belgique.

1. Tableau récapitulatif des pratiques dans les postes nationales de façon agrégée

Produits et services proposés	Lieu (qualifier le bureau de poste fréquenté)	Objet de la visite	Fréquence (estimation recueillie)
Courrier	Bureau de poste le plus proche du domicile ou du lieu de travail Bureau de poste principal, au centre ville (Place du Marché)	Envoi de colis, ou lettres Achat de timbres Poster une carte	exceptionnel 3 fois par an tous les 6 mois
Produits et services bancaires et financiers	Inexistant		
Automates	Il n'existe qu'un guichet automatique de la Poste. Il se trouve au centre ville, à la Poste principale.	Retrait d'espèce Virements	occasionnellement

2. Les opérations réalisées à la poste : le courrier comme pratique majoritaire

2.1. Le courrier

Les opérations principales qui sont effectuées à la Poste par les personnes interrogées, sont d'ordre postal. **En effet, les enquêtés ne vont à la Poste que pour acheter des timbres, ou envoyer des lettres ou colis. Les postes qu'ils choisissent pour leurs opérations sont celles qui sont à proximité de leur lieu de travail ou d'étude, ou encore de leur domicile.**

Enfin, les évaluations qu'ils font des bureaux de Poste, à travers leur propre expérience, concernent la rapidité du service.

2.1.1. Timbres et envois : les pratiques majoritaires

Les usages que l'on retrouve de façon répétée, sont l'achat de timbres, l'envoi de colis, ou de lettres recommandées :

« C'était pour acheter des timbres, envoyer un colis ou une lettre recommandée, je ne me rappelle pas. Mais j'y vais rarement. Je n'ai pas besoin d'y aller pour envoyer une carte. » (Marie, 23 ans, Institutrice, Liège)

Ces opérations classiques sont effectuées à la Poste s'il n'y a pas d'autre alternative. En effet, **le fait d'aller dans un bureau de Poste, pour acheter des timbres par exemple, n'est pas automatique :**

« Si j'ai besoin de timbres, je demande à papa, ou je vais dans une librairie, ils vendent des timbres dans les librairies. » (Maxime, 16 ans, Lycéen, Liège)

Pour les autres opérations, la fréquentation d'un bureau de Poste n'est pas non plus un réflexe. En effet, s'ils peuvent effectuer leurs opérations d'une autre façon, les enquêtés privilégieront une autre méthode :

« J'y suis allé pour faire des virements, acheter des timbres, poster des lettres, mais ça, c'est juste s'il n'y a pas de boîte postale. » (Maxime, 16 ans, Lycéen, Liège)

Cependant, lorsque les démarches requises sont spécifiques, et se font exclusivement à la Poste, les enquêtés consentent à y aller :

« Pour poster une lettre à l'étranger. Je suis allé à un bureau de poste tout près de mon école. C'était pour poster une lettre et qu'elle parte vite. » (Maxime, 16 ans, Lycéen, Liège)

2.1.2. Une fréquence faible

Nous avons pu noter que la fréquence moyenne de visite de la Poste chez les enquêtés est très faible, de l'ordre de deux à trois fois par an :

« Oui, j'y vais pour acheter des timbres, mais pas plus d'une fois tous les 6 mois je pense. » (Carla, 22 ans, Diplômée d'HEC, Liers)

Cette très faible fréquentation de la poste se justifie par des moyens de communications plus modernes, qui sont privilégiés par les jeunes :

« J'y vais vraiment pas souvent, on envoie presque plus de lettre aujourd'hui, tout se fait par Internet. On peut se demander à quoi sert la Poste. » (Xavier, 25 ans, Architecte urbaniste, Liège)

La plupart des opérations classiques pouvant se faire autrement que par le biais de la Poste, les jeunes interrogés préfèrent utiliser ces autres moyens à leur disposition, comme Internet par exemple.

2.1.3. Les bureaux de Poste fréquentés : des lieux de proximité

Les bureaux de poste fréquentés sont ceux qui sont généralement proches du domicile, ou du lieu de travail, ou encore, la Poste principale au centre ville, car c'est celle qui propose le plus de services.

« Il y en a une juste à côté de chez moi, c'est là où je vais. » (Claire, 18 ans, Lycéenne, Liège)

Bien que la fréquentation des bureaux de poste soit plutôt exceptionnelle chez les jeunes enquêtés, les avis concernant la perception de ce service sont bien présents.

2.1.4. Un avis mitigé à l'égard du service de la Poste

En ce qui concerne les pratiques postales, le ressenti des enquêtés est fondé sur les expériences qu'ils ont pu avoir. Ainsi, c'est à travers le déroulement de la fréquentation des bureaux de Poste qu'ils vont juger les services proposés. **Les principales évaluations de la Poste concernent l'efficacité du service, tant au niveau de l'organisation que du personnel, dont l'avis général est dépréciatif.** Cependant, quelques appréciations sont à l'avantage de la Poste. Ainsi, sa répartition large sur le territoire est un atout :

« Je sais que chez mes parents, il faut faire cinq kilomètres pour trouver une banque, alors que la Poste est dans le centre, donc dans pas mal de communes rurales, c'est bien pour les personnes âgées qui ont du mal à se déplacer. » (François, 25 ans, Professeur de français, Liège)

Sur un autre plan, l'organisation spatiale des bureaux a un rôle important dans l'appréciation des services. Ainsi, la nouvelle Poste dans le centre ville de Liège a réorganisé ses guichets, et les modalités de passage. En effet, un système de tickets a été mis en place, pour servir au mieux la clientèle. Certains sont satisfaits de cette réorganisation :

« La dernière fois que je suis allé à la Poste, c'était pour acheter des timbres. C'était à la Poste de la Place du Marché. Il y avait du monde mais y avait un guichet spécial pour les timbres, c'est une bonne idée, c'est plus rapide. Je trouve que ce bureau de poste est bien agencé. » (François, 25 ans, Professeur de français, Liège)

De plus, outre l'organisation spatiale de la Poste, les guichetiers sont un autre élément sur lequel vont s'appuyer les enquêtés pour fonder leur jugement des services de la Poste :

« Il y avait une longue queue, mais elle avançait vite. La dame au guichet savait ce qu'elle devait faire, ça avançait vite. » (Ludovic, 19 ans, Etudiant, Liège)

Cependant, cette organisation n'est pas la même dans tous les bureaux de Poste, et certains ne sont pas agencés de façon à optimiser l'espace, ni le temps passé dans ce bureau de Poste. Les enquêtés ont à se plaindre de la lenteur du service :

« Mais il faut attendre, c'est d'une lenteur incroyable. C'est sans doute moi, mais je tombe toujours sur des tartes. C'est peut-être une généralité, mais toujours ! » (Sophie, 24 ans, Historienne de l'art, Liège)

A travers l'évaluation des services proposés et de l'agencement de la Poste, c'est aussi une évaluation du personnel que font les enquêtés. Sur ce point, les avis convergent vers une insatisfaction générale de l'accueil et des compétences des guichetiers.

Une autre insatisfaction vient de ce que la Poste est polyvalente dans ses offres. Ainsi, le fait de servir des clients, à un seul guichet, pour des opérations totalement différentes ne convient pas pour deux raisons. D'une part, ce service n'a pas sa place à la Poste, selon l'avis des enquêtés, et d'autre part, cela ralentit le service :

« C'était la semaine dernière, il y avait une personne devant moi qui venait d'ouvrir un compte. Pour moi, c'est pas normal, la Poste c'est un service qui doit être rapide, comme dans les magasins, il y a des caisses rapides quand tu achètes moins de 10 articles. Et là, j'ai attendu longtemps. » (Xavier, 25 ans, Architecte urbaniste, Liège)

Les enquêtés utilisent en majorité les services postaux. Les évaluations qu'ils font de la Poste concernent principalement la rapidité de service de la Poste. Cette évaluation s'avère plutôt dépréciative.

En effet, aucun n'étant client de la Poste, ils n'ont pas à effectuer d'opérations financières à la Poste et n'utilisent la Poste que comme organisme postal.

2.2. Services annexes disponibles dans les bureaux de Poste

La Poste principale de Liège, dans le centre ville est celle qui propose le plus de services annexes, à disposition des clients, autres que des services postaux, ou financiers. Parmi eux, les enquêtés en ont retenus quelques-uns. Il s'agit ici d'un accès à Internet, de vente de cartes postales, ou encore de vente de billets de loterie :

« Et je crois pas qu'il y ait un accès à Internet. Et puis après, je sais pas. » (Arnaud, 21 ans, Etudiant, Liège)

La grande Poste de Liège a effectivement une partie réservée à la papeterie. Les cartes postales, ou enveloppes spéciales sont vendues à cet endroit :

«... et puis dans la grande poste, ils vendent des cartes postales, de la colle, enfin ils ont un coin papeterie, et puis ils ont aussi des emballages cadeaux. » (Arnaud, 21 ans, Etudiant, Liège)

Enfin, un service annexe proposé par la Poste est celui de vente de tickets de loterie. C'est en effet la Poste qui assure en Belgique la vente de ces tickets :

« Oui, c'est eux qui vendent les billets de loterie. Ils font ça pour augmenter le taux de présence dans les bureaux. Ici, nous avons peu de tabac, ce n'est pas comme en France, alors on joue à la loterie dans la Poste. » (Carla, 22 ans, Diplômée d'HEC, Liers)

Les services annexes de la Poste ne sont pas tellement utilisés par les enquêtés. En effet, même ce ceux-ci les connaissent, ils ne les utilisent pas souvent.

