



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

– Le cas de la Finlande –



Septembre 2005

Direction scientifique :

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

Coordination méthodologique :

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

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

Réalisation de l'enquête :

GAURIN Jeanne, étudiante en Master de Sciences Sociales 2^{ème} année 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.

SOMMAIRE

SYNTHESE	6
PRESENTATION DE L'ETUDE.....	14
I. CONTEXTE ET THEMATIQUES A L'ETUDE.....	14
II. METHODOLOGIE	14
A. Une démarche qualitative comparative	14
B. Les techniques de recueil de données	15
C. Profil de l'échantillon enquêté.....	15
D. Réserves méthodologiques	16
RESULTATS DE L'ETUDE.....	18
INTRODUCTION : PRESENTATION DU PAYS.....	18
A. Fiche signalétique du pays	18
B. Histoire récente du pays	18
C. Les jeunes et le pays.....	20
I. LES JEUNES ET L'ARGENT.....	23
A. Les sources de revenus des jeunes	23
1. Les sources de revenus occasionnelles et exceptionnelles.....	24
1.1. Les cadeaux de Noël des grands-parents	24
1.1.1 Mise en place de la pratique.....	24
1.1.2. Les visites aux grands-parents.....	26
1.1.3. L'utilisation de cet argent : épargner.....	26
1.2. Réussite scolaire : l'encouragement financier	27
1.2. Un compte, des investissements comme cadeau.....	28
1.2.1 Un compte ouvert par les grands-parents avec de l'argent.....	28
1.4. Versements des allocations familiales aux enfants	29
1.5. Les vols et perception du vol.....	29
2. Les sources liées aux étapes du cycle de vie : de l'argent de poche aux petits boulots.....	30
2.1 Dans l'enfance : un argent de poche hebdomadaire	30
2.1.1 Une fois par semaine les enfants reçoivent de la monnaie	30
2.1.2. Les usages de l'argent de poche de semaine	31
2.1.3. Répartition des rôles liés à l'argent entre les parents	32
2.1.4. Comparaison avec l'argent de poche des amis et des frères et sœurs.....	33
2.2 L'entrée au collège : passage à l'argent de poche mensuel	34
2.2.1. La mensualisation	34
2.2.2. Négociations : argent de poche contre ménage	34
2.2.3. Pas d'argent de poche : une situation difficile.....	36
2.2.4. Ressentiment : les jeunes veulent plus d'argent	36
2.3. Les échanges autour de l'argent	38
2.3.1 Négociations : savoir argumenter pour avoir d'argent	38
2.3.2. Transmission de valeur par l'argent : Tout argent se gagne et il faut faire attention à ses dépenses	38
2.4. 15 ans : les premiers salaires pour se payer ce que les parents ne veulent pas payer.....	39
2.5. Le déménagement : des bouleversements à venir.....	40

3. Les évolutions jusqu'aux sources de revenus actuelles	42
3.1. Le passage de l'argent de poche mensuel à l'argent de poche occasionnel	42
3.2. Avoir un job pendant ses études : devenir autonomes vis-à-vis des parents	44
3.2.1. Les emplois dans les entreprises des parents	45
3.2.2. Un taux d'imposition en Finlande assez élevé	45
3.2.3. La facilité de trouver un bon job pour les étudiants scientifiques	45
3.3. Etre subventionné pour une thèse	46
3.4. Devenir actif : les emplois à plein temps	47
B. Les usages de l'argent	48
1. L'utilisation de l'argent	49
1.1. Les dépenses	49
1.1.1. Les charges fixes : un budget restreint	49
<i>a. Le loyer : une part importante du budget</i>	49
<i>b. La nourriture, un budget sacrifié</i>	50
<i>c. Shopping et sorties : des dépenses récurrentes</i>	50
<i>e. Le paiement de toutes les factures par Internet</i>	51
1.1.2. Dépenses occasionnelles : les jeunes dépensent sans compter	51
<i>a. Les loisirs sportifs : un budget important</i>	52
<i>b. Les voyages à tout prix</i>	52
1.1.3. Restreindre les dépenses quotidiennes pour faire des gros achats	54
1.1.4. Les discussions avec les amis sur l'argent	55
1.2.1. L'épargne : une vertu pour les parents, une difficulté pour les étudiants	55
<i>a. Le livret d'épargne pour stoker l'argent</i>	55
<i>b. L'épargne est fonction du salaire</i>	56
<i>c. Les raisons de l'épargne : les voyages et les « en cas de besoin »</i>	57
1.2.2. Des difficultés d'épargner en tant qu'étudiant	58
1.3. Les prêts contractés à l'égard des parents et amis	58
1.3.1. Emprunter à l'entourage pour ne pas payer d'intérêt	58
1.3.2. Emprunter aux parents plutôt qu'à une banque, emprunter plutôt aux amis plutôt qu'aux parents.	61
1.4. Les prêts accordés aux parents et aux amis	62
1.4.1. Des prêts à intérêt	62
1.5. Les bourses	63
1.5.1. Les bourses étudiantes	63
2. Le ressenti vis-à-vis de l'argent	64
2.1. Une nette préférence pour les paiements électroniques	64
2.3. Les motifs de satisfactions : leur vigilance vis-à-vis de leurs dépenses	66
2.4. Les motifs d'insatisfactions : trop de shopping et pas assez d'épargne	67
2.5. Les difficultés rencontrées, solutions diverses : S'en sortir par soi-même ou emprunter ?	68
3. L'argent sur soi	69
3.1. La somme sur soi : très peu de monnaie	69
3.2. Les moyens de paiement ou de retrait : uni carte ou multiscartes ?	70
3.2.1. Pas d'utilisation des chèques en Finlande	70
3.2.2. Visa ou Mastercard : une carte pour payer à crédit	71
3.2.3. Multiscarte en prévoyance d'une perte ou d'un vol	72
3.2.4. La carte des parents : la carte en cas d'urgence	72
3.2.5. Les modes de paiement à l'étranger	73
3.2.6. Rangement des moyens de paiements : le porte-monnaie préféré au portefeuille	74
C. Le rapport aux organismes financiers	75
1. Présentation générale du secteur financier du pays	76
1.1. Le secteur financier en général	76
1.1.1. Les principaux organismes	76
1.1.2. Développement des services bancaires en ligne	76
1.2. L'offre financière à destination des jeunes	77
1.2.1. Les types de produits existants	77
<i>a. Le prêt étudiant avec un taux d'intérêt très bas</i>	77
• Modalités du prêt étudiant et étape de souscription	77

• Raisons de l'emprunt : pour voyager ou pour vivre	79
• Conditions de remboursement : deux ans après avoir été diplômé	80
• Les autres prêts	80
<i>b. Une carte bancaire stylisée</i>	81
<i>c. La visa électron : la carte des jeunes</i>	81
<i>d. La gratuité de la carte visa électron et de l'accès sur le site Internet de leur banque</i>	82
<i>e. La carte visa réservée aux étudiants de hautes écoles</i>	83
2. Connaissance et perception de l'offre bancaire et financière et évaluation comparative	84
2.1. Connaissance et perception du marché bancaire	84
3. Le choix des banques	84
3.1. Les critères de choix des banques	84
3.1.1. Les critères sociaux : la première banque, la même que celle des parents	84
3.1.2. Les critères matériels : une banque à proximité des centres de vie	85
3.1.3. Les critères liés à l'image des organismes : un bon contact avec le personnel	85
3.2. La fidélité à la première banque	86
3.3. Avoir une deuxième banque	87
3.3.1. Le changement de banque lié aux étapes du cycle de vie	87
3.3.2. Le changement de banque lié aux avantages de la 2ème banque	88
3.3.3. Etre client dans deux banques : avantages et limites	89
3.4.4. Les améliorations souhaitées : gratuité des services	91
4. Le choix des différents services et produits	93
4.1. Tableau récapitulatif de tous les produits possédés	93
4.2. Le compte courant	94
4.2.1. Le moment de la souscription et de l'ouverture du compte	94
4.2.2. Etape usages	94
4.2.3. Stockage : Pas de rangements pour les utilisateurs d'Internet	97
4.2.5. Gestion simultanée de plusieurs comptes	98
4.3. Les placements	99
4.3.1. Début de la gestion des actions à partir de 18ans	99
4.3.3. L'étape de la souscription et de l'ouverture des placements	100
5. Les rapports à la banque	103
5.1. La relation avec la banque : personnalisée	103
5.1.1. Raisons des visites : diverses	103
5.1.2. Bon contact avec le personnel de la banque fidélise les jeunes	105
5.1.3. Le service client par téléphone considéré comme trop lent	106
5.1.4. Désintérêt des jeunes pour les prospectus des banques	107
5.2. L'utilisation des différents services proposés : Internet ou les automates ?	108
5.2.2. Internet et le code SOLO	108
<i>a. Les avantages d'Internet : rapide, simple, gratuit</i>	108
<i>b. Les inconvénients d'Internet : un système pas assez sécurisé</i>	109
5.2.3. Les automates	109
<i>a. Les avantages de recourir aux automates</i>	109
<i>b. Les inconvénients : services payants et files d'attente</i>	110

II. LES JEUNES ET LA POSTE LOCALE 112

A. L'image de la poste locale 112

1. Présentation de la poste nationale	112
1.1. 367 ans d'histoire : d'une entreprise publique à une société anonyme	112
1.2. Les enjeux : l'internationalisation des services dans l'Europe du Nord	113
1.3. L'entreprise aujourd'hui : « La Poste, C'est plus que du courrier »	113
1.3.2. Le réseau : nombre de bureaux et répartition sur le territoire	113
1.3.3. Les offres en produits et services existants	113
1.3.4. Part de marché selon les produits et tendances (évolutions récentes)	115
2. L'image de la poste	115
2.1. Evocations spontanées : une image positive	115
2.2. Perceptions des évolutions récentes : « la poste n'est plus ce qu'elle était avant »	116

2.3. Portraits : les veilles personnes n'utilisant par Internet VS les jeunes utilisateurs d'Internet	117
2.4. Description d'une agence : simplicité et modernité.....	118
2.5. Publicités de la poste locale.....	119
B. Les usages de la poste locale.....	121
1. Tableau récapitulatif des pratiques dans les postes nationales de façon agrégée	122
2. Les connaissances générales des produits, services et opérations réalisées à la poste	122
2.1. Le courrier : colis, cartes de vœux et documents officiels	123
2.1.1. Les colis : les achats par Internet	123
2.1.2 La pratique des cartes de vœux pour Noël et la Saint Valentin	126
2.1.4 L'envoi de documents importants	127
2.2. Autres produits et / ou services proposés par la poste finlandaise	128
2.2.1. La poste restante	128
2.3. Les produits jamais utilisés : le matériel de bureau	128
3. Guichet ou self service ?.....	129
3.1. Les éléments de satisfactions : fiabilité et praticité.....	131
3.2. Les améliorations : trouver des bornes Internet dans les bureaux de poste.....	131
BIBLIOGRAPHIE.....	132
ANNEXES	133

SYNTHESE

Afin de mener une analyse sur le comportement des jeunes finlandais par rapport à l'argent dans le cadre d'une enquête européenne commanditée par La Poste, 11 jeunes Finlandais âgés de 23 à 26 ans ont été interrogés dans le but d'identifier divers profils face à l'argent. Quatre garçons et sept filles, la plupart étudiants ont pendant 1h30 répondu à plusieurs questions concernant leurs sources de revenus, leurs produits financiers, leurs rapports à la banque et enfin leurs usages de la poste Finlandaise. Au cours de ces entretiens, les jeunes Finlandais se sont très bien prêtés au jeu et se sont livrés sur leurs pratiques de l'argent. Les jeunes Finlandais possèdent une **bonne connaissance des divers produits financiers** et ont fait part **d'un vif intérêt** sur toutes les manières de gagner, d'épargner et d'investir de l'argent.

I. LES JEUNES ET L'ARGENT

A. Les sources de revenus des jeunes

Dès leur plus jeune âge, les jeunes Finlandais apprennent la valeur de l'argent par leurs parents. A partir de l'âge de 7 ans, les enfants commencent à recevoir de **l'argent de poche toutes les semaines**. Les enfants reçoivent entre 2 et 3 euros par semaine pour s'acheter des friandises par exemple. A partir du collège, les jeunes Finlandais âgés alors de 13 ans reçoivent de **l'argent de poche mensuellement**. Il faut savoir qu'en contrepartie de cet argent de poche, les jeunes doivent rendre des services comme nettoyer la maison. **Les jeunes Finlandais apprennent très vite la valeur du travail** et que tout argent se mérite ou se gagne. L'argent de poche mensuel implique d'ailleurs des discussions et des négociations entre les parents et les enfants pour tenter d'évaluer combien les jeunes ont besoin et combien leurs petits travaux doivent être rémunérés. Les jeunes se souviennent de ces discussions et du refus de leurs parents de leur payer telle ou telle affaire.