C. Les attentes à l'égard de la poste locale

Eléments de synthèse

Les lacunes de la Poste belge vis-à-vis des attentes des jeunes interrogés portent sur plusieurs plans. Ainsi, les solutions qui peuvent être apportées pour améliorer le service de la clientèle sont diverses.

Les aménagements qui peuvent être mis en place s'analysent à plusieurs niveaux :

- ◆ **L'organisation des bureaux de Poste** n'est pas totalement adaptée. Une meilleure organisation de l'espace est attendue pour faciliter les démarches,
- ◆ **L'accueil de la part du personnel** devrait, selon les enquêtés, être plus professionnel, et plus aimable.
- ◆ De plus, **les produits et services proposés** par la Poste ne conviennent pas à tous les clients potentiels. Ainsi, il semblerait que l'offre à destination des jeunes ne soit pas très développée. C'est un des points évoqués par les enquêtés, qui explique leur incapacité à donner des informations précises quant à l'offre bancaire proposée à la Poste.

Enfin, **en terme d'image**, la Poste peut apporter des améliorations notables, d'une part à travers la publicité, et d'autre part en affichant un logo plus attrayant. La Poste souffre en effet d'une image qui n'est pas à son avantage, qui pousse les enquêtés à avoir de mauvais a priori à son égard.

1. Réorganiser l'aménagement des bureaux de Poste pour une utilisation plus efficace

Les changements qui devraient être effectués selon les enquêtés, au niveau de l'aménagement de l'espace tiennent à l'ambiance à l'intérieur de ces bureaux autant qu'à l'organisation des services au sein des bureaux :

*« Pour que ce soit rapide, il faudrait qu'ils ouvrent plusieurs guichets, ou qu'ils mettent un personnel différent, il y a pas de guichet ou d'agence spéciale pour les services de la banque, du coup, quand on vient pour un service de courrier, c'est plus lent. Et puis, je parle jamais d'argent avec le postier... J'ai l'impression que c'est une perte de temps la Poste. Et puis c'est jamais un endroit accueillant, alors que je trouve les banques plus accueillantes. »
(Xavier, 25 ans, Architecte urbaniste, Liège)*

Ainsi, c'est la rapidité qui est mise en avant comme facteur principal d'efficacité de la Poste. De même, l'agencement de l'espace a son rôle à jouer dans l'appréciation des enquêtés :

« Et puis, c'est trop froid, trop... vieux jeu. Ça devrait être plus gai, surtout les couleurs, ils devraient mettre du fushia, je suis très fushia alors... ils devraient faire plus design, plus

moderne, des fauteuils... remplacer leurs trucs pourris... » (Pauline, 17 ans, Lycéenne, Liège)

L'aménagement des bureaux de Poste, pourrait être selon les enquêtés, plus efficace.

2. Améliorer les contacts directs avec le personnel

Le personnel qui accueille les clients est le contact relationnel auquel vont faire référence les enquêtés lorsqu'ils évoquent les services de la Poste. C'est pour cela qu'il est primordial que ce service soit assuré de façon optimale. Aussi, les remarques faites ici par les enquêtés montrent bien que ces améliorations sont souhaitables dans ce domaine :

« Déjà, les locaux, ils sont pas très soignés, et puis, les gens sont pas très aimables...C'est un peu le problème des fonctionnaires. Ils sont assis sur une chaise. » (Xavier, 25 ans, Architecte urbaniste, Liège)

Ainsi, les problèmes auxquels ont fait face les enquêtés les poussent à critiquer les services de la Poste, au niveau du personnel, qu'ils ne jugent pas assez investis dans leur travail :

« Il faudrait qu'ils soient moins fonctionnaires. Où qu'ils ouvrent plus longtemps. Rien que ça, ça changerait pas mal de truc. Et quand ça ferme à 4h, c'est pas quatre heures moins dix. » (Sophie, 24 ans, Historienne de l'art, Liège)

Enfin, une autre proposition qui a été évoquée, concerne le contact direct non pas à l'intérieur du bureau de Poste, mais directement chez soi, puisqu'il s'agit du facteur. En effet, le rôle social du facteur devrait être mieux exploité :

« Ils devraient plus utiliser le facteur que les Bureaux de Poste. Aux USA, les facteurs prennent les lettres à envoyer en déposant le courrier. C'est bien, surtout pour les vieilles personnes. » (Carla, 22 ans, Diplômée d'HEC, Liers)

Le contact direct avec le personnel de la Poste a un impact majeur sur l'appréciation qu'en font les individus. C'est alors sur ce plan qu'il est important d'axer des améliorations.

3. Des services mieux adaptés à une demande jeune

Ce qui est reproché ici à la Poste, c'est de ne pas avoir des services performants. **En effet, ce qui est récurrent, c'est un besoin d'automatisation, alors que les services par**

Internet prennent de l'ampleur, la Poste semble rester en retrait de cette vague nouvelle, d'après ces jeunes gens interrogés :

« ...et surtout il faudrait mettre plus de machines automatiques dans la ville. » (Maxime, 16 ans, Lycéen, Liège)

Il y a une forte demande de modernisation des services de la part des enquêtés, qui perçoivent la Poste comme un service vieillot, quels que soient les services évoqués :

« C'est pareil pour leurs machines. Ils devraient actualiser leur système de virements, et leurs machines. » (Maxime, 16 ans, Lycéen, Liège)

Dans la continuité des services à améliorer, il a été noté une demande de compte sur lequel il n'est pas nécessaire d'avoir beaucoup d'argent. En effet, ce sont les envois répétés des banques proposant des cadeaux lorsque de l'argent est mis sur le compte qui agace les enquêtés :

« Ce qui serait bien, c'est un compte où on sait qu'il y a pas beaucoup d'argent dessus, et sans avoir des pubs pour forcer à mettre de l'argent dessus. » (Ludovic, 19 ans, Etudiant, Liège)

Indirectement, cette demande touche la population jeune qui n'a pas beaucoup d'argent à mettre sur son compte. C'est pour cela que des services adaptés à cette population sont sollicités :

« Il faudrait qu'il y ait des offres pour les jeunes pour la banque... » (Claire, 18 ans, Lycéenne, Liège)

Une autre requête concerne la spécialisation de la Poste dans le courrier. En effet, la multiplication des services proposés donne une impression de non-compétence dans tous les domaines :

« Je leur dirais qu'il ne faut pas vouloir tout faire. Il faut plutôt être compétent sur quelque chose, mais pas faire des services très différents. » (Arnaud, 21 ans, Etudiant, Liège)

Enfin, outre les services qu'il faudrait mettre en place ou recentrer, certains services sont jugés inutiles. Ainsi, les chèques comme la carte Proton n'a pas d'utilité, selon une majorité d'enquêtés :

« Je trouve que la carte Proton, elle est inutile, et les chèques aussi. Personne se sert de chèques en Belgique. » (Ludovic, 19 ans, Etudiant, Liège)

La Poste aurait, selon le point de vue des personnes interrogées, plusieurs améliorations à effectuer. Des services à moderniser à ceux à supprimer en passant par ceux qu'il faudrait mettre en place, la Poste belge n'a pas encore tous les atouts pour séduire le public jeune. De plus, elle souffre d'une image qui n'est pas à son avantage.

4. La nécessité d'une image plus dynamique

L'image de la Poste passe avant tout par son Logo. Celui-ci n'est pas très attirant pour une population jeune à la recherche d'un logo qu'ils apprécient. Les critères d'élection d'un logo sont le dynamisme de la représentation de celui-ci :

« C'est un logo qui est pas très attrayant par rapport à celui de Dexia par exemple, c'est un grand « X », ça fait puis dynamique. » (Maxime, 16 ans, Lycéen, Liège)

Le logo est un point récurrent parmi les domaines à améliorer :

« Et puis, ils devraient changer leurs pubs et surtout leur logo. Ils devraient faire quelque chose de plus attrayant. » (Maxime, 16 ans, Lycéen, Liège)

Par ailleurs, en concurrence avec les autres banques, le logo de la Poste ne ressort pas. De ce fait, les jeunes se tourneront vers un autre organisme. L'élément visuel est le premier sur lequel se fondent les enquêtés pour établir une appréciation. Dans le cas de la Poste, l'entrain et le dynamisme recherchés dans le logo ne sont pas présents.

Le logo, présent sur les publicités martèle une image qui ne correspond pas à l'attente des jeunes. Cependant, les publicités sont essentielles pour faire connaître un produit. Or, la Poste ne semble pas être très active au niveau de ses publicités :

« Faudrait que j'en sache plus sur la Poste. Parce que là, vraiment rien ne me vient à l'esprit. Il faudrait un site Internet. Il faut rendre la chose attrayante. Faire plus de pub... je suis sûre que je suis pas la seule jeune à croire qu'ils font que des lettres. » (Pauline, 17 ans, Lycéenne, Liège)

La poste n'est effectivement pas un organisme qui ne traite que du courrier. Cependant, les jeunes ne vont pas faire la démarche eux-mêmes pour connaître l'offre bancaire. C'est ainsi qu'ils ont connaissance du service bancaire par l'émission qu'ils voient avant les informations, à la télévision : « Questions d'argent », mais ils n'ont pas d'idée des services proposés :

« Et puis, ils devraient faire plus de pub pour qu'on les connaisse mieux, des pubs ailleurs qu'à la télé. » (Ludovic, 19 ans, Etudiant, Liège)

Toutefois, les jeunes qui ne sont pas clients ne sont pas enclins à se renseigner quant à l'offre de la Poste. Ainsi, aucun des jeunes gens interrogés ne sait quels sont les produits et services qu'ils pourraient avoir à leur disposition :

« Il faudrait que j'aie un compte là-bas pour connaître un peu plus leurs produits, et que je sois plus informé. » (François, 25 ans, Professeur de français, Liège)

La démarche doit être faite par la Poste, car les jeunes ne prendront pas l'initiative d'aller chercher l'information.

Par ailleurs, un autre moyen d'asseoir l'image et le poids de la Poste, serait de promouvoir les utilisations du courrier, effectivement en perte de vitesse, avec la montée du service Internet :

« Je pense que s'ils veulent toucher plus de monde, ils devraient faire plus de pub par rapport au courrier, pour qu'on ait plus envie d'écrire, de faire des courriers manuscrits plutôt que des mails. » (Maxime, 16 ans, Lycéen, Liège)

Les améliorations potentielles pour toucher plus particulièrement le **public jeune** sont nombreuses. Elles touchent des aspects variés de cette entreprise, passant de **l'organisation de ses bureaux**, qui accueillent les clients, ainsi que son personnel. Les services ne sont pas non plus en accord avec ce qu'attendent les jeunes personnes interrogées, qui ont une **préférence pour les services automatisés**. Enfin, **l'image de la Poste**, qui est la première forme qui permet d'attirer ses clients doit elle aussi être revue, par le biais de **la publicité**, mais aussi de **son logo**.

ANNEXES

1. Carte du pays

2. Signalétique détaillée des interviewés

3. Tableau récapitulatif des données relatives aux revenus des jeunes

4. Tableau récapitulatif des données relatives aux dépenses des jeunes

5. Tableau récapitulatif des données relatives aux modes de paiement des jeunes

6. Tableau récapitulatif des données relatives aux données bancaires des jeunes

7. Documents relatifs à la poste locale

8. Liste des produits et services de la poste locale

9. Documents visuels de la poste

10. Tableau récapitulatif des données relatives aux pratiques des postes

11. Guide d'entretien traduit

1. Carte du pays



2. Signalétique détaillée des enquêtés

Entretien	Prénom	Sexe	Age	Statut (étudiant ...)	Lieu de résidence	Banque d'affiliation	Produits bancaires possédés	Durée de l'entretien
N°1	<i>Maxime BREBONNE</i>	<i>M</i>	<i>16 ans</i>	<i>Lycéen</i>	<i>Liège</i>	<i>Dexia</i>	<i>Compte épargne</i>	<i>1h15</i>
N°2	<i>Carla GESMUNDO</i>	<i>F</i>	<i>22 ans</i>	<i>Vient de terminer HEC</i>	<i>Liers</i>	<i>Fortis</i>	<i>Compte épargne Compte courant</i>	<i>1h05</i>
N°3	<i>Ludovic GRODENT</i>	<i>M</i>	<i>19 ans</i>	<i>Etudiant en 1^{ère} année de communication</i>	<i>Liège</i>	<i>Dexia</i>	<i>Compte épargne Compte courant jeune « Kangourou »</i>	<i>1h05</i>
N°4	<i>Pauline SHOENMAKER</i>	<i>F</i>	<i>17 ans</i>	<i>Lycéenne</i>	<i>Liège</i>	<i>Fortis</i>	<i>Compte épargne</i>	<i>45 minutes</i>
N°5	<i>Arnaud DAWANS</i>	<i>M</i>	<i>21 ans</i>	<i>Etudiant en 2^e année d'architecture</i>	<i>Liège</i>	<i>Fortis</i>	<i>Compte épargne Compte courant</i>	<i>1h00</i>
N°6	<i>Claire DUBOIS</i>	<i>F</i>	<i>18 ans</i>	<i>Lycéenne</i>	<i>Liège</i>	<i>Fortis</i>	<i>Compte épargne Compte courant</i>	<i>50 minutes</i>
N°7	<i>François CHAPEAU</i>	<i>M</i>	<i>25 ans</i>	<i>Professeur de français</i>	<i>Liège</i>	<i>Fortis</i>	<i>Compte épargne Compte courant</i>	<i>1h05</i>
N°8	<i>Sophie DECHARNEUX</i>	<i>F</i>	<i>24 ans</i>	<i>Historienne de l'art au musée d'art contemporain de Liège</i>	<i>Liège</i>	<i>ING</i>	<i>Compte épargne Compte courant</i>	<i>45 minutes</i>
N°9	<i>Xavier MARIGE</i>	<i>M</i>	<i>25 ans</i>	<i>Architecte urbaniste</i>	<i>Liège</i>	<i>Dexia (compte personnel), Argenta (compte professionnel)</i>	<i>Compte épargne personnel Compte courant personnel Compte courant professionnel Placements</i>	<i>1h15</i>
N°10	<i>Marie DEWE</i>	<i>F</i>	<i>23 ans</i>	<i>Institutrice</i>	<i>Liège</i>	<i>Fortis</i>	<i>Compte épargne Compte courant</i>	<i>1h05</i>

3. Tableau récapitulatif des données relatives aux revenus des jeunes

Nom	Age	Type de revenus	Sources	Montant	Occasion	Modalité	Fréquence
Maxime	Entre 11 et 12 ans	Cadeau	Famille	Somme indéterminée	Pour ses anniversaires	Non donné	Une fois par an
	A partir de 12 ans.	Argent de poche	Parents	De 1,5 € à 7 €	Pour les sorties	De la main à la main	Une fois par semaine
Ludovic	A partir de 12 ans	Argent de poche	Parents	De 10 € à 100 €	Pour les sorties	De la main à la main	Une fois par mois
Arnaud	Avant 12 ans	Travaux familiaux	Famille	2,5 €	Pour les sorties	De la main à la main	De temps en temps
	Dès 12 ans	Argent de poche	Parents	90 €	Pour les vêtements et les sorties	Directement par versement bancaire	Tous les mois
		Petits boulots	Entreprise		Pour les sorties		Occasionnellement
François	Avant 12 ans	Dons familiaux	Grands-parents	3 €	Pour les sorties	De la main à la main	Quand il passait chez eux
	Avant 12 ans	Petits travaux			Pour les sorties		De temps en temps
	Dès 12 ans	Argent de poche	Parents	Jusqu'à 50 €	Pour les sorties	De la main à la main	Tous les mois
		Travail	Entreprise	Salaire	Dépenses quotidiennes	Virement sur son compte	Tous les mois
Xavier	A 12 ans	Communion	Père	50 €	Pour achat d'un vélo		Une seule fois
	De 12 à 16 ans	Dons familiaux	Parrain et marraine	Jusqu'à 25 €	Pour les sorties	De la main à la main	De temps en temps
	Dès 14 ans	Sommes d'appoint	Parents	Selon les besoins		De la main à la main	Irrégulièrement
	Dès 14 ans	Petits boulots dans l'entreprise de sa mère	Parents/entreprise				Un mois par an
	Dès 16 ans	Argent de poche	Parents	90 €	Pour les sorties, vêtements et transports		Tous les mois