Les jeunes Finlandais commencent à avoir **des petits boulots** à partir de l'âge de 15 ans. De leur propre décision, les jeunes commencent à travailler pour être de cette manière **indépendants vis-à-vis de leur parents** et pourvoir se payer ce qu'ils désirent. La valeur travail est très importante en Finlande, car les Finlandais respectent **l'éthique luthérienne** qui place le travail et l'épargne au centre de leurs valeurs. Le rapport des parents à l'argent a ainsi des répercussions sur les enfants.

On note aussi que les parents encouragent leurs enfants à épargner. **L'épargne est une vertu pour les parents mais pour les jeunes l'épargne est une difficulté.** Les jeunes Finlandais expliquent qu'il est très difficile d'épargner avec le statut d'étudiant. Les revenus des jeunes ne sont pas suffisants pour qu'ils puissent épargner. L'épargne est donc fonction du salaire.

Ensuite vient le déménagement, qui correspond à l'entrée à l'université. Cette étape va modifier les pratiques de l'argent de poche. Les parents aident leurs enfants à s'installer, ce qui met fin à l'argent de poche. Quand les jeunes deviennent étudiants les parents continuent à donner de l'argent de poche, mais cela devient **plus occasionnel** et l'argent est donné pour « des extras ». En définitive, la somme et la fréquence de l'argent de poche **évoluent en fonction des étapes du cycle de vie des jeunes**

Les étudiants payant un loyer touchent **une bourse de 400 euros** tous les mois de la part du gouvernement durant toutes leurs études et travaillent l'été. Les étudiants peuvent donc subvenir à leurs besoins sans l'aide de leurs parents car la bourse paie environ 66% des dépenses quotidiennes des jeunes.

Les jeunes **travaillent 3 mois** dans l'année durant l'été de début mai à fin juillet. Les étudiants dans les filières scientifiques peuvent trouver des petits boulots très bien rémunérés, davantage que les étudiants des autres filières. L'argent gagné durant ces trois mois servira à payer les dépenses quotidiennes pendant l'année scolaire ou bien servira à payer les voyages.

B. Les usages de l'argent

En ce qui concerne les dépenses, les jeunes tentent **d'économiser au maximum sur leurs dépenses quotidiennes** comme la nourriture et les sorties pour pourvoir faire de plus gros achats comme partir en voyage. Il faut savoir que les Finlandais ont **une pratique**

très développée des voyages. Que ce soit partir étudier une année à l'étranger ou bien aller visiter pendant quelques semaines un autre pays, les jeunes Finlandais dépensent la plupart de leurs économies dans les voyages. La Finlande est un pays où il fait nuit 6 mois pendant l'année et les beaux jours sont comptés, alors toutes les occasions sont bonnes pour sortir de la Finlande. Cette soif des voyages a cependant un coût. Les jeunes Finlandais dépensent beaucoup dans les voyages, ce qui a un certain coût que les jeunes ne peuvent parfois pas supporter. Voyager est une priorité, alors tous les moyens sont bons pour trouver de l'argent.

Les jeunes n'hésitent pas à **emprunter de l'argent à leurs amis ou à leurs parents** pour pouvoir se payer un billet d'avion par exemple. La pratique de l'emprunt est courante en Finlande et les jeunes ont confiance entre eux et n'hésitent pas à se prêter de l'argent. En empruntant de l'argent à l'entourage plutôt qu'à une banque, les jeunes n'ont pas à se soucier de payer des taux d'intérêt. Si les jeunes n'hésitent pas à emprunter, la grande vertu reste pourtant l'épargne. Les parents tentent de transmettre cette valeur à leurs enfants. C'est pourquoi parfois les jeunes ne parlent pas beaucoup d'argent avec leurs parents de peur d'être jugés pour avoir trop dépensé dans les voyages. Il est donc plus facile pour les jeunes d'emprunter de l'argent à leurs amis qui comprendront les raisons de leur besoin d'argent. Il arrive que les jeunes soient partagés entre emprunter de l'argent à la banque ou aux parents. Car emprunter à la banque c'est payer des intérêts et emprunter aux parents, c'est admettre que l'on est encore dépendant vis-à-vis d'eux. Entre l'autonomie et les taux d'intérêts le cœur des jeunes balance.

D'autre part, le gouvernement Finlandais met à disposition des jeunes un prêt étudiant avec un taux d'intérêt très bas (3%). Les jeunes ne devront commencer à rembourser ce prêt que deux ans après avoir été diplômés. Beaucoup de jeunes Finlandais empruntent pour voyager. Les jeunes peuvent ainsi emprunter 400 euros tous les mois mais les jeunes sont libres d'emprunter la somme qu'ils veulent et de l'emprunter en une fois. On note que les jeunes n'empruntent pas des grosses sommes d'argent. Le prêt peut s'obtenir avec une simple demande sur Internet ou en se rendant à la banque. C'est l'Etat qui accorde ce prêt aux jeunes, il n'y a donc pas de garanties à fournir aux banques.

Comme nous l'avons vu les parents jouent un rôle très important dans la transmission de valeurs par rapport à l'argent. La manière dont les grands-parents donnent de l'argent à leurs petits enfants induit aussi divers comportements des jeunes par la suite. Si les enfants reçoivent de l'argent de leurs grands-parents pour Noël, leurs anniversaires ou leurs réussites scolaires, les grands-parents peuvent aussi ouvrir des comptes avec de l'argent ou

investir de l'argent dans des actions au nom de leurs petits-enfants. Les grands-parents et les parents gèrent cet argent jusqu'à temps que les jeunes soient en âge de s'en occuper eux-mêmes. Les jeunes investissent en pensant déjà à **l'achat de leur futur appartement**. Certains jeunes s'occupent de leurs investissements avec attention et suivent le cours de la bourse ou bien se renseignent sur les diverses stratégies à entreprendre. Les jeunes cumulent les sources d'information pour faire des placements en demandant des conseils à leurs parents, amis ou bien en allant rencontrer des conseillers financiers. On remarque que d'autres jeunes avouent être plus distraits par rapport à leurs investissements et le suivi de l'argent.

C. Le rapport aux organismes financiers

Mais au cours des entretiens il est ressorti que les jeunes suivent avec attention les mouvements de leur argent et ce à l'aide d'Internet. Les jeunes sont très vigilants et font en effet attention de ne pas se retrouver en découvert ou bien font attention qu'il n'y ait pas d'erreur de transactions. Si Internet est l'outil principal du suivi des comptes, certains jeunes continuent à utiliser les relevés en papier pour pouvoir annoter les dépenses. A partir d'Internet les jeunes vérifient leurs comptes, font des virements entre leurs comptes, font des achats et règlent leurs factures de loyer, de téléphone et d'électricité par Internet.

On note que les jeunes Finlandais possèdent un compte courant et un livret d'épargne. Sur le compte courant est versé le salaire et sert pour toutes les dépenses quotidiennes comme le loyer, la nourriture, les vêtements. Quant au livret d'épargne, il a une fonction de stockage. En effet les jeunes placent de l'argent qu'ils ne veulent pas dépenser pour le moment. Les jeunes effectuent donc des virements du compte courant au livret jeune pour épargner une partie du salaire par exemple. Puis à l'inverse pour ne pas se retrouver à découvert ou bien pour faire une dépense exceptionnelle comme les voyages, les jeunes transfèrent de l'argent du livret d'épargne au compte courant. Le livret d'épargne est donc un **compte transitoire**. Le compte courant se complète au livret d'épargne. En effet les jeunes font des virements d'un compte à l'autre **pour rééquilibrer** et jonglent entre leurs deux comptes.

On remarque par ailleurs que **les virements sont très pratiqués** que ce soit comme nous l'avons vu entre le compte courant et le livret d'épargne. Mais les jeunes effectuent aussi des virements entre eux pour se rembourser l'argent qu'ils se sont emprunté. Certains jeunes très organisés rentrent dans leurs téléphones portables la liste des numéros de comptes de leurs amis. Les autres jeunes redemandent à chaque virement le numéro de compte de leurs amis.

La pratique du virement et d'Internet est révélatrice **d'une préférence pour les paiements électroniques**. En effet, les jeunes paient la plupart de leurs dépenses par carte bancaire ou bien par virements. Par conséquent les jeunes Finlandais ont **très peu de monnaie** sur eux, 5 euros. Car la plupart des achats s'effectuent par carte bleue. Les jeunes Finlandais préfèrent les paiements électroniques dans la mesure où toutes les dépenses sont tirées directement du compte. Grâce à ce moyen de paiement toutes les dépenses sont inscrites sur leurs comptes électroniques à partir d'Internet. Il est inscrit quand, combien, où et ce qu'ils ont dépensé. Pour les jeunes Finlandais, les paiements électroniques permettent **une meilleure gestion de leurs comptes**.

Du fait de la préférence pour la carte bancaire sur la monnaie, les jeunes possèdent donc un ou deux cartes de paiements. Beaucoup de jeunes possèdent la **carte Visa électron** qui est une carte gratuite pour les jeunes âgés de moins de 26 ans. Les jeunes expliquent que cette carte est très pratique pour payer à l'étranger. La caractéristique de cette carte est de vérifier à chaque paiement le solde qu'il reste sur le compte des jeunes. Les jeunes expliquent que **c'est un avantage et un inconvénient**. Un avantage dans la mesure où ils ne peuvent pas se retrouver à découvert avec cette carte. Les jeunes ne veulent pas dépenser l'argent qu'ils n'ont pas et ne veulent pas payer d'agios. Cependant tous les magasins ne sont pas équipés d'une ligne téléphonique pour vérifier le solde du compte. Les jeunes ne peuvent donc pas payer partout avec la carte Visa électron. C'est pourquoi certains jeunes ont une 2^{ème} carte de paiement : une carte Visa pour ne pas se retrouver dans l'impossibilité de payer ou être obligés d'aller retirer de l'argent au distributeur pour payer.

La carte Visa permet d'avoir deux sortes de moyens de paiements. Avec Visa les jeunes peuvent soit payer directement leurs achats soit payer à crédit. Payer à crédit cela signifie que tous les achats sont différés d'un mois. A la fin du mois les jeunes reçoivent une facture de tous leurs achats effectués pendant le mois et peuvent payer à ce moment là. Si certains jeunes paient à crédit, ils se sont auparavant assurés qu'ils toucheraient un revenu pour payer. Beaucoup de jeunes préfèrent payer directement pour mieux savoir ou

ils en sont dans leurs comptes. Il faut ajouter que seuls les étudiants de hautes écoles peuvent obtenir la carte Visa.

Certains jeunes possèdent une **carte bancaire reliée au compte de leur mère**. Les parents donnent en effet une carte à leurs enfants pour les « en cas de besoin ». Mais on remarque que les jeunes n'utilisent pas forcément cette carte pour les urgences et se permettent de l'utiliser pour divers achats qui sont considérés comme des cadeaux de la part des parents. Les jeunes multiscartes **sont les jeunes prévoyants** en cas de perte ou de vol, ils ont une carte de rechange.

Les jeunes font la plupart de leurs opérations financières par Internet et n'ont que très peu d'occasion de se rendre à leur banque. Les jeunes se rendent à leur banque pour renouveler leur carte de paiement ou bien **pour rencontrer un conseiller financier**. Les jeunes Finlandais n'hésitent pas à aller rencontrer un conseiller pour investir leur argent ou pour avoir des conseils de placements. C'est dans la rencontre avec le conseiller, et dans le contact avec le personnel de la banque que se joue la fidélité des jeunes à leurs banques. Les jeunes Finlandais apprécient d'être reconnus quand ils rentrent dans leur banque et d'être pris au sérieux. Les jeunes Finlandais aiment rencontrer le même conseiller à chaque fois. Ils restent dans la même banque que celle de leurs parents. Les critères des choix des banques sont la proximité du lieu d'habitation ou de l'université. Les jeunes aimeraient d'ailleurs trouver une banque affiliée à leur université et plus de distributeurs dans l'enceinte de la faculté. Fidèles à leur première banque les jeunes ne cumulent donc pas les banques. Certains jeunes ouvrent un compte dans **la Banque Nordea** qui a des filiales dans plusieurs pays étrangers. Cela leur procure des facilités de paiements quand ils se rendent à l'étranger. Les jeunes n'ont pas besoin de cette manière de payer des taxes ou d'ouvrir un compte dans un pays étranger. Mais dans la mesure du possible les jeunes essaient de ne pas avoir plusieurs comptes dans deux banques car cela implique deux fois plus de frais.

II. LES JEUNES ET LA POSTE LOCALE

A. L'image de la poste locale

La Poste Finlandaise ne possède pas de services financiers. Nous nous sommes cependant penchés sur **l'image et les pratiques** que les jeunes pouvaient avoir de la poste. Depuis plusieurs années la poste tend à développer **son secteur logistique**. Cependant quand on parle de la poste finlandaise aux jeunes interrogés, la première image qui leur vient à l'esprit est celle du courrier. Les jeunes Finlandais ont une image positive de la poste de Finlande et la qualifient de « **fiable et de moderne** ». « Fiable » car les jeunes Finlandais n'ont jamais rencontré de problèmes avec les services de la poste et considèrent d'ailleurs qu'elle possède un meilleur fonctionnement que les postes étrangères. Ensuite les jeunes qualifient la poste de « Moderne » car la poste il y a 3 ans, elle a modernisé son image, en renouvelant son logo et en mettant en avant sa couleur orange. Les jeunes trouvent la couleur orange « amicale et chaleureuse ». Même si les jeunes ont une bonne image de la poste Finlandaise, ils avouent ne pas s'y rendre régulièrement, car Internet se serait substitué aux services qu'elle propose. Les jeunes considèrent que **les « veilles personnes »** sont les principaux usagers de la poste dans la mesure où ils sont très traditionnels et n'utilisent que très peu Internet.

B. Les usages de la poste locale

En ce qui concerne les usages de la Poste, les jeunes utilisent essentiellement les **colis**. La pratique des colis est dans la continuité de la pratique d'Internet. Tous les achats effectués par Internet sont envoyés par colis. Les jeunes se rendent donc à la banque, entrent un code dans un distributeur automatique avant d'avoir accès à leurs colis. De plus, les jeunes paient leurs achats à la poste et non pas sur Internet. Les jeunes sont très satisfaits de tous les services liés aux colis. Ils considèrent que la poste est fiable et qu'ils

peuvent envoyer des colis qui ont de la valeur en toute sécurité. Les jeunes sont satisfaits des nouveaux horaires d'ouverture qui leurs permettent de s'y rendre après les cours.

Il existe aussi en Finlande, une forte pratique d'envoi **de cartes de vœux** pour Noël et la St Valentin. D'ailleurs la poste axe la plupart de ses publicités sur ses cartes postales. Les publicités de cartes postales ont un bon écho auprès des jeunes interrogés et tous connaissent le slogan de leurs publicités « N'oublie pas de penser à ton ami pour Noël » Les jeunes apprécient de recevoir des cartes et trouvent que cela a un certain cachet et que c'est plus agréable que de recevoir un email. Mais le fait d'envoyer des cartes postales est une pratique exceptionnelle alors que la pratique des emails est quotidienne.

Les jeunes utilisent aussi la poste restante qui leur permet d'avoir une adresse postale quand ils partent à l'étranger.

Pour finir on peut dire que les pratiques de l'argent et de la poste des jeunes Finlandais qui ont participé à ce travail de recherche, sont en corrélation avec leurs pratiques **d'Internet et des voyages**.

PRESENTATION DE L'ETUDE

I. 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 et 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.

II. 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. 11 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 11 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 Helsinki du 1^{er} au 15 juillet. Les 11 entretiens réalisés ont permis d'interviewer les profils¹ suivants :

Genre	Age	Statut	Ville
7 femmes	23	Etudiante en Politique Sociale	Espoo
	25	Ingénieur	Helsinki
	24	Etudiante ingénieur	Espoo
	24	Etudiante ingénieur	Helsinki
	24	Etudiante en Histoire	Helsinki
	25	Etudiante en Art	Helsinki
	24	Etudiante en Biologie	Jyväskylä
4 hommes	26	Consultant ingénieur	Helsinki
	23	Etudiant en Droit	Helsinki
	24	Etudiant ingénieur	Helsinki
	24	Etudiant ingénieur	Helsinki

Cet échantillon recouvre une certaine diversité de situations individuelles :

- ✓ **une diversité en terme d'âge**, les enquêtés ayant entre 23 et 26ans;
- ✓ **une diversité en terme de situation familiale**, l'échantillon regroupant, 5 personnes vivant en colocation, 5 personnes vivant seule, 1 personne vivant en couple.
- ✓ **une diversité de statut**, les personnes rencontrées regroupant 9 étudiants dont 1 étudiant l'Art, 1 étudiant le Droit, 1 étudiant la Biologie, 1 étudiant la Politique sociale, et les 5 autres sont des étudiants ingénieurs. Enfin 2 des enquêtés sont actifs l'un fait des études de marchés et l'autre est ingénieur.

D. 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 ;

¹ Une signalétique détaillée est consultable en annexe.

- ✓ 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 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 anglais avant d'être traduit en français. Certains termes sont parfois indiqués en anglais lorsque la traduction ne permet pas d'exprimer l'ensemble des nuances contenues dans le terme initial ou qu'il s'agit d'un terme jugé stratégique au regard des objectifs de l'étude.

RESULTATS DE L'ETUDE

INTRODUCTION : PRESENTATION DU PAYS

A. Fiche signalétique du pays

Capitale	Helsinki
Langue officielle	Finnois (92%) Suédois (5,5%)
Monnaie	Euro
Gouvernement	République parlementaire
Parti politique au pouvoir	Conservateur et Chef de l'Etat : Madame Tarja Halonen
Population	5 207 000 d'habitants
Superficie	338 145 km ²
PIB/habitant	26 972 dollars par habitant (2000)
Religion dominante	Luthérienne
Proportion population urbaine/rurale	Urbanisée à 61%

B. Histoire récente du pays

Dimension politique

Le 1^{er} janvier 1995, c'est la consécration de la Finlande, après tant d'années sous l'aile pesante du grand frère russe : la Finlande devient membre de l'Union européenne. Elle s'avère vite le bon élève de la classe, adhérant à l'euro et appliquant les directives de Bruxelles avec minutie et ponctualité. En juin 1999, nos radios et nos télévisions occidentales nous rendent familier le nom du président finlandais de l'époque : Martti Ahtisaari qui joue

un rôle clé dans les négociations qui mettent fin à la guerre du Kosovo. La Finlande s'affirme enfin sur la scène internationale.

Après avoir placé à la présidence Madame Tarja Halonen en 2000, les électeurs permettent en 2003 à Mme Anneli Jäättenmäki d'accéder au poste de premier ministre. Pendant 69 jours les deux fonctions essentielles de l'Etat finlandais sont assurées par des femmes...jusqu'à la démission d'Anneli Jäättenmäki accusée d'avoir utilisé lors de sa dernière campagne électorale des informations confidentielles. Elle est remplacée par Matti Vanhanen. Le parti conservateur a remporté les élections européennes de juin 2004 et Anneli Jäättenmäki, acquittée depuis lors est devenue député européen.

Dimension économique

Dans les années 80, la Finlande connaît un étonnant boom économique. Le bon peuple travaille, les banques fleurissent et les capitaux s'accumulent. Mais le succès s'est avéré trop rapide. En 1992, les difficultés liées à l'effondrement de l'URSS mettent en évidence la fragilité structurelle de l'économie : fièvre spéculative sur l'immobilier, accroissement du crédit bancaire, surendettement des ménages et des entreprises. Mais ce qui de vait arriver arrive le mark est dévalué de 30%. Crise grave : le PIB recule de 15% et le taux de chômage monte à 18%. Des banques ferment par paquets et certaines sont transformées en bars. Une coalition de partis hétéroclites se serre les coudes : privatisations, sévères coupes budgétaires, ponctions fiscales pour les ménages, allègements fiscaux pour les entreprises. Le mark retrouve une meilleure mine.

La Finlande des années 2000 a vu son pari sur les technologies récompensé par une très officielle quoique éphémère 1ere place a classement mondial de la compétitivité (grâce à Nokia). Le gouvernement a utilisé la forte croissance des années 1990 pour réduire l'importante dette publique (45,3% du PIB en 2003) mais n'a pas encore réussi à réduire le taux de chômage élevé (8,6% en 2003) ; la croissance s'est considérablement ralentie pour atteindre 1,9% en 2003 avec une inflation contenue à 1,3%

C. Les jeunes et le pays

Quelques données statistiques tirée du site www.stat.fi:

Il y a en Finlande environ 6,1% de personnes qui ont entre 15 à 19ans et 6,4% de personnes qui ont entre 20 à 24ans. Et enfin il y a 6,3% de jeunes âgés en 25 et 29ans. (voir tableau ci-dessous)

Population de jeunes par groupes d'âge

Âge	Hommes	Femmes	Totale
15-19	162 574	155 531	318 105
20-24	170 494	162 870	333 364
25-29	169 294	161 559	330 853

Source: Statistique Finlande, statistiques démographiques

Ensuite le taux de chômage des jeunes finlandais : selon l'Enquête sur la population active de Finlande le taux de chômage des jeunes (15-24 ans) est 20,7 % en 2004. En Finlande plus de 10% des actifs âgés de 25 à 34ans étaient employés comme scientifiques et ingénieurs soit environ deux fois plus que la moyenne Européenne.

Population diplômée², 2003

Âge	%
15-19	13,2
20-24	80,9
25-29	86,1

Source: Statistique Finlande, statistiques de formation

² Personnes ayant passé des examens dans des lycées, des établissements d'enseignement professionnel, des écoles supérieures professionnelles et des établissements d'enseignement supérieur par tranche d'âge.

Le niveau de revenu des jeunes à l'université en niveau supérieur atteint en moyenne 2401euros.

Revenu moyen suivant le degré de formation et l'âge, 2002

Âge	Ecole de base (9 années)	Second cycle du second degré	Premier degré de l'enseignement supérieur	Degré universitaire, niveau inférieur	Degré universitaire, niveau supérieur	Cycle de formation à la recherche
	€/mois					
15-19	1 434	1 480	-	-	-	-
20-24	1 681	1 757	1 785	1 876	2 401	-
25-29	1 979	2 002	2 005	2 183	2 643	2 798

Source: Statistique Finlande, statistiques des salaires

D'autre part, d'après les données du site www.info-finlande.fr, les jeunes finlandais quittent de plus en plus tôt le domicile parental.

Le jeune Finlandais acquiert de bonne heure son indépendance. A l'âge de 20 ans, une fille sur deux a déjà quitté le domicile parental. Les garçons le quittent, en moyenne, deux ans plus tard. Pour ces derniers, le fait s'explique, en partie, par le service militaire général en Finlande. Les jeunes gens ont l'obligation d'effectuer un service national actif dont la durée avoisine un an. Pendant celui-ci, il est naturel que les intéressés logent, pendant leurs permissions, chez leurs parents, car durant leur service, ils doivent vivre d'une solde journalière modique.

L'indépendance des jeunes est favorisée par la bonne protection sociale actuelle que connaît la Finlande. La société aide financièrement les jeunes de 20 ans qui ont quitté le domicile parental, quel que soit l'état de fortune de leurs parents, et les étudiants de l'enseignement supérieur plus tôt encore c'est à dire dès qu'ils entament leurs études. Les jeunes qui travaillent peuvent prétendre à une allocation de logement, indépendamment de leurs revenus et de leur état de fortune. L'allocation de revenu minimum est versée aux jeunes âgés de 20 ans révolus, dont les revenus ne suffisent pas à les faire vivre.

Les étudiants des universités bénéficient, automatiquement, de l'allocation d'un logement qui couvre 66% des frais de loyer raisonnables. En outre, les étudiants touchent, mensuellement, une allocation pour études, laquelle il est vrai ne suffit pas à les faire vivre. Les études sont gratuites, seul le matériel pédagogique est à leurs frais.

Où vont les jeunes quand ils déménagent ? Dans un premier temps, la majorité d'entre eux logent seul, dans une résidence universitaire ou dans des appartements locatifs, trouvés sur le marché privé. Mais une forte proportion de jeunes emménagent dès ce stade avec l'être fréquenté. En Finlande, le concubinage est très courant chez les jeunes. Il est rare que ceux-ci se marient sans avoir d'abord vécu ensemble. Ainsi, lorsqu'une jeune femme de 27 ans ou un jeune homme de 28 ans vivent ensemble, il s'agit le plus vraisemblablement d'un couple concubin sans enfant.

On se marie, de nos jours, de plus en plus tard. En moyenne, la fiancée a déjà 28 ans et le fiancé a 30 ans lorsqu'ils prennent l'engagement devant témoin. Ce vieillissement des fiancés des deux sexes s'est opéré au même rythme que la généralisation des couples qui vivent en concubinage.

I. LES JEUNES ET L'ARGENT

A. Les sources de revenus des jeunes

On remarque qu'il y a 3 principales sources de revenus des jeunes.

En effet il y a tout d'abord **les cadeaux** provenant essentiellement des grands-parents et des parents. Noël, les anniversaires, les réussites scolaires, des visites constituent l'ensemble des occasions pour lesquelles les jeunes reçoivent de l'argent en cadeau. L'argent est soit donné en monnaie dans une enveloppe ou bien les grands-parents peuvent offrir des placements en achetant des actions ou bien en ouvrant un compte pour les petits enfants.

On remarque ensuite que les jeunes reçoivent **de l'argent de poche de leurs parents** à partir de l'âge de 7 ans jusqu'à ce qu'ils soient indépendants et gagnent assez d'argent pour se débrouiller seul. On constate que la somme et la fréquence de l'argent de poche évolue en fonction des étapes du cycle de vie des jeunes.

A l'âge de 7 ans, qui correspond à l'entrée au primaire, les enfants commencent à recevoir **2 ou 3 euros une fois par semaine.**

Puis, à leur entrée au collège vers l'âge de 13 ans, l'argent est versé **mensuellement.** Durant cette seconde étape, les parents attendent en retour que les jeunes rendent des services dans la maison comme des ménages. C'est une manière pour les parents de transmettre certaines valeurs par l'argent et de faire comprendre à leurs enfants que tout argent se gagne. L'argent de poche par mois est négocié contrairement à celui de la semaine. Les jeunes essaient de faire prévaloir leurs besoins pour obtenir plus d'argent de poche.