		<i>Travail indépendant</i>	<i>Entreprise</i>	<i>Salaire</i>	<i>Dépenses quotidiennes, épargne</i>	<i>Versé sur son compte professionnel</i>	<i>Tous les mois</i>
<i>Marie</i>	<i>Dès 15 ans</i>	<i>Argent de poche</i>	<i>Parents</i>	<i>100 €</i>	<i>Pour manger au lycée, et pour les sortis</i>		<i>Tous les mois</i>
	<i>Dès 16 ans</i>	<i>Petits boulots d'été</i>	<i>Entreprise</i>		<i>Pour se payer des vacances</i>		<i>Un mois par an</i>
		<i>Travail</i>	<i>Entreprise</i>	<i>Salaire</i>	<i>Dépenses quotidiennes et épargne</i>	<i>Versé sur son compte</i>	<i>Tous les mois</i>
<i>Pauline</i>	<i>8 ans</i>	<i>Argent occasionnel</i>	<i>Père</i>	<i>12,5 €</i>	<i>Pour une sortie en ville</i>	<i>De la main à la main</i>	<i>Une seule fois</i>
		<i>Argent de poche</i>	<i>Parents</i>	<i>Jusqu'à 30 €</i>	<i>Bonbons et petites dépenses</i>	<i>De la main à la main</i>	<i>Tous les mois</i>
		<i>Baby-sitting</i>	<i>Amis de ses parents</i>	<i>5 € de l'heure</i>	<i>Sorties</i>	<i>De la main à la main</i>	<i>2 à 3 fois par mois</i>
<i>Claire</i>		<i>Somme ponctuelle</i>	<i>Parents</i>	<i>1 €</i>	<i>Pour manger à l'école</i>	<i>De la main à la main</i>	<i>Occasionnellement</i>
	<i>Dès 12 ans</i>	<i>Argent de poche</i>	<i>Parents</i>		<i>Sorties</i>	<i>De la main à la main</i>	<i>Tous les mois</i>
	<i>Cette année</i>	<i>Don familial</i>	<i>Parents</i>	<i>700 €</i>	<i>Voyage à l'étranger</i>	<i>Directement sur son compte</i>	<i>Une seule fois</i>
<i>Sophie</i>	<i>Dès 13 ans</i>	<i>Baby-sitting</i>	<i>Employeur</i>		<i>Pour ses sorties</i>	<i>De la main à la main</i>	
	<i>Dès 15 ans</i>	<i>Argent de poche</i>	<i>Parents</i>	<i>Jusqu'à 100 €</i>	<i>Sorties, vêtements</i>	<i>De la main à la main</i>	<i>Tous les mois</i>
	<i>Dès 15 ans</i>	<i>Cours de musique</i>	<i>Elèves</i>	<i>10 € de l'heure</i>	<i>Sorties</i>	<i>De la main à la main</i>	<i>Toutes les semaines</i>
	<i>Cette année</i>	<i>Travail</i>	<i>Employeur</i>	<i>1000 €</i>	<i>Dépenses quotidiennes</i>	<i>Versé directement sur son compte</i>	<i>Tous les mois</i>
<i>Carla</i>	<i>12 ans</i>	<i>Argent pour son anniversaire et Noël</i>	<i>Parents</i>		<i>En guise de cadeau</i>	<i>De la main à la main</i>	<i>Occasionnellement</i>
	<i>Dès 12 ans</i>	<i>Argent de poche</i>	<i>Parents</i>	<i>De 25 à 150 €</i>	<i>Sorties, vêtements</i>	<i>De la main à la main</i>	<i>Tous les mois</i>
	<i>Dès 16 ans</i>	<i>Petits boulots</i>	<i>Employeur</i>		<i>Sorties</i>		<i>En période d'été</i>

4. Tableau récapitulatif des données relatives aux dépenses des jeunes

Interviewé : prénom	Maxime			
	<i>Nature</i>	<i>Montant</i>	<i>Fréquence</i>	<i>Mode de paiement</i>
Dépenses	Sorties Vêtements,		Irrégulièrement	Argent liquide
Charges fixes	Pas de charges fixes			
Interviewé : prénom	Ludovic			
	<i>Nature</i>	<i>Montant</i>	<i>Fréquence</i>	<i>Mode de paiement</i>
Dépenses	Sorties Vêtements,		Irrégulièrement	Argent liquide
Charges fixes	Pas de charges fixes			
Interviewé : prénom	Carla			
	<i>Nature</i>	<i>Montant</i>	<i>Fréquence</i>	<i>Mode de paiement</i>
Dépenses	Sorties Vêtements, Transport		Irrégulièrement	Argent liquide
Charges fixes	Pas de charges fixes			
Interviewé : prénom	Arnaud			
	<i>Nature</i>	<i>Montant</i>	<i>Fréquence</i>	<i>Mode de paiement</i>
Dépenses	Sorties Vêtements,		Irrégulièrement	Argent liquide
Charges fixes	Pas de charges fixes			
Interviewé : prénom	Pauline			
	<i>Nature</i>	<i>Montant</i>	<i>Fréquence</i>	<i>Mode de paiement</i>
Dépenses	Sorties		Irrégulièrement	Argent liquide

	Vêtements,			
Charges fixes	Pas de charges fixes			
Interviewé : prénom	Claire			
	<i>Nature</i>	<i>Montant</i>	<i>Fréquence</i>	<i>Mode de paiement</i>
Dépenses	Sorties Vêtements,		Irrégulièrement	Argent liquide
Charges fixes	Pas de charges fixes			
Interviewé : prénom	François			
	<i>Nature</i>	<i>Montant</i>	<i>Fréquence</i>	<i>Mode de paiement</i>
Dépenses	Sorties Vêtements, Dépenses quotidiennes			Argent liquide ou carte de paiement
Charges fixes	Téléphone, ADSL, Loyer			
Interviewé : prénom	Sophie			
	<i>Nature</i>	<i>Montant</i>	<i>Fréquence</i>	<i>Mode de paiement</i>
Dépenses	Sorties Vêtements, Dépenses quotidiennes			Argent liquide ou carte de paiement
Charges fixes	Versement d'une pension à ses parents	100 €	Tous les mois	
Interviewé : prénom	Xavier			
	<i>Nature</i>	<i>Montant</i>	<i>Fréquence</i>	<i>Mode de paiement</i>
Dépenses	Sorties			Argent liquide ou carte

	Vêtements, Dépenses quotidiennes			de paiement
Charges fixes	Téléphone portable Loyer Téléphone		Tous les mois	
Interviewé : prénom	Marie			
	<i>Nature</i>	<i>Montant</i>	<i>Fréquence</i>	<i>Mode de paiement</i>
Dépenses	Sorties Vêtements, Dépenses quotidiennes			Argent liquide ou carte de paiement
Charges fixes	Téléphone portable		Tous les mois	
	Versement d'une pension à ses parents		Tous les mois	Versement sur le compte

5. Tableau récapitulatif des données relatives aux modes de paiement des jeunes

Prénom	Age et situation professionnelle	Mode de paiement	Lieu de stockage	Fréquence d'utilisation
<i>Maxime</i>	16 ans, Lycéen	Espèce	A son portefeuille toujours sur lui	Pour toutes les dépenses courantes (sorties....)
<i>Ludovic</i>	19 ans, Etudiant	Espèce		Pour toutes les dépenses courantes (sorties....)
<i>Arnaud</i>	21 ans, Etudiant	Carte et espèce	Dans son porte monnaie	Pour toutes les dépenses courantes (sorties....)
<i>François</i>	25 ans, Professeur de français	Carte et espèce, utilisation selon le montant des achats	Range sa carte dans son porte-monnaie	Pour toutes les dépenses courantes (sorties....)
<i>Xavier</i>	25 ans, Architecte urbaniste	Carte et espèce	Range sa carte dans son porte-monnaie	Pour toutes les dépenses courantes (sorties....)
<i>Carla</i>	22 ans, Diplômée de HEC	Espèce et carte	Range sa carte dans son porte-monnaie	Pour toutes les dépenses courantes (sorties....)
<i>Sophie</i>	24 ans, Historienne de l'art	Espèce et sa carte	Range sa carte dans son porte-monnaie	N'utilise sa carte qu'exceptionnellement
<i>Pauline</i>	17 ans, Lycéenne	Espèce		Ne ressent pas le besoin d'avoir une carte bancaire
<i>Claire</i>	18 ans, Lycéenne	Espèce possède une carte	Dans son porte-monnaie	N'aime pas se servir de sa carte
<i>Marie</i>	23 ans, Institutrice	Espèce et carte de paiement	Range sa carte dans son porte-monnaie	Pour toutes les dépenses courantes (sorties....)

6. Tableau récapitulatif des données relatives aux données bancaires des jeunes

Prénom de l'enquêté	Nom ou spécialité du compte	Déclencheur de l'ouverture	Age à l'ouverture	Nom de la banque	Montant approximatif	Usage (stockage / compte courant...)
Maxime	Compte épargne	À la naissance	naissance	Dexia		Epargne sans but précis
Ludovic	Compte épargne (Kangourou)			Dexia		Epargne sans but précis
Arnaud	Compte épargne		12 ans	Fortis		Epargne sans but précis
	Compte courant		12 ans	Fortis		Dépenses quotidiennes
François	Compte épargne		10 ans	Fortis		Epargne en vue de l'achat d'une maison
	Compte courant			Fortis		Dépenses quotidiennes
Xavier	Compte épargne personnel			Dexia		Epargne en vue de l'achat d'une maison
	Compte courant personnel			Dexia		Dépenses quotidiennes
	Compte courant professionnel	Dès qu'il a commencé à travailler		Argenta		Gestion professionnelle quotidienne
Carla	Compte épargne	Ouverts en même temps	Petite (sans précision de l'âge)	Fortis		Epargne sans but précis
	Compte courant			Fortis	400 €	Dépenses quotidiennes
Claire	Compte épargne					Epargne sans but précis
	Compte à vue					Dépenses quotidiennes
Marie	Compte à vue			Fortis	1000 €	Dépenses quotidiennes
	Compte épargne			Fortis	5000 à 6000 €	Epargne sans but précis
Pauline	Compte épargne			Fortis		Epargne sans but précis

<i>Sophie</i>	<i>Compte épargne</i>		<i>17 ans</i>	<i>ING</i>		<i>Epargne sans but précis</i>
	<i>Compte à vue</i>		<i>17 ans</i>	<i>ING</i>		<i>Dépenses quotidiennes</i>

9. Documents visuels de la poste

Photos relatives aux enquêtés :

Porte-monnaie :



Belgique, porte-monnaie Pauline



Belgique, porte-monnaie Carla



Belgique, porte-monnaie Marie



Belgique, porte-monnaie Ludovic



Belgique, Porte-monnaie Claire



Belgique, porte-monnaie Carla



Belgique, porte-monnaie Arnaud



Belgique, porte-monnaie Marie

Stockage des pièces et billets :



Belgique, tirelire pièces Maxime



Belgique, tirelire pièces Claire



Belgique, argent Claire



Belgique, boîte à espèces Claire



Belgique, boîte à espèces Arnaud



Belgique, boîte à espèces Pauline



Belgique, trousse à espèces Ludovic



Belgique, bourse à billets Maxime

Stockage des relevés de compte :



Belgique, relevés de compte Maxime



Belgique, relevés de compte Carla



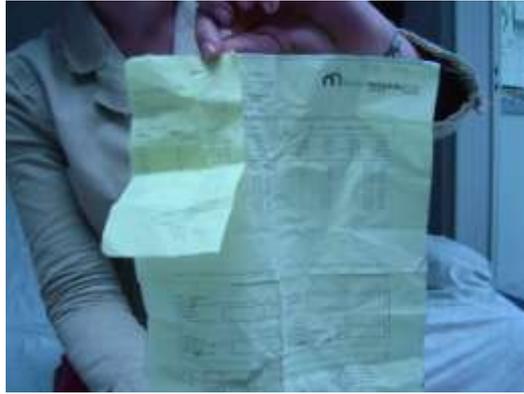
Belgique, rangement des relevés de compte Carla



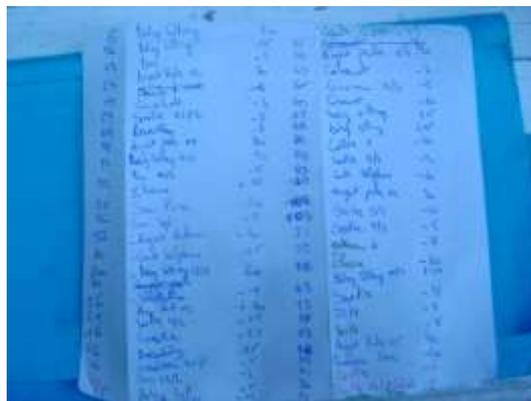
Belgique, extrait de compte Marie



Belgique, carnet de rangement des extraits de compte Marie

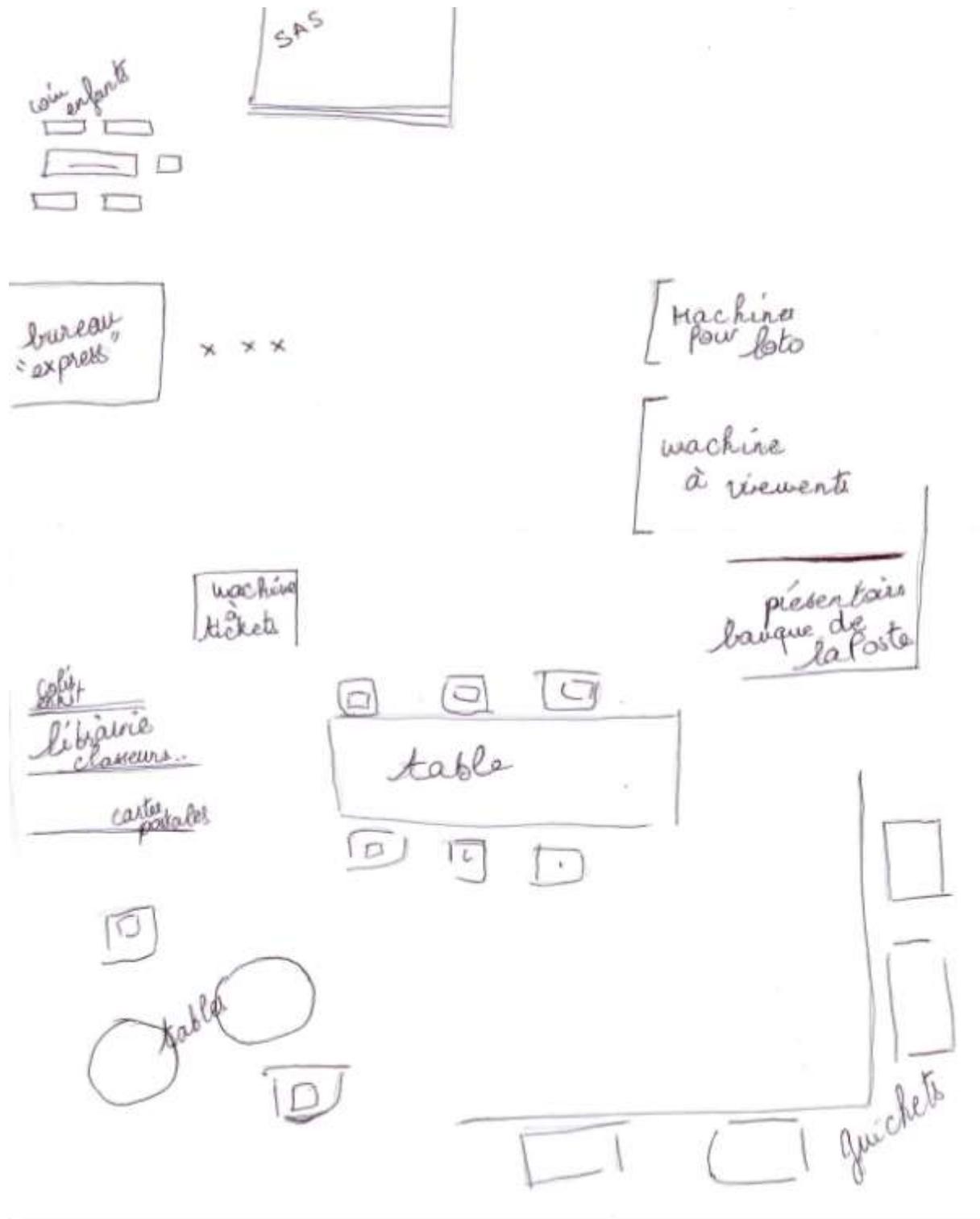


Belgique, relevé de dépôt d'argent Pauline



Belgique, suivi des comptes Pauline

Plan du bureau de Poste principale de Liège :



Photos relatives à la poste locale :

Boîtes aux lettres :



Belgique, boîte aux lettres



Belgique, boîte aux lettres, située sur la façade extérieure du bureau de Poste

Éléments postaux dans la ville :



Belgique, centre postal de maintenance



Belgique, devanture du centre postale de maintenance



Belgique, intérieur du centre postal de maintenance



Belgique, camionnette de la Poste

Intérieur du bureau de poste principal de Liège :



Belgique, guichets du bureau de poste



Belgique, table centrale du bureau de poste



Belgique, coin cartes postales du bureau de poste



Belgique, coin papeterie du bureau de poste

Extérieur de la poste et logo :



Belgique, devanture de la Poste centrale



Belgique, logo de la Poste locale

10. Tableau récapitulatif des données relatives aux pratiques des postes

Aucun des enquêtés n'utilise les produits et services bancaires et financiers de la Poste.