Vient ensuite le déménagement, qui correspond à l'entrée à l'université et qui vient modifier l'argent de poche. Les parents aident leurs enfants à s'installer ce qui y met fin à l'argent de poche. Quand les jeunes deviennent étudiants, les parents continuent à donner de l'argent de poche, mais cela devient **plus occasionnel** et l'argent est donné pour des extras.

La troisième source de revenus des jeunes est **les petits boulots**. Dès l'âge de 15 ans, les jeunes commencent à travailler. Le travail est très important en Finlande et ceci est lié à l'éthique de vie luthérienne où le travail a une valeur centrale. Les jeunes désirent eux même commencer à travailler jeune pour être indépendants de leurs parents et pouvoir se payer ce qu'ils veulent. Pendant leurs études, les jeunes travaillent pendant 3 mois durant la période estivale. L'argent gagné servira pour toutes les dépenses quotidiennes du reste de l'année ou bien permettra aux jeunes de se payer un voyage. Les jeunes étudiants dans les filières scientifiques arrivent beaucoup plus facilement à trouver un petit boulot que les étudiants d'autres filières.

A la lumière des entretiens menés pour cette étude, il est apparu diverses sources de revenus pendant l'enfance. Il semble donc pertinent de se pencher sur la nature, la provenance et le ressenti des jeunes sur chacune de ces ressources afin de mieux comprendre les comportements des jeunes vis-à-vis de l'argent.

Il a donc été effectué un retour en arrière afin de replacer l'enquêté dans son contexte familial pour appréhender le rapport à l'argent pendant l'enfance et son évolution. Ce retour nous permet d'identifier les différentes sources de revenus dont celles qui sont liées aux étapes du cycle de vie en remontant chronologiquement jusqu'à la situation actuelle. Nous nous placerons aussi bien dans la sphère familiale que dans la sphère extra familiale.

1. Les sources de revenus occasionnelles et exceptionnelles

Il s'agit dans ce paragraphe d'établir quelles sont les sources de revenus occasionnelles et exceptionnelles des jeunes finlandais de leur enfance jusqu'à leur majorité. Nous nous arrêterons pour l'instant à la majorité car c'est une étape clef des ressources dans le cycle de vie.

1.1. Les cadeaux de Noël des grands-parents

1.1.1 Mise en place de la pratique

Il apparaît nettement, dans un premier temps, que tous les enquêtés ont reçu pendant leur enfance de l'argent de la part de leurs grands-parents et de leur famille pour Noël et pour leurs anniversaires. Cette pratique est une coutume qui revient tous les ans.

« Nous avons aussi de l'argent pour nos anniversaires et Noël. Oui, on n'avait pas beaucoup 15 marks toujours en monnaie. » (Ulla, 24ans, étudiante ingénieur, Helsinki)

« Pour mon anniversaire ou pour Noël, mes grands-parents me donnaient de l'argent. Mais avant c'était toujours pour ces occasions des cadeaux. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

A partir de ce postulat nous pouvons voir comment cette pratique s'est mise en place. Tout d'abord les grands-parents apparaissent comme les principaux donateurs pour les occasions comme Noël et les anniversaires.

« C'était surtout mes grands-parents qui me donnaient de l'argent pour Noël. Bon mes oncles et tantes me donnaient parfois quelque chose mais c'était essentiellement mes grands-parents. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki)

Avant de recevoir de l'argent les enfants recevaient pour Noël et leur anniversaire des cadeaux. Certains des enquêtés ont d'ailleurs marqué une nette préférence pour les cadeaux à l'argent.

« Pour mon anniversaire en fait je n'avais pas d'argent. Habituellement c'était des cadeaux que je voulais ou que je ne voulais pas. Mais j'appréciais davantage les cadeaux que l'argent. » (Timo, 23ans, étudiant en Droit, Helsinki)

La pratique de recevoir de l'argent pour Noël et les anniversaires est mise en place environ à partir de 12 ans, ce qui correspond à l'entrée au collège en Finlande. 12 ans correspond donc au passage du cadeau au don d'argent.

« Mais seulement à partir de 12ans quand, je suis allée au collège, mais pas avant. Avant c'était plutôt des cadeaux. » (Niina, 23ans, étudiante, Helsinki)

Cependant, dans d'autres familles, cette pratique est instaurée beaucoup plus tard, c'est-à-dire à partir de 18 ans. Une des enquêtés explique qu'elle est passée des cadeaux à l'argent parce que sa famille ne savait plus quel cadeau lui acheter.

« Non, en fait ce n'est pas la coutume dans ma famille. Habituellement j'avais des cadeaux et non pas de l'argent. Quand j'ai grandi, cela a été plus dur d'acheter des cadeaux pour moi donc ils ont commencé à me donner de l'argent à partir de 18ans. Mais pas avant ça. » (Jenni, 24ans, étudiante en biologie, Helsinki)

Les grands-parents donnent cet argent en monnaie et le montant dépend des familles. Cela peut aller de 3 euros à 150 euros. Il est ressorti aussi que le montant reçu augmente avec l'âge.

« C'était toujours pour Noël, il y avait les enveloppes avec 150 euros. Il y avait entre 75 et 150 euros. C'était toujours en monnaie. » (Niina, 23ans, étudiante, Helsinki,)

« Et quand j'ai grandi ils ont commencé à me donner plus d'argent. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

Les grands-parents mettent cet argent dans des enveloppes avant de les donner. C'est une manière de ne pas donner l'argent directement et de garder le symbole du cadeau avec un emballage.

« Oui, j'avais des enveloppes, pour acheter par moi-même un nouveau CD ou une cassette, enfin ce que j'aimais. Mais ça venait de la famille, mes parents, grands-parents, oncle. » (Mikko, 25ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

Un des enquêtés explique qu'il recevait l'argent en monnaie de la part de sa grand-mère parce que celle-ci n'avait pas confiance dans les banques.

« Oui, souvent c'était les grand-mères qui me donnait de l'argent. Elle me le donnait en cash, souvent les grand-mères elles sont comme ça. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

Ces cadeaux sous forme d'argent sont très appréciés par les jeunes Finlandais. La pratique est rattachée à un souvenir heureux.

« C'était bien d'avoir ces enveloppes. J'étais content. » (Mikko, 25ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

« L'argent pour Noël et mon anniversaire c'était toujours la meilleure chose. » (Niina, 23ans, étudiante, Helsinki)

1.1.2. Les visites aux grands-parents

Une deuxième constante ressort parallèlement. En effet les grands-parents donnent de l'argent à leurs petits enfants quand ceux-ci viennent leur rendre visite quand leurs petits-enfants leur rendent des services.

« Pour mon anniversaire et quand je rendais visite à mes grands-parents.7euros. » (Laura, 24ans étudiant en Histoire politique, Helsinki)

« Oui ma grand-mère elle me donne de l'argent à chaque fois que je vais la voir et que je fais quelque chose pour l'aider comme nettoyer ses fenêtres. Je lui dis que je n'en ai pas besoin mais elle veut me donner de l'argent. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki)

Les jeunes ont à travers cette pratique l'impression d'être compris par leurs grands-parents.

« Oui quand j'allais voir mes grands-parents. Mais j'étais déjà au collège ou au lycée car ils savaient que les jeunes ont toujours besoin d'argent. C'était vraiment très gentil. » (Niina, 23ans, étudiante, Helsinki)

1.1.3. L'utilisation de cet argent : épargner

Il est ressorti à plusieurs reprises que l'argent reçu est épargné et mis sur un livret d'épargne.

« Oui l'argent que je recevais pour Noël, je l'épargnais et je ne voulais pas y toucher j'épargnais c'est tout. » (Ulla, 24ans, étudiante ingénieur, Helsinki)

Certains jeunes dépensent cet argent pour des affaires que les parents ne payent pas.

« Je pense que je l'épargnais où j'achetais quelque chose comme une poupée Barbie qui était trop chère donc je l'achetais avec mon propre argent ou comme les cours de cheval ou des vêtements ou des magasins. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki.)

Nous avons donc vu dans ce paragraphe qu'il est coutume en Finlande pour les jeunes de recevoir de l'argent pour Noël et leur anniversaire de l'argent.

1.2. Réussite scolaire : l'encouragement financier

A plusieurs reprises il est apparu que les enquêtés recevaient de l'argent à la fin de chaque année scolaire. Mais cet argent est toujours considéré comme un cadeau.

« Non peut être quand je réussissais une année scolaire on me donnait de l'argent comme un cadeau. » (Pinja, 25ans, ingénieur, Helsinki)

On peut noter que cet argent est épargné par certains de nos enquêtés.

« J'avais 14ans. Parce que nous avions des niveaux à l'école et quand je recevais de l'argent quand je réussissais une année scolaire je mettais l'argent sur mon compte. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

L'entrée à l'université est une étape importante et souvent bien récompensée. La somme reçue peut être assez importante pour un jeune de 18 ans.

« Oui quand j'ai eu mon baccalauréat. J'ai eu beaucoup d'argent comme cadeau 400euros. Maintenant ça ne me semble pas beaucoup d'argent mais à l'époque pour moi c'était beaucoup d'argent. Maintenant ça ne me semble pas beaucoup parce que mon salaire est beaucoup plus important. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki)

La réussite de l'entrée à l'université représente pour certains des enquêtés la première grosse somme qu'ils perçoivent. Certains en profitent pour effectuer leur premier gros achat.

« Oui, quand j'ai eu mon bac à 18ans, j'ai eu beaucoup d'argent 1000euros. J'ai acheté une stéréo. Je suis partie en Grèce. Oui la première fois que j'avais autant d'argent. » (Mikko, 25ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

Dans certaines familles, l'argent a été négocié avant d'être offert. C'est le cas d'un de nos enquêtés dont les parents l'ont encouragé à travailler en lui promettant de lui payer un appartement s'il réussissait son examen.

« Quand j'ai été admis à l'université, en fait c'est assez dur d'être admis à l'université quand tu es en Finlande. Les concours sont assez difficiles pour rentrer. Et en fait mes parents ils m'ont dit que si mon frère et moi on réussissait à rentrer dans une bonne université. « On vous achète un appartement ». En fait quand je suis rentré, ils ont acheté

un appartement pour moi 3ou 4 mois après. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

A l'opposé, d'autres jeunes n'ont jamais reçu pour leur réussite scolaire. Cela provient d'une démarche des parents de ne pas associer argent et scolarité. Par exemple une de nos enquêtés au lieu de recevoir de l'argent, recevait des cadeaux.

« Mes parents et ma famille ne croient pas aux cadeaux en argent. Donc j'ai reçu des choses comme un bon lit, un voyage à Londres et ce voyage à Paris. Mais je n'ai pas reçu beaucoup d'argent. » (Laura, 24ans étudiant en Histoire politique, Helsinki)

1.2. Un compte, des investissements comme cadeau

1.2.1 Un compte ouvert par les grands-parents avec de l'argent

Que ce soit les grands-parents ou les parents, il est apparu dans les entretiens, que les jeunes reçoivent dans leur enfance un compte avec de l'argent dessus. Cet argent est destiné à un achat important pour plus tard. Mais ne doit pas être dépensé sans considération.

« C'était un livret d'épargne. Je l'ai depuis l'âge de 6ans. C'est ma grand-mère qui l'a ouvert pour moi parce qu'elle avait une somme pour moi, qu'elle voulait me donner. Et c'est pour ça qu'elle l'a ouvert pour moi, comme je peux l'utiliser pour des trucs occasionnels. » (Niina, 23ans, étudiante, Helsinki)

1.2.2 Des actions pour les enfants, gérées par les parents

D'autres part des enquêtés ont reçu des actions à leur nom dès leur plus jeune âge.

« Puis en fait c'est peut être quand j'avais 5ans, on a eu aussi des actions par exemple de Nokia³. Mes frères et moi on a eu ses actions. Je ne sais pas parce que cela s'est beaucoup agrandi avec Nokia en 15ans. Maintenant c'est beaucoup. C'était assez peu au début mais maintenant s'est beaucoup. Oui et peut être un peu mes grands-parents aussi. Je me souviens qu'une fois mes grands-parents ont investi 3000euros. » (Juho, 24ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

En ce qui concerne ce type de pratique, les parents s'occupent de gérer totalement les actions jusqu'à ce que les jeunes soient en âge de les gérer tout seul

« Pour chacun de mes frères et moi mes parents ont fait des investissements. Et la plupart c'était des nokia. Ca s'est agrandi. Donc ils n'y ont pas touché. » (Juho, 24ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

Il est donc fréquent pour les jeunes finlandais d'avoir eu un compte ouvert à leur nom quand ils étaient plus jeunes avec une somme mise à leur disposition à partir de leur

³ Nokia

majorité. Il arrive aussi que certains jeunes reçoivent un héritage dans leur enfance. Cet argent est alors investi jusqu'à ce que les jeunes soient en âge de le gérer eux-mêmes.

1.4. Versements des allocations familiales aux enfants

Dans la continuité de l'ouverture de compte bancaire par les parents, certains enquêtés ont expliqué qu'ils recevaient les allocations familiales de leur parents. Chaque mois, leurs parents leur reversaient sur leur compte les allocations familiales. Ce qui s'élevait à environ 50 euros par mois.

« Je pense nous avons en Finlande enfin je ne sais si c'est très commun, les parents reçoivent une allocation pour s'occuper de leurs enfants mais les parents choisissent de le donner à leurs enfants, ils leurs ouvrent un compte et leur mettent directement l'argent. Et à partir de 18ans on peut toucher à cet argent. Mes parents ont décidé que cet argent irait directement sur mon compte et non pas sur le compte de ma mère. C'était 50euros par mois. » (Ulla, 24ans, étudiante ingénieur, Helsinki)

1.5. Les vols et perception du vol

Il a semblé pertinent d'aborder la question du vol pour voir comment cette question est appréhendée en Finlande. Dans certains cas le vol est une chose impensable.

« Ah non jamais. Et je ne pourrais jamais le faire. » (Niina, 23ans, étudiante, Helsinki)

Pour d'autres, les vols d'argent sont arrivés quelques fois quand ils étaient enfants.

« Peut être quand j'étais petite quelques fois. J'ai volé des bonbons. Si une fois j'ai volé à ma mère quelques pièces de monnaie qu'elle mettait dans une boîte. Mais j'étais enfant. » (Pinja, 25ans, ingénieur, Helsinki,)

« Non, sauf une fois avec mon amie, on a pris 10euros à sa mère pour aller acheter des bonbons et bien sur elle a su ça. Elle était vraiment en colère. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki)

Quand cette question du vol a été abordée, quelques enquêtés ont donc expliqué avoir déjà volé quand ils étaient petits. Mais quand leur a été demandé comment eux se protégeaient contre le vol, il est ressorti à plusieurs reprises que peu de ces jeunes se préoccupent d'être volé. Ils ont expliqué qu'en Finlande, il n'y avait pas beaucoup de chances de se faire voler et que c'était plutôt à l'étranger qu'ils avaient rencontré des problèmes.

« En Finlande je ne fais pas trop attention. En Finlande tu n'as vraiment pas de souci à te faire de se point de vue là. Je ne me suis d'ailleurs jamais fait volée mais c'était en Espagne que j'ai eu des problèmes. J'ai laissé mon sac sans surveillance et quand je suis

revenue, quelqu'un m'a volé ou je l'ai perdu. Mais il n'y avait seulement que ma carte bancaire et ma carte d'identité. » (Laura, 24ans étudiant en Histoire politique, Helsinki)

C'était seulement à l'étranger qu'ils se méfiaient.

« Je ne prends pas beaucoup de monnaie avec moi, j'essaie de garder mon porte monnaie dans ma veste ou ailleurs mais où personne ne peut venir facilement te le prendre. Mais en Finlande il n'y a pas beaucoup de problèmes de vols. Personne n'a jamais essayé de me voler. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki)

Les finlandais ont pour caractéristique d'être respectueux envers toutes les lois et de toutes les règles. C'est pourquoi il y a très peu de vol en Finlande.

2. Les sources liées aux étapes du cycle de vie : de l'argent de poche aux petits boulots

Nous traiterons dans cette deuxième partie quelles sont les sources de revenus régulières selon les étapes du cycle de vie. Pour traiter cette partie, nous allons chronologiquement aborder différentes étapes du cycle de vie liées à l'argent. Pendant leur enfance, les jeunes reçoivent de l'argent de poche de semaine, puis quand ils entrent au collège l'argent de poche devient mensuel. A 15 ans, c'est le début des petits jobs et des premiers revenus. Enfin quand les jeunes quittent le foyer familial pour aller s'installer dans leur propre appartement cela entraîne la mise en place de nouvelles sources de revenus.

2.1 Dans l'enfance : un argent de poche hebdomadaire

2.1.1 Une fois par semaine les enfants reçoivent de la monnaie

L'argent de poche de semaine est la première pratique régulière qui correspond à un véritable système régulé. La pratique de l'argent de poche distribué par les parents une fois par semaine est instaurée pour plusieurs des enquêtés quand les enfants commencent à aller à l'école. L'argent de poche de semaine s'élève entre 1 et 3 euros au départ.

« Mes parents me donnaient de l'argent de poche par semaine. C'était 5marks, c'est presque un euros. J'ai eu cet argent de poche quand j'ai commencé à aller à l'école à l'âge de 7ans. Avant ça je n'avais pas mon propre argent. » (Jenni, 24ans, étudiante en biologie, Helsinki)

« En Finlande tu as toujours l'argent de semaine. Quand j'étais petite à partir de 8ans mes parents me donnaient environ 2euros par semaine. » (Niina, 23ans, étudiante, Helsinki)

Pour un des enquêtés l'argent de poche était donné un jour précis de la semaine.

« De mes parents et de ma famille, un petit montant d'argent pour acheter des bonbons rien de gros. Nous avions de l'argent de poche de semaine tous les vendredis. » (Mikko, 25ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

2.1.2. Les usages de l'argent de poche de semaine

Les enquêtés précisent qu'indépendamment de l'argent de poche qu'ils pouvaient recevoir, leurs parents leur achetaient les vêtements, les fournitures scolaires et tout ce dont ils avaient besoin. Les jeunes n'avaient pas besoin de payer eux-mêmes ces affaires avec leur argent de poche.

« Nous avions de l'argent de poche par semaine. J'avais 1euro toutes les semaines mais cela a été seulement pour quelques années. Quand on avait ce système, qu'ils me donnaient 5marks je ne pense pas que je demandais pour quelque chose d'autre. Mais quand j'avais besoin d'argent je demandais à mes parents. Mais ils m'achetaient tout ce dont j'avais besoin. Je n'avais pas beaucoup d'argent. Je ne faisais pas mon propre shopping. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

« Oui c'était assez parce que c'était seulement pour des bonbons. Je n'ai jamais trop acheté autre chose parce que mes parents m'achetaient mes vêtements. Mais c'est une moyenne. C'était bien. » (Pinja, 25ans, ingénieur, Helsinki,)

Avec l'argent de poche que les enfants recevaient, ils avaient de quoi s'acheter des bonbons par exemple. Du point de vue des enquêtés, jusqu'à l'âge d'environ 10 ans, ils n'avaient pas besoin de beaucoup d'argent.

« Je recevais de mes parents de l'argent de poche une fois par semaine, à peu près 10marks (2euros). Mais nous n'utilisions pas beaucoup d'argent. » (Ulla, 24ans, étudiante ingénieur, Helsinki)

Les jeunes utilisent leur argent pour « acheter des choses autrement.»

« Comme un vélo, des instruments parce que je joue de la guitare et du cors et j'ai commencé à jouer du piano. Il y a eu un piano chez mes parents. Le piano ce n'est pas le mien mais celui de mes parents. Mais la guitare et le cor sont à moi maintenant. Mais ça ne marche si je vends mes guitares et que j'achète quelque chose d'autre. Parce que mes parents n'aimeraient pas ça. » (Juho, 24ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

Quand les enfants grandissent ils reçoivent plus d'argent par semaine.

« J'avais de l'argent de poche de semaine de mes parents. Au début avant que j'aie eu l'âge d'aller à l'école, j'avais un euro par semaine. Et quand j'ai eu 12ans j'ai eu 3ou 4euros. Oui, c'était tout en monnaie. Ça augmentait avec le temps. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki)

Un de nos enquêtés a commencé à recevoir une somme plus importante toutes les semaines dès l'âge de 10 ans. Il recevait 15 euros toutes les semaines car il devait se charger lui-même de s'acheter ses propres affaires. Ses parents n'avaient pas le temps

d'acheter tout ce dont il avait besoin, alors ils lui donnaient ce dont il avait besoin et s'occupait tout seul d'un budget.

« Mes parents me donnaient l'argent une fois par semaine. C'était 5marks par semaine donc 1euros par semaine. On pouvait acheter un peu de bonbons jusqu'à 10ans. Après 10ans j'achetais presque tout moi-même comme les vêtements. C'était vers l'âge de 15ans en fait et on me donnait 100marks par semaine. Je devais acheter tout moi-même. Donc j'avais 20euros par semaine, j'achetais tout moi-même des trucs de sports sauf la bouffe. En fait mes parents ils ont beaucoup travaillé donc ma maman n'est pas venue avec moi pour acheter les vêtements dans les magasins. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

2.1.3. Répartition des rôles liés à l'argent entre les parents

Qui donne l'argent de poche ? Nous l'avons vu ce sont les parents. Mais les parents instaurent une véritable organisation et imposent certaines règles. Il est apparu que pour certains des enquêtés l'argent de poche était distribué indifféremment par le père ou par la mère. Dans le cas d'un des enquêtés dont les parents sont divorcés, l'argent de poche était distribué tour à tour par le père une semaine, et par la mère la semaine suivante et ainsi de suite. De plus les deux parents ne donnent pas la même somme d'argent.

« Tous les deux, chaque semaine. C'était le samedi ou le dimanche. Ce n'était pas vraiment à un jour fixe. Mais ma mère me donnait un peu d'argent pour pouvoir vivre mieux. Mais mon père non. 100euros par mois. Ca dépendait Si j'avais vraiment besoin ma mère me donnait. Mais je ne dépensais pas beaucoup d'argent à mon avis. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

Pour d'autres enquêtés, il y avait une distribution des rôles liés à l'argent très nette. C'est-à-dire que la tâche de donner l'argent de poche revenait à la mère.

« J'avais de l'argent de poche par semaine de mes parents principalement ma mère, elle me donnait moins d'un euros par semaine. J'étais à l'école j'avais 7ans. Avant j'avais de l'argent pour aller acheter des glaces. Mais quand je suis allée à l'école j'ai commencé à avoir cet argent de poche. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki)

Et le père était chargé de payer les affaires au moment des achats.

« C'était le travail de ma mère de me donner l'argent. Et c'était à mon père de payer quand on allait acheter quelque chose, comme un vélo. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki)

D'autre part, c'est le père qui s'occupe d'ouvrir un compte pour l'enfant. Les jeunes se souviennent quand ils allaient apporter de l'argent sur leur compte c'était le plus souvent accompagnés de leur père.

« Je pense que je l'ai ouvert avec mon père. C'est mon père qui m'a donné la carte. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

« Je me rappelle que j'allais à la banque avec mon père quand j'avais 5ans et j'avais mon livret d'épargne où tu peux voir tout l'argent que tu as sur ton compte. » (Jenni, 24ans, étudiante en biologie, Helsinki)

Cependant dans d'autres familles c'est la mère qui se charge d'ouvrir le compte bancaire pour les enfants. Une des enquêtés se souvient de la particularité de son compte. La couverture de son livret bancaire était en jeans quand elle était petite. Ce qui lui plaisait beaucoup.

« Le deuxième compte je l'ai aussi depuis que je suis toute petite quand j'avais 5ans. Et c'est ma mère et moi qui l'avons ouvert. Il s'appelait le « compte Jeans ». Et j'avais le petit livret bancaire avec une couverture en jeans. Oui, c'était super cool. Et depuis j'ai toujours le même mais on n'utilise plus le livret en Jeans. Maintenant on n'utilise que la carte bleue. » (Niina, 23ans, étudiante, Helsinki)

La négociation de l'argent de poche se fait aussi différemment avec les deux parents. Selon une enquêté, les discussions d'argent avec sa mère étaient plus difficiles car du point de vue de cette enquêté sa mère était plus stricte que son père.

« Oui en général c'était difficile. Par exemple ma mère elle ne m'a presque jamais rien donnée quand j'allais comme ça demander. Mais mon père m'a toujours donnée plus facilement. Je me souviens qu'au lycée je me suis disputée avec ma mère. Je voulais aller quelque part je n'avais pas d'argent et ma mère n'a pas voulu me donner de l'argent ; je n'ai pas pu y aller cela m'a énervée. Je me souviens très bien. » (Niina, 23ans, étudiante, Helsinki)

L'argent était donné en monnaie. Certains gardaient l'argent tel quel et d'autres allaient le déposer à la banque.

« On avait un petit papier et on allait comme ça à la banque. Mon père et ma mère devaient être là aussi. Mais j'avais 10ans. J'allais mettre de l'argent toutes les deux semaines. » (Juho, 24ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

2.1.4. Comparaison avec l'argent de poche des amis et des frères et sœurs

Pour appréhender la satisfaction des jeunes quant à leur argent de poche, certains mettent en avant le fait qu'ils recevaient moins que leurs amis.

« J'ai eu plus d'argent par semaine mais je n'ai jamais eu beaucoup. Je pense que le plupart de mes amis avaient plus. Mais c'était comme ça. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki)

D'autres part certains enquêtés ne se préoccupaient pas de savoir combien leurs amis pouvaient avoir comme argent de poche.

« Je ne savais pas combien mes amis avaient. Je ne me rappelle pas avoir pensé à ça. » (Mikko, 25ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

En définitive la pratique de l'argent de poche correspond à un véritable rituel où ce sont les parents qui établissent les règles.