Maxime				
Produits et services proposés	Objet	Fréquence	Lieu	Evaluation du déroulement de l'opération
Courrier	Envoyer des lettres et colis à l'étranger	Très irrégulièrement	Poste près de son école	
Automates	Ne les utilise pas			
Ludovic				
Produits et services proposés	Objet	Fréquence	Lieu	Evaluation du déroulement de l'opération
Courrier				
Automates	Retrait d'argent liquide		Automates de la Poste principale du centre ville	
Arnaud				
Produits et services proposés	Objet	Fréquence	Lieu	Evaluation du déroulement de l'opération
Courrier	Achat de timbres	Très irrégulièrement	Poste du centre Ville	
Automates	Retrait d'argent liquide	Très irrégulièrement	Guichet de la poste centrale	
Carla				
Produits et services proposés	Objet	Fréquence	Lieu	Evaluation du déroulement de l'opération
Courrier	Achat de timbres	Deux fois par an		Mauvaise organisation de l'espace
Automates	Ne les utilise pas			
Pauline				

Produits et services proposés	Objet	Fréquence	Lieu	Evaluation du déroulement de l'opération
Courrier	Achat de timbres	Deux à trois fois par an		
Automates	Ne les utilise pas			
Claire				
Produits et services proposés	Objet	Fréquence	Lieu	Evaluation du déroulement de l'opération
Courrier	Achat de timbres Retrait et envoi de colis			
Automates	Ne les utilise pas			
François				
Produits et services proposés	Objet	Fréquence	Lieu	Evaluation du déroulement de l'opération
Courrier	Achat de timbres Retrait et envoi de colis	Deux à trois fois par an.		Mauvaise organisation de l'espace
Automates	Ne les utilise pas			
Marie				
Produits et services proposés	Objet	Fréquence	Lieu	Evaluation du déroulement de l'opération
Courrier	Envoi de lettres et colis Achat de timbres	Quelques fois par an		
Automates	Ne les utilise pas			
Sophie				
Produits et services proposés	Objet	Fréquence	Lieu	Evaluation du déroulement de l'opération
Courrier	Envoi de lettres et colis Achat de timbres			Peu d'efficacité de la part du personnel de la Poste.
Automates	Ne les utilise pas			
Xavier				
Produits et services proposés	Objet	Fréquence	Lieu	Evaluation du déroulement de l'opération

Courrier	Achat de timbres Retrait de recommandés	Quelques fois par an		Peu d'efficacité de la part du personnel
Automates	Ne les utilise pas			

11. Guide d'entretien traduit

Le guide d'entretien a été élaboré en français, il est donc présenté ici sous sa forme originale.

« Pour commencer est-ce que tu peux te présenter rapidement un petit peu... ton âge, ta famille... » Merci.

« Nous allons maintenant aborder ensemble ton expérience concernant l'argent... »

histoire de vie & rapports aux organismes financiers

A. Pour commencer, est-ce que tu pourrais me raconter comment ça se passait dans ta famille quand tu étais petit...

- Quel est ton premier souvenir en rapport avec l'argent ?

Etape 1 enfance : C'était quoi tes premières sources de revenus ?

IDENTIFIER TOUTES LES SOURCES POSSIBLES

- *Argent de poche*
- *Petits boulots*
- *Héritage*
- *Cadeaux*
- *Récompenses*
- *Autres : « petits vols », fonds de poche....*

☞ **reprandre chacune des sources citées par l'enquêté avec les relances suivantes :**

- Comment ça s'est décidé ?
- A partir de quel âge ?
- Avec qui tu parlais d'argent ? Avec qui tu parlais d'argent en dehors de ta famille ?

- Quelles ont été les négociations entre toi et tes parents ?
 - *Est-ce que ça été facile de discuter de ça avec tes parents ? Pourquoi ?*
 - *Est-ce que ça a été difficile de discuter de ça avec tes parents ? Pourquoi ?*
 - *Comment tu te sentais ? Dans quel état d'esprit tu étais ? Pourquoi ?*
 - *Quelle était la position de chacun ? (arguments)*
 - *Quels ont été les résultats des négociations ?*
 - *Qu'est-ce que tu en as pensé ?*

- Comment ça s'organisait ?
 - *Qui te donnait cet argent ?*
 - *De quel montant ?*
 - *A quelle fréquence ? les moments (quand dans la semaine)*
 - *Sous quelle forme ? (espèce, virement, chèque...)*
 - *Quelles étaient les occasions ? (histoires quotidiennes, exceptionnelles, occasionnelles) cadeaux, argent de poche, récompenses... déclencheur... qu'est-ce qui déclenche ?*
 - *Ca servait à quoi ?*
 - *Qu'est-ce que tu en pensais ? Pourquoi ?*
 - *Qu'est-ce que tu ressentais ? Pourquoi ?*
 - *A cette période quel était le discours de tes parents ? de quoi te souviens-tu ? c'était quoi les désaccords ? Qu'est-ce que tu en pensais ?*
 - *En dehors de cette source avais-tu une autre source ? (cadeaux, récompenses, argent de poche, petits boulots services aux parents et famille)*

- A quel moment ça a changé ? Pourquoi ? Comment ça s'est passé ? Qu'en as-tu pensé ?

Etape 2 : REPRENDRE RELANCES PRECEDENTES

Etape 3...

B. Et aujourd'hui, quelles sont tes sources de revenus ?

IDENTIFIER TOUTES LES SOURCES

- *Argent de poche*

- *Petits boulots*
- *Héritage*
- *Cadeaux*
- *Récompenses*
- *Autres : « petits vols », fonds de poche....*
- *Allocations*

☞ **Reprendre chacune des sources avec les relances suivantes :**

- Comment ça s'organisait ?
 - *Qui te donne/verse cet argent ?*
 - *Quel en est le montant ?*
 - *A quelle fréquence ? (les moments : quand dans la semaine/mois etc)*
 - *Sous quelle forme ? (espèces, chèque, virement, carte de crédit, retrait, moneo, mandat cash)*
 - *A quelles occasions ? (histoires quotidiennes, exceptionnelles, occasionnelles) cadeaux, argent de poche, récompenses... déclencheur... qu'est-ce qui déclenche ?*
 - *Ca sert à quoi ?*
 - *Qu'est-ce que tu en penses ? Pourquoi ?*
 - *Qu'est-ce que tu ressens ? Pourquoi ?*

- Combien d'argent tu as sur toi en général ?
 - *Pourquoi ?*
 - *Et aujourd'hui ?*
 - *Pourquoi tu n'as pas la même somme ?*

- Quand tu sors de chez toi, quels moyens de paiements est-ce que tu prends avec toi ?
 - *Pourquoi ?*
 - *Et aujourd'hui ?*
 - *Pourquoi est-ce que tu n'as pas les mêmes ?*

- Comment tu te protèges contre le vol ?

C. Les usages de l'argent :

- Comment tu utilises cet argent ?
 - *Quelles sont tes dépenses : régulières, occasionnelles, exceptionnelles*
 - ☞ *Bien identifier les charges fixes*
 - ☞ *Bien identifier la part restante*
 - ☞ *Bien identifier quel mode de paiement il emploie pour chaque dépense et les avantages / inconvénients*
 - *Que fais-tu de ce qui reste ?*
 - *Qui a un droit de regard sur tes dépenses ? (les parents)*
 - *Qu'est-ce que tu en penses ? Pourquoi ?*
 - *Avec qui tu en parles ? Pourquoi cette personne ?*

- L'épargne / les économies / les investissements :
 - *Combien ?*
 - *Comment ça se passe ?*
 - *Qu'en fais-tu ?*
 - *Est-ce régulier ?*
 - *Qu'est-ce que tu en penses ? Pourquoi ?*

- Le prêt d'argent / banque ou qqn
 - *Combien ?*
 - *Comment ça se passe ?*
 - *Qu'en fais-tu ?*
 - *Est-ce régulier ?*
 - *Comment se passent les remboursements ?*
 - *Qu'est-ce que tu en penses ? Pourquoi ?*

- Le transfert d'argent / virements / envoi d'argent urgent / dons
 - *Combien ?*
 - *Comment ça se passe ?*
 - *Qu'en fais-tu ?*
 - *Est-ce régulier ?*
 - *Qu'est-ce que tu en penses ? Pourquoi ?*

- Les satisfactions liées à l'argent : les identifier et demande pourquoi

- Les difficultés rencontrées : bilan
 - *Est-ce que c'est fréquent ?*
 - *Qu'est-ce que tu fais dans pareille situation ?*
 - *Tu as recours à quelqu'un ? Qui ? Pourquoi cette personne ?*
 - *Quelles solutions as-tu ?*
 - *Est-ce que c'est facile ?*
 - *Quelle image de toi-même ça te renvoie ?*
 - *Comment tu te sens pendant ces moments-là ?*
 - *C'est quoi le dernier problème que tu as rencontré ? Comment ça s'est passé ? Raconte-moi...*

- As-tu le souvenir d'un événement marquant avec ta banque ?
 - *Exemple : en Autriche, le 30/09, journée de l'épargne les enfants amènent leur tire-lire chez le banquier, et reçoivent un cadeau en récompense ?*

D. Modalités de gestion des produits financiers / Historique des supports matériels et comptes

- Raconte-moi le choix de ta première banque ?
 - *Pourquoi celle-là plus qu'une autre ?*
 - *As-tu hésité ?*
 - *Pourquoi ?*
 - *Quelle est la banque de tes parents ? Pourquoi as-tu la même ? Pourquoi pas ?*

☞ *Identifier produits possédés*

☞ *Reconstruire le choix pour chaque produit : processus de décision, modalités du choix*

☞ *L'utilisation : reconstitution des usages*

☞ *Les accidents de gestion au quotidien*

☞ *L'archivage des documents*

- Est-ce que tu suis les mouvements de ton argent ? Comment ça se passe ?