2.2 L'entrée au collège : passage à l'argent de poche mensuel

2.2.1. La mensualisation

L'entrée au collège marque une étape dans le cycle de vie des enquêtés. Les sources de revenus des jeunes évoluent à ce moment-là, c'est-à-dire vers l'âge de 13/14ans.

« Et après ça à 13ans quand je suis allée au collège, j'ai eu de l'argent de poche tous les mois. J'ai eu plus et une fois par mois. Moins de 10euros. » (Jenni, 24ans, étudiante en biologie, Helsinki)

Pour d'autres le passage à l'argent de poche par mois ne correspond pas à un moment précis.

« Nous n'avons pas vraiment pris de décision mais j'ai commencé à recevoir de l'argent par mois. Quand je suis rentrée au collège à l'âge de 13ans. Mais ils me donnaient de l'argent quand j'en avais besoin parce que je ne travaillais pas. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

A partir de cette étape, l'argent de poche n'est plus forcément distribué sous forme de monnaie et peut être donné sous forme de virement. C'est le cas notamment d'une des enquêtés qui explique que cette démarche s'inscrit dans une volonté de ne pas dépenser l'argent et de l'épargner à tout prix.

« J'avais une tirelire où je mettais mes pièces et mes billets. J'allais à la banque et je le vidais entièrement. Je pense que mes parents me payaient mon argent de poche de mois comme 10euros, ils le mettaient directement sur mon compte. Et quand j'ai reçu plus d'argent de poche 15euros par mois, ils allaient directement sur mon compte bancaire. » (Jenni, 24ans, étudiante en biologie, Helsinki)

Certains mois, les parents décident de ne pas donner d'argent de poche, soit comme une punition, soit parce qu'ils considèrent avoir dépensé suffisamment ce mois-ci pour leur enfant.

« Mais quelques fois quand mes parents m'achetaient quelque chose de spécial ils me disaient cette semaine ou « ce mois tu ne vas pas avoir l'argent ». C'était une punition, pas vraiment une punition mais c'était soit l'argent ou soit quelque chose de spécial. Ils me disaient «ça suffit maintenant tu ne vas pas avoir ton argent ». C'était trop nul mais j'ai bien compris que c'était comme ça. » (Niina, 23ans, étudiante, Helsinki)

2.2.2. Négociations : argent de poche contre ménage

Mais c'est aussi à partir de cet âge-là aussi que les parents commencent à demander à leurs enfants de leur rendre des services en échange de leur argent de poche.

« Et plus tard j'ai eu plus. Mais j'ai commencé à nettoyer la maison et j'avais alors 50euros par mois. J'avais 12ans. » (Pinja, 25ans, ingénieur, Helsinki)

La transition à l'argent de poche tous les mois est un passage propice à la négociation pour les jeunes.

« Quand j'ai grandi, le montant d'argent s'est agrandi. Quand j'ai grandi j'ai du commencer à nettoyer et à faire des tâches dans la maison pour avoir mon argent, sur certains points cela a changé quand j'ai eu 12ans. Je recevais alors mon argent de poche tous les mois. Tous les mois j'avais 16euros par mois. Je lavais toutes les semaines tout l'appartement. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki)

« On a peut être négociait quand j'ai commencé à nettoyer pas seulement ma chambre mais toute la maison une fois par semaine. » (Pinja, 25ans, ingénieur, Helsinki)

Comme nous l'avons vu auparavant, très jeunes les enfants commencent à comparer combien ils reçoivent avec ce que peut recevoir leurs amis. Dans les négociations, l'argument sur le montant d'argent de poche des amis est très employé.

« C'était comme ça avec mes amis. Si on donnait 10marks à mes amis, je disais à mon père » Tomi il a reçu 10marks et moi seulement 5. Mais moi je recevais 5 quand même. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

« Oui, spécialement quand on est passé à l'argent de poche tous les mois. Nous avons eu des négociations combien de fois je devais nettoyer pour avoir de l'argent. On négociait le montant. Moi je disais « mes amis ont autant, je veux la même chose qu'eux. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki,)

Mais bien souvent les discussions ne permettaient pas aux jeunes d'obtenir plus d'argent de la part de leurs parents. D'autre part, les parents imposent certaines règles et certaines conditions pour recevoir l'argent de poche.

« Après j'ai eu 20marks, mais il y avait une petite condition, de nettoyer ma chambre pour avoir l'argent. En fait durant un long moment je ne me suis pas beaucoup intéressé à l'argent. Oui, nettoyer, faire des tâches ; du jardinage. Mais c'était des petits boulots pour la famille. » (Mikko, 25ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

Il est aussi apparu le cas d'une enquête qui devait faire le ménage sans pour autant recevoir de l'argent en échange

« Nous devions nettoyer la maison avant, mais on ne recevait pas spécialement d'argent pour ça. » (Ulla, 24ans, étudiante ingénieur, Helsinki)

Pour d'autres enquêtes, le ménage était un service rendu à leurs parents. Les parents en retour rémunéraient leurs enfants.

« Chaque été, oui. J'ai fait du ménage, par exemple sur un bateau. J'ai aidé ma grand-mère, elle avait un magasin d'art. Mais je ne gagné pas beaucoup. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

A partir du collège, les jeunes commencent ainsi les petits jobs dans la famille ou chez des voisins.

« Non seulement à partir du collège. Ou j'ai fait un marché aux puces avec ma tante qui voulait vendre ses vieilles affaires. Mais je ne me souviens pas combien d'argent elle m'avait donnée. » (Niina, 23ans, étudiante, Helsinki)

« 3mois. Mais peut être après cet été je vais travailler comme 10 à 15heures par semaine. Quand j'ai eu 10ans. Mon père a une petite ferme dans le centre de Finlande et là j'ai travaillé dans l'agriculture. » (Juho, 24ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

2.2.3. Pas d'argent de poche : une situation difficile

Si l'argent de poche est une pratique très répandue en Finlande, il ne faut cependant pas généraliser. C'est notamment le cas pour une des enquêtés qui ne recevait pas du tout d'argent de poche.

« Je n'ai jamais eu d'argent de semaine de mes parents. Mais quand j'avais besoin de quelque chose je l'avais mais pas beaucoup. » (Laura, 24ans étudiant en Histoire politique, Helsinki)

C'est une organisation différente, le jeune doit alors demander de l'argent à chaque fois qu'il en a besoin.

« Normalement je leur demandais pour une raison précise, si j'avais besoin d'aller quelque part, d'aller acheter des bonbons avec mes amis. Ils me donnaient 3 ou 4 euros. » (Laura, 24ans étudiant en Histoire politique, Helsinki)

« Non, je n'ai pas tout l'argent que je voulais. » (Laura, 24ans étudiant en Histoire politique, Helsinki)

Cette enquêtée, même si elle ne recevait pas l'argent en monnaie, a pris cependant conscience que ses parents dépensaient de l'argent pour elle et ses loisirs.

« Je pense qu'en fait j'ai toujours eu beaucoup de passe-temps que mes parents payaient. Ils payaient mes passe-temps et tout mon équipement. » (Laura, 24ans étudiant en Histoire politique, Helsinki)

2.2.4. Ressentiment : les jeunes veulent plus d'argent

Plusieurs enquêtés étaient satisfaits de leur situation quand ils étaient enfants. L'argent qu'ils recevaient leurs suffisait et les discussions autour de ce thème avec leurs parents n'étaient pas source de conflit

« Oui et si nous avons besoin de quelque chose nos parents nous donnaient ce qu'il fallait. » (Ulla, 24ans, étudiante ingénieur, Helsinki)

La situation était satisfaisante pour l'une des enquêtés dans la mesure où quand elle avait besoin d'argent, elle n'avait pas à demander à ses parents et pouvait retirer de l'argent directement de son compte. Elle explique d'ailleurs qu'à partir du jour où elle a obtenu sa carte bleue, les choses ont été plus simples dans son rapport à l'argent.

« Non, parce que grâce à mon livret d'épargne je n'avais pas vraiment besoin de demander. Et puis j'ai toujours mes 20euros par mois. » (rires) (Ulla, 24ans, étudiante ingénieur, Helsinki)

D'autres enquêtés étaient satisfaits de leur situation, mais ils émettent cependant un bémol quant au comportement de leur parent ou bien quand au montant perçu.

« Je ne pense pas qu'ils m'ont donné autant que je voulais. Mais ils étaient sévères. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki)

« Oui c'est assez. Ce n'est pas assez pour faire une bonne épargne mais c'est assez pour la vie ordinaire. » (Timo, 23ans, étudiant en Droit, Helsinki)

On remarque qu'à partir de l'adolescence les jeunes deviennent plus exigeants envers l'argent qu'ils reçoivent

« Oui, il n'y avait aucun problème. Bien sur quelque fois cela aurait été bien d'avoir plus d'argent surtout quand tu es adolescent. Tu voudrais acheter des vêtements mais c'était assez. » (Jenni, 24ans, étudiante en biologie, Helsinki)

Les raisons des insatisfactions concernent par exemple le refus de certains parents de dépenser de l'argent dans tel ou tel achat.

« Oui je pense quand je voulais un bon jeans ils me disaient non c'est trop cher. Ils voulaient m'acheter le moins cher. Ou quand j'ai voulu faire du cheval ils m'ont dit que les cours étaient trop chers, et qu'ils ne me les payeraient pas. Quand je voulais quelque chose de cher ils ne voulaient pas. Ils étaient assez stricts. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

Les parents imposent une manière de dépenser l'argent et décident les dépenses qui sont légitimes et celles qui ne le sont pas.

« Ils ne m'ont jamais acheté des choses très chères. Ils ne m'achetaient des vêtements chers comme mes amis avaient. Ils ne voulaient pas utiliser l'argent pour ça. Peut être que ça a un sens. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

Les enquêtés n'ont pas de problèmes pour parler d'argent avec leurs parents. Mais ils précisent que ce n'est pas parce qu'ils en parlaient qu'ils pouvaient obtenir ce qu'ils voulaient pour autant.

« Oui c'était facile d'en parler mais on ne te donnait pas plus pour autant. Donc c'était facile de parler mais pas utile parce que l'on ne te donne pas plus d'argent. Si mon père il a décidé quelque chose et bien il a décidé ça. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

« Ce n'était pas tabou. On ne parlait pas du salaire de mes parents. Je le savais ce n'était pas un grand secret non plus. Mais nous n'en parlions pas. Mais quand j'étais enfant je n'avais pas beaucoup de raisons pour parler d'argent. » (Pinja, 25ans, ingénieur, Helsinki)

2.3. Les échanges autour de l'argent

2.3.1 Négociations : savoir argumenter pour avoir d'argent

Confrontés à ces refus, les jeunes acceptent mal la décision de leurs parents et cela peut aller jusqu'à la dispute.

« Je pense que mes parents étaient un peu sévères. Je ne me rappelle pas avoir été très en colère mais je n'avais pas l'argent que je voulais. Mais je me rappelle qu'ils ont refusé plusieurs fois, c'était trop cher pour aller faire du cheval par exemple. » (Laura, 24ans étudiant en Histoire politique, Helsinki)

Quelles sont les réactions des jeunes et leurs arguments pour obtenir ce qu'ils désirent ? En effet en situation de désaccord quelle position adopte d'une part les parents et d'autre part les enfants ? Tout d'abord les jeunes prennent l'argument de la comparaison avec les amis.

« Mon argument était tout le temps je veux faire quelque chose et j'ai besoin d'argent pour ça parce que mes amis y vont aussi. » (Laura, 24ans étudiant en Histoire politique, Helsinki)

Mais bien souvent cet argument n'est pas valable pour les parents. Les parents accordent de l'argent pour une raison bien précise et quand ils estiment que leurs enfants en ont vraiment besoin.

« Quand je leur demandais de l'argent et qu'ils pensaient que j'en avais besoin, ils me le donnaient. Mais ils ne me donnaient pas si je disais « je veux de l'argent » comme ça. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

Les parents sont prêts donner de l'argent si c'est pour une bonne raison.

« On n'en a pas demandé beaucoup pour des extras. Si nous avons quelque chose à demander, et qu'il y avait une bonne raison, ils nous donnaient l'argent. Et j'ai commencé à travailler l'été. Si je voulais quelque chose je devais travailler plus. » (Timo, 23ans, étudiant en Droit, Helsinki)

2.3.2. Transmission de valeur par l'argent : Tout argent se gagne et il faut faire attention à ses dépenses

La famille transmet donc un héritage et un système de valeurs à travers les pratiques de l'argent. L'enfant intériorise ces pratiques et intègre une manière particulière de dépenser l'argent. Les enfants reçoivent par exemple leur argent de poche si en échange ils rendent des services comme faire le ménage dans la maison. Il existe une expression en Finlande qui dit « que l'argent ne pousse pas sur les arbres ». Les enfants apprennent que

pour obtenir de l'argent ils doivent travailler. De plus, on peut préciser que les Finlandais de religion luthérienne ont une éthique du travail et de l'épargne de l'argent pour le salut de l'âme. Ainsi, comme nous le verrons, les jeunes commencent à travailler vers l'âge de 15 ans pour gagner de l'argent. Les Finlandais apprennent dès leur plus jeune âge à faire attention à leurs dépenses en achetant ce qu'il y a de moins cher, par exemple, et en essayant d'épargner au maximum.