IDENTIFIER TOUTES FORMES

- Placement : épargne, actions, obligations
- Compte courant
- Les crédits
- L'assurance

☞ **Reprendre chacune des sources avec les relances suivantes :**

- Pratiques :
 - *quel support mis à ta disposition : support papier, Internet, SMS*
 - *gratuit, payant / self service / envoi postal systématique*
- Qui est impliqué ? :
 - *Est-ce que tes parents interviennent ? ou d'autres personnes ? lesquelles ?*
 - *Comment ça se passe ?*
 - *Est-ce que tu as des comptes à rendre ?*
 - *Qu'est-ce que tu en penses ?*
 - *en quoi est-ce positif ?*
 - *en quoi c'est gênant ?*

- Possèdes-tu un compte bancaire ? Lequel ? ou plusieurs ?

☞ **Attention bien relancer sur chacune des formes citées par l'enquête.**

RELANCES

- *Comment as-tu décidé de prendre ce type de compte/placement ?*
- *Comment en as-tu entendu parler ? Où as-tu cherché l'information ?*
- *Chez qui tu es allé ? Pourquoi ?*
- *Quels documents as-tu fourni ?*
- *Qui a eu l'idée ? Pourquoi ?*
- *A qui en as-tu parlé ? Pourquoi ?*
- *Quelles questions as-tu posée ? Pourquoi ?*
- *Qu'est-ce que tu as retenu ? qu'est-ce qui t'a marqué ?*

- *Qu'est-ce qui t'a paru facile ? Pourquoi ?*
 - *Qu'est-ce qui t'a paru difficile ? Pourquoi ?*
 - *Quel problème rencontré ? Pourquoi ?*
 - *Quelle solution apportée ? Pourquoi et comment ?*
 - *Est-ce que quelque chose t'a été refusée au moment de l'ouverture ? qu'est-ce que tu en as pensé ?*
 - *Les avantages*
 - *Les inconvénients, les choses qui te gênent ?*
 - *Est-ce que ça porte un nom particulier ? qu'est-ce que ça t'évoque ? qu'est-ce que tu en penses ?*
 - *Est-ce que tu as des services avec ton compte ? Lesquels ? qu'est-ce que tu en penses ? Qu'est-ce que tu utilises ?*
 - *As-tu reçu un cadeau à l'ouverture ? Qu'en as-tu pensé ? Pourquoi ?*
 - *Est-ce que tu as fait une procuration ? Pourquoi ? Si oui, qui a procuration ? Pourquoi ?*
- *Approximativement quel montant as-tu sur ce compte bancaire approximativement ? Qu'est-ce que tu en penses ?*
- *Possèdes-tu un placement financier ? Lequel ?*

POSSIBILITES

- *Livret d'épargne*
- *Actions*
- *Obligations*
- *Plan épargne logement*
- *Etc.*

☞ Attention bien relancer sur chacune des formes citées par l'enquêté.

RELANCES

- *Comment as-tu décidé de prendre ce type de compte/placement ?*
- *Comment en as-tu entendu parler ? Où as-tu cherché l'information ?*
- *Chez qui es-tu allé ? Pourquoi ?*
- *Quels documents as-tu fourni ?*
- *Qui a eu l'idée ? Pourquoi ?*

- *A qui en as-tu parlé ? Pourquoi ?*
 - *Quelles questions as-tu posées ? Pourquoi ?*
 - *Qu'est-ce que tu as retenu ? qu'est-ce qui t'a marqué ?*
 - *Qu'est-ce qui t'a paru facile ? Pourquoi ?*
 - *Qu'est-ce qui t'a paru difficile ? Pourquoi ?*
 - *Quel problème rencontré ? Pourquoi ?*
 - *Quelle solution apportée ? Pourquoi et comment ?*
 - *Est-ce que quelque chose t'a été refusée au moment de l'ouverture ? qu'est-ce que tu en as pensé ?*
 - *Comment fonctionne ce produit ?*
 - *Les avantages*
 - *Les inconvénients, les choses qui te gênent ?*
 - *Est-ce que tu as fait une procuration ? Pourquoi ? Si oui, qui a procuration ? Pourquoi ?*
- Approximativement de quel montant est ton placement financier ? Qu'est-ce que tu en penses ?
- As-tu contracté des prêts ? Si oui, comment ça s'est passé ?

RELANCES

- *Comment as-tu décidé de souscrire ce prêt ?*
- *Comment en as-tu entendu parler ? Où as-tu cherché l'information ?*
- *Chez qui tu es allé ? Pourquoi ?*
- *Quels documents as-tu fourni ?*
- *Qui a eu l'idée ? Pourquoi ?*
- *Avez qui tu en as parlé ? Pourquoi ?*
- *Quelles questions as-tu posées ? Pourquoi ?*
- *Qu'est-ce que tu as retenu ? qu'est-ce qui t'a marqué ?*
- *Qu'est-ce qui t'a paru facile ? Pourquoi ?*
- *Qu'est-ce qui t'a paru difficile ? Pourquoi ?*
- *Quel problème rencontré ? Pourquoi ?*
- *Quelle solution apportée ? Pourquoi et comment ?*
- *Est-ce que quelque chose t'a été refusée au moment de l'ouverture ? qu'est-ce que tu en as pensé ?*

- *Comment fonctionne ce produit ?*
 - *Les avantages*
 - *Les inconvénients, les choses qui te gênent ?*
 - *Est-ce que tu as fait une procuration ? Pourquoi ? Si oui, qui a procuration ? Pourquoi ?*
- Approximativement de quel montant est ton prêt ? Qu'est-ce que tu en penses ?
- Quels moyens de paiement et/ou retrait as-tu ?
- Comment tu te protèges du vol ?

POSSIBILITES

- *Cartes de retrait*
- *Cartes de paiement*
- *Carte Moneo*
- *Chéquier*
- *Liquide*

RELANCES

- *Comment as-tu décidé de prendre ce produit ?*
- *Comment en as-tu entendu parler ? Où as-tu cherché l'information ?*
- *Chez qui tu es allé ? Pourquoi ?*
- *Quels documents as-tu fourni ?*
- *Qui a eu l'idée ? Pourquoi ?*
- *Avec qui tu en as parlé ? Pourquoi ?*
- *Quelles questions as-tu posées ? Pourquoi ?*
- *Qu'est-ce que tu as retenu ? qu'est-ce qui t'a marqué ?*
- *As-tu un plafond de retrait ? qu'en penses-tu ? Pourquoi ?*
- *Est-ce que quelque chose t'a été refusé au moment de l'ouverture ? qu'est-ce que tu en as pensé ?*
- *Comment fonctionne ce produit ?*
- *C'est quoi les avantages ? Pourquoi ?*
- *C'est quoi les inconvénients ? Pourquoi ?*
- *Qu'est-ce qui t'a paru facile ? Pourquoi ?*
- *Qu'est-ce qui t'a paru difficile ? Pourquoi ?*

- *A quoi ça te sert ? Pourquoi ?*
- *Quels problèmes rencontres-tu ? ou as-tu rencontré ? Pourquoi ?*
- *Quelle solution apportée ? Pourquoi et comment ?*
- *Est-ce que tu as fait une procuration ? Pourquoi ? Si oui, qui a procuration ? Pourquoi ?*

E. Relation(s) avec le personnel de ton organisme bancaire ?

- Quand vas-tu dans ta banque ? Tous les combien ? = Fréquence des demandes
- Pourquoi pour quoi faire ? Qu'est-ce que tu demandes ? = Identifier la nature de demandes
- Comment tu trouves la démarche ? facile ou pas ? Pourquoi ?
- Quel problème rencontres-tu ? = Nature des incompréhensions
- Comment tu te sens à ce moment-là ? Pourquoi ?
- Avec quel personnel es-tu en contact précisément ? Pourquoi cette personne ou ce type de contact ?
- Qu'est-ce tu penses du personnel avec qui tu es en contact ?
- Est-ce qu'ils sont disponibles ?
- Faut-il prendre rendez-vous ?
- Est-ce que tu sens écouté par ta banque ? Pourquoi ?

POSSIBILITES

- *Guichet exclusivement*
- *Conseiller quelconque si besoin*
- *Conseiller personnalisé*

- *Internet ? Si, Internet, d'où se connecte-t-on ?*
- *Relevés de compte postaux*

F. Usages d'automates bancaires

- Quelles pratiques as-tu ?
 - *Pratiques bancaires*
 - *Retrait*
 - *Consultation des soldes tous comptes et livrets*
 - *Impression RIB et soldes et opérations réalisées*
 - *Dépôts : chèques, espèces*
 - *Virements*
 - *Autres pratiques : approfondir*
 - *Recharger téléphone mobile*
 - *Retrait de poste*

☞ *Attention bien relancer sur chacune des formes citées par l'enquête.*

- *Quelles sont les raisons ?*
- *A quelle fréquence ?*
- *Quels avantages ?*
- *Quels inconvénients ?*

G. Perceptions et pratiques des autres banques

- As-tu déjà changé de banque ? Faire raconter, quand, comment, pourquoi, quelle occasion, comment ça s'est passé...
- Quelle autre banque choisirais-tu si tu devais changer ?