« Oui, mes parents n'ont jamais beaucoup utilisé d'argent donc je pense que j'ai appris à dépenser mon argent de la même manière. Donc je n'ai jamais eu aucun problème. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

« Je n'ai pas beaucoup d'argent et l'argent n'a jamais été important pour moi. C'est plus quelque chose que tu as besoin mais je ne voudrais pas penser tout le temps à l'argent ; Bien sûr tout le monde voudrait avoir de l'argent pour voyager mais ce n'est pas comme une obsession. Je pense que je tiens ça de mes parents. Je leur dis toujours pourquoi est-ce que vous ne dépensez pas votre argent parce qu'ils ont de bons travaux et je sais qu'ils ont plus que ce dont ils ont besoin. Peut être parce que quand ils étaient jeunes ils n'avaient pas beaucoup d'argent et donc ils font vraiment attention de tout épargner. Je dis à mes parents qu'ils devraient plus travailler parce qu'ils n'ont plus d'enfant à charge. Mais je pense qu'ils ne sont pas habitués. Mon père n'a jamais acheté de voitures neuves. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

2.4. 15 ans : les premiers salaires pour se payer ce que les parents ne veulent pas payer

Nous allons nous intéresser à la démarche des jeunes qui veulent gagner de l'argent par leurs propres moyens et en dehors de la sphère familiale. Quels sont les déterminants qui poussent les jeunes à commencer à travailler ? C'est entre 14 et 16ans que les jeunes commencent à travailler.

« Oui, j'ai commencé à faire des petits jobs à l'âge de 14ans. La première fois je cultivais des fraises dans une ferme pendant 2 semaines. J'avais 300euros pour 2 semaines. Quand j'ai commencé à étudier toute l'année avec mon amie on était dans une entreprise, on a fait pendant 3ans mais à chaque fois cela dépendait du travail qu'il y avait. » (Pinja, 25ans, ingénieur, Helsinki)

« J'ai commencé à travailler pendant l'été, je bossais de 3 à 4 mois. Je gagnais déjà assez bien, de 1500 à 1800euros par mois. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

Les enquêtés expliquent que c'est de leur propre initiative que vient la volonté de commencer à travailler

« Je pense que c'était mon idée. Avec mon premier travail j'ai gagné un peu d'argent. J'ai fait du commerce de télévision. Je ne faisais pas ça tous les jours, quelques fois par semaine ou par mois. » (Timo, 23ans, étudiant en Droit, Helsinki)

Pour d'autres l'élément déclencheur a été par exemple le refus des parents de leur acheter telle ou telle chose. Les parents conseillent alors à leurs enfants de travailler s'ils veulent se payer ce qu'ils veulent.

« Oui, jusqu'au jour où j'ai voulu mon premier jeans, un vraiment bon jeans. Ma mère m'a dit que je devais travailler si je le voulais. Je pense que j'ai commencé à travailler à partir de 15 ou 16ans. Juste un petit peu mais ça me permettait d'acheter ce que je voulais. » (Laura, 24ans étudiant en Histoire politique, Helsinki)

A 16ans quelle sorte de petits boulots les jeunes ont-ils l'opportunité de faire? Les jobs d'été sont privilégiés à cet âge, mais plusieurs enquêtés ont été employés par leur école pour diverses sortes de travaux comme du gardiennage, ou du travail dans le laboratoire de l'école.

« A 16ans, je travaillais dans mon école la nuit comme gardien. Les gens venaient pour utiliser la salle de sport ou de musique. Et je fermais les portes. J'étais un réceptionniste. C'était un travail pendant l'hiver parce que l'école était fermée pendant l'été. Je faisais 2nuits par semaine. J'avais 14marks par heures et je faisais 4heures par nuit. » (Mikko, 25ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

« On gagnait 200euros par mois. C'était un job facile et que je pouvais faire avec mon amie. C'était bien pour gagner de l'argent. » (Pinja, 25ans, ingénieur, Helsinki)

Le début des petits boulots correspond aussi au moment où les jeunes vont commencer à dépenser plus d'argent.

« Oui, beaucoup et mon petit frère encore plus. Mais je ne pense pas que j'utilisais beaucoup d'argent quand j'étais enfant. Je ne me rappelle pas. J'ai commencé à utiliser de l'argent à partir de 15 ou 16ans quand j'ai eu un travail et que je travaillais 2fois par semaine. » (Laura, 24ans étudiant en Histoire politique, Helsinki)

2.5. Le déménagement : des bouleversements à venir

Le déménagement est une étape importante dans le cycle de vie et correspond à la transition entre l'adolescence et le début de la vie de jeunes adultes. Le déménagement correspond aussi à l'entrée à l'université. Car les jeunes quittent le foyer familial pour aller faire leurs études dans une ville plus grande par exemple. Ce passage entraîne des bouleversements dans la vie des jeunes, nous allons les quels sont-ils au niveau de l'argent. Comme nous allons le voir un peu plus loin, le loyer fait partie des dépenses les importantes dans le budget des jeunes.

Les jeunes continuent à recevoir de l'argent de leurs parents pour payer leur loyer.

« Bon j'ai toujours eu aussi l'argent de mes parents un peu parce que j'ai déménagé de chez mes parents pour habiter avec mon copain. J'ai toujours payé mon loyer toute seule.

Mes parents me donnaient de l'argent pour me payer mes trucs quotidiens. » (Niina, 23ans, étudiante, Helsinki)

Cette étape est une fois de plus propice aux négociations avec les parents. Car les parents dans certains cas paient le loyer, il y a donc des discussions autour du loyer sur qui doit le payer.

« Quand j'ai déménagé, quand j'ai commencé à étudier à l'université. Et j'ai fait un accord avec mon père. Je n'ai pas besoin de travailler pendant tout le temps que j'étudie, et il m'a promis de me donner de l'argent tous les mois. Mais en fait c'est ma mère qui me le donnait. C'était 160euros par mois pendant la période où j'avais cours. L'été, je faisais des jobs d'été donc il ne me donnait pas d'argent. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki)

« Quand j'ai commencé à étudier et que j'ai déménagé avec ma sœur c'était en apparence un deal entre nous. Ils nous ont dit que si nous habitons ensemble, ils nous aideraient un peu avec le loyer parce que c'est très cher. Ils nous donnent une petite part du loyer parce que c'est cher. Le loyer est de 370euros par personne et ils donnent 75 donc je dois rajouter 300euros. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

A nouveau les jeunes comparent leur appartement avec celui de leurs amis ou de leurs frères et sœurs.

« Mais mon grand frère vit depuis un an dans un appartement ou il y a 3chambres et moi je dois vivre en colocation avec trois personnes, c'est pas vraiment juste mais bon. » (Ulla, 24ans, étudiante ingénieur, Helsinki)

A l'opposé, pour d'autres enquêtés le déménagement signifie la fin de l'argent de poche qu'ils percevaient de leurs parents.

« Mais depuis que j'ai déménagé de chez moi je n'ai jamais reçu d'argent de leur part. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

« Quand j'ai eu 18ans quand j'ai été faire mes études. Là j'ai déménagé de la maison donc là j'ai acheté tout moi-même. En fait après avoir acheté l'appartement, ils ne m'ont plus rien donné. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

Cependant le déménagement peut aussi correspondre au départ des jeunes hommes pour aller faire l'année de service militaire qui est obligatoire en Finlande. Les jeunes hommes reçoivent alors une paie mensuelle de l'armée.

« Après le bac je suis allé directement dans l'armée.⁴ Et là en fait j'ai démangé en même temps. A ce moment-là, l'armée te paye un peu. Tu peux louer un appartement et habiter seul. Moi j'ai peut être triché un peu. Je recevais 500euros par mois, donc j'ai reçu beaucoup. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

⁴ Le service militaire est obligatoire en Finlande

3. Les évolutions jusqu'aux sources de revenus actuelles

Dans cette étape, il est apparu intéressant de se focaliser d'une part sur l'évolution de l'argent de poche et d'autre part sur l'évolution des petits boulots et des salaires perçus. Pour cela, nous nous axerons sur le passage de l'adolescence à la vie étudiante.

3.1. Le passage de l'argent de poche mensuel à l'argent de poche occasionnel

Pour certains, la vie étudiante ne change pas l'argent que les jeunes reçoivent de la part de leurs parents. C'est-à-dire que ces jeunes continuent à recevoir de l'argent mensuellement.

« Et mes parents me donnent 300euros par mois. » (Niina, 23ans, étudiante, Helsinki)

« Cela n'a pas changé. Je reçois toujours ça mais maintenant c'est une fois par mois et 20euros. Après cette année, je n'aurai plus les 20euros parce que mon frère aura atteint un certain âge. C'est juste comme une tradition. Et aujourd'hui je reçois autant que ce que je recevais avant. Je ne sais pas pourquoi mais cela n'a pas changé. » (Ulla, 24ans, étudiante ingénieur, Helsinki)

Dans certaines familles, l'argent continue à être donné tous les mois. Si le jeune a des frères et sœurs, les parents essaient de donner la même somme jusqu'au même âge pour chaque enfant.

« Ils me donnent toujours de l'argent car ils donnent toujours de l'argent à mon petit frère. Ils veulent donner la même chose donc je reçois 200euros par mois de mes parents. » (Laura, 24ans étudiant en Histoire politique, Helsinki)

Pour d'autres jeunes, leurs parents ne leur versent plus l'argent mensuellement. Cela devient occasionnel avec le passage à la vie étudiante. Le fait que l'argent soit occasionnel lui confère un caractère symbolique : l'argent reçu est alors considéré comme un cadeau et non plus comme de l'argent de poche.

« Seulement une fois, ils m'ont acheté un lit parce que c'était trop cher pour d'acheter. Mais c'est quand j'ai vraiment besoin de quelque chose mais c'est plus comme un cadeau mais ce n'est pas comme s'ils me donnaient de l'argent tous les mois. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

A la place de l'argent, les étudiants peuvent recevoir indirectement de l'argent sous forme de cadeaux pratiques.

« Actuellement pas beaucoup. Ils m'ont donné il y a 8mois, 600euros. Parce que j'en ai eu besoin, avant que je reçoive mon premier salaire. Mais quand j'ai besoin d'argent ils m'en donnent un peu. » (Juho, 24ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

L'argent reçu permet de dépanner ou aider les jeunes pendant leurs études.

« Quand j'étais étudiante ils me donnaient 100euros par mois pour m'aider. De 18 à 24ans. » (Pinja, 25ans, ingénieur, Helsinki)

On remarque que certains parents continuent à donner de l'argent à leurs enfants donc sous forme « d'extra » comme pour aller voyager.

« Mais sinon ça dépend des mois parfois ils vont me donner de l'argent pour aller en vacances. Oui par exemple la je vais voyager, ils vont me donner un extra. » (Niina, 23ans, étudiante, Helsinki)

Certains enquêtés ne reçoivent plus d'argent de la part de leurs parents à partir du moment où ils commencent à travailler, même si ce n'est qu'un petit boulot. La raison principale qui motive les jeunes à travailler est le désir de dépenser librement leur argent. En effet c'est le moyen pour eux de dépenser leur argent comme bon leur semble sans se soucier de ce que les parents pensent de leurs dépenses. Avoir un job confère ainsi une certaine liberté et autonomie aux jeunes dans leurs dépenses.

« Je gagnais mon propre argent et je voulais garder cette situation où je travaille pour épargner un petit peu et je ne sais s'ils auraient appréciés si j'allais skier avec leur argent et voyager avec leur argent. Nous n'avons eu aucune dispute sur ça. Ca c'est fait naturellement. » (Timo, 23ans, étudiant en Droit, Helsinki)

« Mais quand je voulais des vêtements à la mode ma mère me disait que je ne pouvais pas les avoir. Ensuite j'ai eu un job à l'âge de 15ans, je travaillais dans une boulangerie une après-midi par semaine et je pouvais me payait les autres choses que je voulais pas toutes les choses mais quelque unes comme un jeans et des habits normaux. ». (Laura, 24ans étudiant en Histoire politique, Helsinki)

Pour d'autres c'est le travail à temps plein et un bon salaire qui marquent la fin de l'argent de poche.

« Ils ne me donnent plus d'argent depuis que j'ai mon employeur qui me donne un bon salaire, ils n'ont plus besoin de m'aider. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki)

Les enquêtés expliquent que cela n'aurait pas été juste qu'ils continuent à recevoir de l'argent de leurs parents dans la mesure où ils vivent très bien avec leur salaire.

« J'étais très embarrassée qu'ils me donnent de l'argent. Parce que je travaillais et je recevais un bon salaire. » (Pinja, 25ans, ingénieur, Helsinki)

« Mais quand j'ai commencé à travailler à plein temps je ne voulais plus avoir d'argent de mes parents. Cela n'aurait pas été juste. Quand j'étais étudiante je travaillais aussi mais ce n'était pas plein temps. » (Pinja, 25ans, ingénieur, Helsinki)

Dans tous les cas, une fois étudiant, les parents n'interviennent plus dans les comptes de leurs enfants.