- Pourquoi ne changes-tu pas de banque aujourd'hui ?
 - *Points forts de banque actuelle*
 - *Points faibles de banque actuelle*

- Qu'est-ce que tu aimerais améliorer dans ta banque ?
 - *En terme de produits ?*
 - *En terme de facilité ?*
 - *En terme de personnel ?*
 - *En terme d'automate...*

- Que serait la banque idéale pour toi ?

- Quelle est la banque aujourd'hui qui te semble la plus proche ? Pourquoi ?

- Quelle est la banque dans laquelle tu n'irais jamais ? Pourquoi ?

- Est-ce que tu connais des produits bancaires spécifiques pour les jeunes ? Lesquels ?

- Comment les as-tu connus ?

- De quoi il s'agit ?
 - *Cadeaux à l'ouverture...*

- As-tu été tenté ? Pourquoi ?

II. J'AIMERAIS MAINTENANT QUE NOUS PARLIONS DE LA POSTE DE TON PAYS...

- Est-ce la poste fait des produits bancaires ou financiers⁵ ? Lesquels ?
- Comment l'as-tu appris ?
- Quelles sont tes sources d'informations ? consultées, vues, entendues parler
 - *Personnes*
 - *Supports publicitaires*
- As-tu été intéressé ? Pourquoi ? Qu'est-ce que tu en as pensé ?
- Sais-tu s'ils proposent des produits spécifiques pour les jeunes ?
 - *Lesquels ?*
 - *Sources d'informations*
 - *Evaluation ?*
- Est-ce que des membres de ta famille ou connaissances ont des produits à la poste ?
 - *Lesquels ?*
 - *Qu'est-ce qu'ils en disent ?*
 - *En positif ?*
 - *En négatif ?*

1. Les usages de la poste locale

- Es-tu déjà entré dans un bureau de poste ?
 - *A quelle(s) occasion(s) ?*
 - *Quand ?*
 - *A quelle fréquence*
 - *Où était-il par rapport à ton habitation ? travail ? lieu de cours ? etc.*
 - *Est-ce que tu fréquentes plusieurs bureaux de poste ? Pourquoi ?*

⁵ Financier : placement / bancaire : compte courant et moyens de paiement

- *Pour quelle(s) raison(s) ?*
 - *Comment ça s'est passé ?*
 - *Qu'est-ce que tu as ressenti ?*
 - *Quels problèmes as-tu rencontré ?*
- Comment s'est passée ta dernière visite dans un bureau de poste ? Raconte-moi...
- *C'était quand ?*
 - *pour quelle(s) raison(s) ?*
 - *qu'est-ce qui s'est passé ?*
 - *qu'est-ce que tu en as pensé ?*
 - *qu'est-ce qui t'a paru facile ?*
 - *qu'est-ce qui t'a frappé / marqué ?*
 - *qu'est-ce qui t'a gêné ?*
 - *qu'est-ce que tu aurais aimé trouver ?*
- Quels sont les services fréquemment utilisés ? Pourquoi ?
- Quels sont les services que tu as déjà utilisés au moins une fois ? Pourquoi ?
- Quels sont les services que tu n'as jamais utilisés ? Pourquoi ?
- Quels sont les services que tu n'utiliserais jamais ? Pourquoi ?
- Quels sont les services que tu trouves pratiques pour toi ? Pourquoi ?
- Quels sont les services que tu trouves inutiles pour toi ? Pourquoi ?

☞ ***Attention bien relancer sur chacune des formes citées par l'enquêté en assité.***

- *Qu'est-ce que tu en as pensé ?*
 - *qu'est-ce qui t'a plu ?*
 - *qu'est-ce qui t'a gêné ?*
- As-tu déjà été démarché par la poste en tant qu'organisme financier ?
- *Quand ?*
 - *Comment ça s'est passé ?*

- *qu'est-ce qui t'a plu ?*
 - *qu'est-ce qui t'a gêné ?*
 - *qu'est-ce qui pourrait être amélioré ? et comment ?*
- En dehors des choses que tu viens d'évoquer, que peut-on faire d'autres dans un bureau de poste de ton pays selon toi ?

Laisser s'exprimer spontanément.

- Quels sont les services proposés par la poste ?
- Quels sont les services que tu connais ?
- Comment en as-tu entendu parler ?

En assisté :

Les services postaux

- *Affranchissements / envois de courriers / annuaires / suivi du courrier*

Les services télécommunications

- *Internet / téléphone / publicité /*

Les services financiers

- *Comptes / placements / envois et transferts d'argent*

Les autres services

- *Pain / Tabac / Etc. dépannage/bornes Wifi/coin jeunes*

[2. L'image de la poste](#)

- Selon tes observations, quelles personnes vont le plus souvent dans un bureau de poste ?
Comment les décrirais-tu ? Pourquoi tu penses ça ?
- *Sexe*
 - *Age*
 - *Profession*

- *Qu'est-ce qu'elles y font ?*
- Selon tes observations, quelles personnes ne vont jamais dans un bureau de poste ?
Comment les décrirais-tu ? Pourquoi tu penses ça ?
 - *Sexe*
 - *Age*
 - *Profession*
-
- As-tu un souvenir / une petite anecdote / un événement marquant associés à la poste ?
Raconte-moi ça...
 - *Peux-tu me raconter une bonne expérience concernant une de tes transactions avec la Poste ?*
 - *Idem avec une mauvaise expérience*
- Peux-tu me décrire une agence standard de la poste ?
 - *Un bureau*
 - *Le mobilier*
 - *L'agencement de l'espace*
 - *Les services en self-services*
 - *Le personnel*
- ☞ ***Attention bien relancer sur chacune des formes citées par l'enquête.***
 - *Qu'est-ce que tu en a pensé ? Pourquoi ?*
 - *Ce que tu aimes ? Pourquoi ?*
 - *Ce que tu n'aimes pas ? Pourquoi ?*
- Connais-tu des publicités de la poste ?
 - *Peux-tu me les décrire ?*
 - *Publicité pancarte / affiche / Publicité TV / Slogan / Logo*
 - *Qu'est-ce que cela t'évoque ? Pourquoi ?*
 - *Qu'est-ce que tu as aimé ? Pourquoi ?*
 - *Qu'est-ce que tu n'as pas aimé ? Pourquoi ?*
 - *Qu'est-ce que tu imaginerai ? Pourquoi ?*

- As-tu déjà été démarché ?
 - *Pour quel produit et/ou service ?*
 - *Raconte-moi comment ça s'est passé ?*
 - *Qu'est-ce que tu en as pensé ? Pourquoi ?*
 - *En positif ? Pourquoi ?*
 - *En négatif ? Pourquoi ?*
 - *Quelles suites as-tu donné ? Pourquoi ?*

- Finalement, quand tu penses à la poste : Quels sont les mots, les images qui te viennent à l'esprit ? Et encore ?
 - *Quelles sensations ça t'évoque ?*
 - *Quelle ambiance ?*
 - *Quels produits ?*
 - *Quelle couleur ?*

- A quel type d'entreprise tu associerais la poste ? Pourquoi ?

- C'est quoi les points communs entre la poste de ton pays et une banque ? Pourquoi ?

- Les différences ? Pourquoi ?

3. LES ATTENTES - Si on essaie de faire un bilan sur tout ce que nous venons de voir...

- Qu'est-ce qui pourrait te conduire à recourir plus souvent aux services de la poste ?

- Quels seraient les services utiles pour toi que tu aimerais trouver à la poste ?

- Pour finir, quel conseil donnerais-tu à la poste en général ?
 - *Au niveau des produits / services*
 - *Au niveau des produits bancaire et financier*
 - *Au niveau des modalités de contact*

- *Au niveau des agences / bureaux*
- *Au niveau du personnel*

Nous avons fait le tour des sujets que je souhaitais aborder avec toi, est-ce que tu vois autre chose que j'aurais pu oublier et qui peut nous donner des idées pour améliorer les services de la poste à destination des jeunes...

☞ Pour les photos qui peuvent être prises lors de l'entretien, les prévoir plutôt à la fin de la discussion.

« J'aimerais juste prendre quelques photos des objets liés à l'univers de l'argent et de la banque, s'il te plaît pour compléter mon travail. »

- essayer de prendre des photos du portefeuille (agencement des moyens de paiement, espèces...)
- essayer de prendre des photos des places dédiées aux objets liés à la banque au domicile (relevés de comptes archivés dans un classeur, entassés sur le bureau, jetés à la poubelle...)

RELANCES

- *Pourquoi tu mets ça ici ? Comme ça ?*
- *Comment se passe le rangement ?*

Je te remercie du temps que tu m'as accordé.

FICHE SIGNALÉTIQUE

Nom	
Prénom	
Adresse complète	
Sexe	
Age	
Niveau de diplôme et date d'obtention	
Situation professionnelle	
Situation familiale (couple, enfant)	
Statut de résidence : (parents, seul, nombre de personne vivant au foyer et profils)	
Client de quelle banque	
Compte(s) et/ou placement(s) et/ou crédits possédé(s)	Comptes Cartes de paiement Chéquiers Carte de retrait Livret Prêts
Profession des parents	