*« Non, ils n'ont pas accès à mon compte bancaire. Je ne m'en fais pas s'ils voient mes reçus mais ils ne le font pas. Je pense que c'est comme ça depuis que j'ai eu mon Bac. »
(Satu, 24ans, étudiante, Helsinki,)*

3.2 Avoir un job pendant ses études : devenir autonomes vis-à-vis des parents

Il est intéressant d'étudier quels sont les différents types de jobs que les jeunes peuvent trouver pendant leurs études. Pendant leurs études les jeunes cherchent un travail pour pouvoir être autonome. Les étudiants ont en effet plus ou moins d'opportunité selon la filière dans laquelle ils étudient.

Les autres étudiants profitent de leurs vacances d'été pour se trouver un job d'été. Les salaires sont en moyenne de 1800euros.

« Tous les étés depuis que j'étudie, je travaille 3mois. J'ai été dans une industrie de peinture, j'ai travaillé dans le laboratoire de l'école. Et l'année dernière j'étais en Belgique, j'ai fait un travail lié avec mes études. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki)

« Au début c'était comme 1000euros par mois peut être un peu plus. Chaque année je gagnais un peu plus. L'année dernière le salaire était vraiment haut 2200euros par mois. C'était beaucoup c'était trop bien. Après j'ai eu 1300euros. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki)

Certains étudiants travaillent toute l'année, c'est-à-dire même pendant leur période de cours.

« Parce que quand j'ai commencé à étudier il y a 4ans. J'ai toujours eu un boulot en même temps pendant le semestre et quand il y avait les vacances j'ai toujours travaillé aussi. Et puis quand je travaillais je gagnais 500euros par mois. L'année dernière peut être un peu plus parce que je travaillais comme coach d'une équipe de ski. J'ai beaucoup travaillé pour les enfants. » (Niina, 23ans, étudiante, Helsinki)

Pour certains des enquêtés, le job pendant les études est un moyen de vivre plus confortablement ou alors d'épargner l'argent gagné.

« Je travaille pour une compagnie de télévision et je travaillais sur les ordinateurs. Je faisais ça 2à 3fois par semaine et je gagnais 150euros par mois ou peut être 200euros. C'était bien pas parce que ça ne coûte rien d'étudier donc c'était bien. » (Timo, 23ans, étudiant en Droit, Helsinki)

Pour d'autres, au contraire, on remarque que travailler pendant les études est une nécessité.

« 1600euros, ce n'est pas un travail spécial c'est juste pour avoir de l'argent quand tu es étudiant tu ne fais rien et tu as besoin d'argent. C'est la même place dans laquelle j'ai travaillé quand j'ai fini le lycée. J'ai travaillé là-bas pour un an et j'y suis retournée l'été. Ils ont toujours besoin de moi, donc je peux y aller quand j'ai besoin d'argent. » (Jenni, 24ans, étudiante en biologie, Helsinki)

« Non je ne travaille pas, je suis venue en France pour 3mois. Je travaille dans une famille finlandaise mais je ne considère pas ça comme un travail. J'aide dans la maison

et ils me donnent de l'argent mais pas beaucoup, 250euros par mois. » (Jenni, 24ans, étudiante en biologie, Helsinki)

On remarque par ailleurs le cas de jeunes qui cumulent diverses sortes de petits boulots.

« C'était du « network configuration staff ». Mon premier boulot c'était dans l'administration des réseaux. Ca c'est vraiment calme, tu ne fais rien et tu touches beaucoup d'argent. Et après ça j'ai fait de la vente des serveurs, des consultations pour l'informatique de grandes entreprises. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

3.2.1. Les emplois dans les entreprises des parents

Les parents donnent toujours de l'argent en échange de services rendus. Mais parfois cela se déroule au sein de l'entreprise où travaillent les parents.

« Ils me l'ont donné mais je les aide parfois avec les ordinateurs. Je vais marquer combien d'heures je les aidés et ils me donnent 14euros. » (Juho, 24ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

Les parents aident même leurs enfants à trouver un emploi. Dans la mesure où certains jeunes travaillent dans les entreprises de leurs parents. Les parents aident ainsi leurs enfants à gagner leur indépendance

« J'ai travaillé là où mon père travaille dans la même entreprise et je peux y aller quand je veux selon les heures dont j'ai besoin. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

3.2.2. Un taux d'imposition en Finlande assez élevé

Les salaires que les jeunes peuvent gagner l'été peuvent atteindre 1800/1900euros. Il faut cependant tenir compte du niveau de vie plus élevé à Helsinki qu'à Paris. Et plusieurs enquêtés ont tenu à préciser que le taux d'imposition en Finlande est assez élevé.

« Je gagne 1900euros par mois. Mais l'argent que je vais recevoir c'est beaucoup moins parce que l'état va prendre quelque chose dessus. C'est à peu près 30%. » (Juho, 24ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

« Quand je travaille l'été, je suis payée pour les heures que je fais. J'ai 1800euros par mois. Et il faut aussi que je paye les impôts. 1800 c'est net. » (Laura, 24ans étudiant en Histoire politique, Helsinki)

3.2.3. La facilité de trouver un bon job pour les étudiants scientifiques

Trouver un job est une tâche plus facile pour les étudiants des bonnes universités et des filières économiques et scientifiques. En effet, les étudiants ingénieurs peuvent par

exemple trouver assez facilement un bon travail en relation avec leurs études et être bien rémunérés.

« En fait à partir de 18ans tu peux vraiment bosser, et vraiment déjà gagner de l'argent pendant l'été si tu bosses. Si tu es entré dans une bonne université tu peux trouver du travail très facilement et tu peux gagner beaucoup d'argent et tu peux vivre rien avec ça. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

« Oui un travail d'été, pendant 3mois. C'est comme ingénieur mécanique. C'est 1890euros. Mais en Finlande on peut trouver un travail assez facilement. Si tu veux bosser le soir ou le week-end c'est facile pour les gens dans mon université, les gens techniques. » (Ulla, 24ans, étudiante ingénieur, Helsinki)

Les étudiants des autres filières ont plus de mal à trouver un bon travail bien rémunéré. Les étudiants qui se trouvent dans des filières littéraires ou sociologiques ne trouvent que du travail dans des cafés ou des hôtels par exemple, qui ne sont pas en rapport direct avec leurs études.

« Mais si tu n'as d'expérience, si tu n'as pas de bonnes études c'est vraiment dure de trouver un bon emploi. Les gens qui étudient avec moi travaillent dans des cafés ou dans des musées. Mais si tu étudies l'économie tu peux travailler dans des services financiers et avoir un bon travail. Mais c'était de travailler dans un hôtel et de rencontrer des gens de différents pays. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

Les jobs d'été sont d'une durée de 3mois et se déroulent du mois de début mai jusqu'à fin juillet. Les étudiants profitent alors du mois d'août pour prendre des vacances. Une des enquêtés explique qu'il est très difficile en revanche de trouver un travail juste pour un mois.

« Le premier été, j'ai travaillé dans un hôtel dans les cafés. Mais l'été dernier j'étais à l'étranger je ne pouvais pas travailler. Avant j'étais au Portugal et je suis revenue en Finlande juste pour le mois d'août, et tu ne peux pas trouver un travail juste pour un mois. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

3.3. Etre subventionné pour une thèse

Certains enquêtés sont subventionnés pour leur thèse. La subvention correspond à un salaire mensuel pouvant atteindre 1800euros par mois. Ce dernier est versé par une entreprise, ce qui correspond au statut de CIFRE en France.

« Tout mon argent vient de Nokia. Je suis payé pour faire ma thèse finale. J'ai de l'argent de mon employeur. C'est Nokia qui me paie. » (Mikko, 25ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

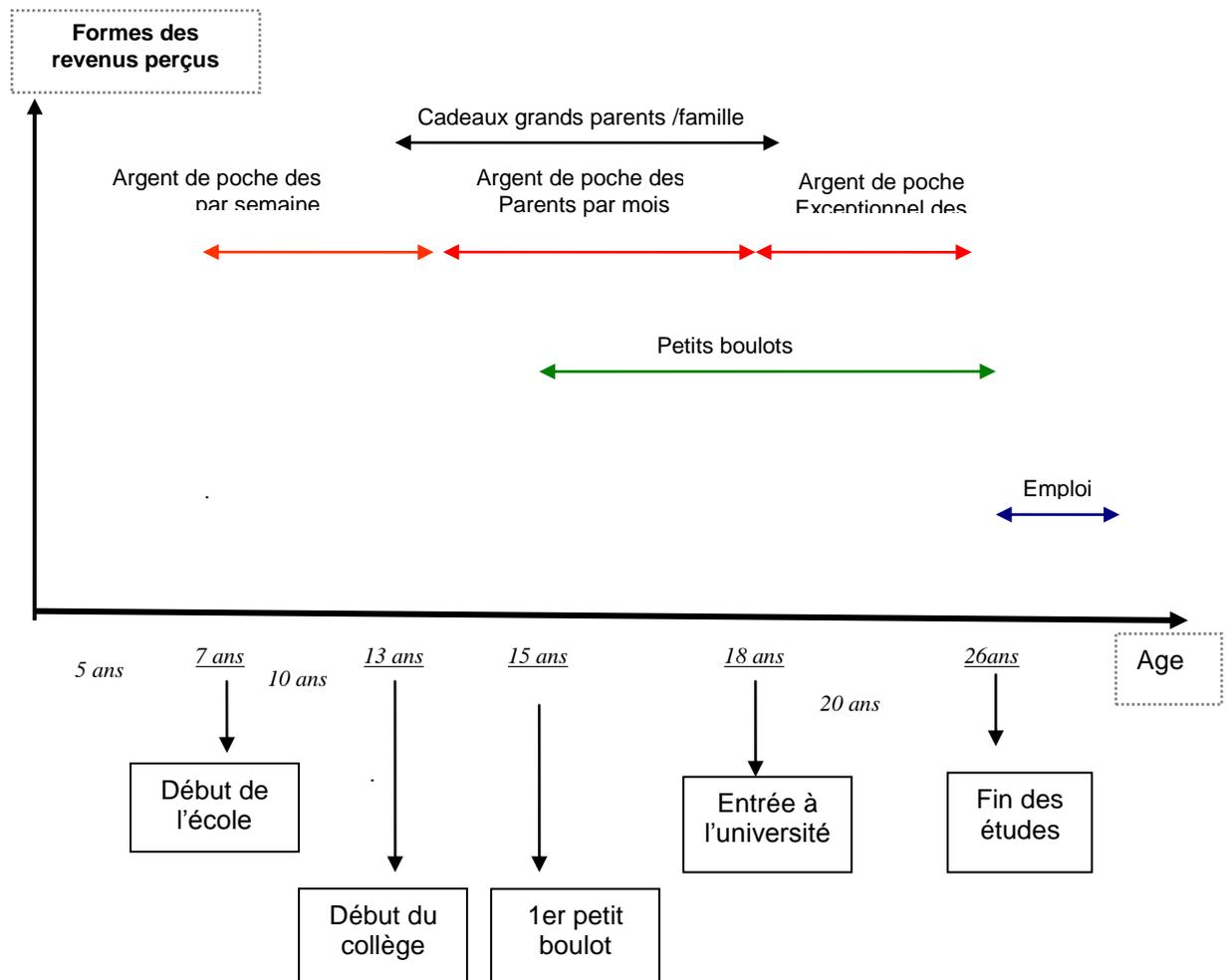
3.4. Devenir actif : les emplois à plein temps

Quel salaire et quelle image du travail ces jeunes ont-ils ? Le travail à plein temps c'est être complètement autonome dans la mesure où les jeunes peuvent assumer les charges qui leurs incombent pour vivre.

« Je travaille à plein temps. J'ai déjà eu mon diplôme. Je suis donc totalement indépendante. Je gagne aujourd'hui 1200euros. 1200 euros par mois c'est assez. Oui parce que je n'ai pas un gros loyer à payer, donc c'est assez. » (Pinja, 25ans, ingénieur, Helsinki,)

« J'ai aussi étudié l'économie et des stratégies donc tu peux faire des études de marché pour les entreprises. Et elles te payent pour ça et tu gagnes bien. Je bosse et je gagne 2500 euros. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

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



B. Les usages de l'argent

En ce qui concerne les dépenses, les jeunes tentent d'économiser au maximum leurs dépenses quotidiennes, comme la nourriture et les sorties, pour pouvoir faire de plus gros achats comme partir en voyage. Les jeunes parviennent à régler une partie de leurs dépenses quotidiennes grâce à la bourse étudiante de 400euros versé à tous les étudiants payant un loyer. La bourse paie en gros 66% des dépenses quotidiennes des jeunes.

Les voyages correspondent à la principale dépense des jeunes après leur loyer. Les voyages ne sont pas considérés comme des dépenses exceptionnelles dans la mesure où les jeunes partent au minimum une fois par an à l'étranger

Les jeunes n'hésitent pas à emprunter de l'argent à leurs amis ou à leurs parents pour pouvoir se payer un billet d'avion par exemple. La pratique de l'emprunt est courante en Finlande et les jeunes ont confiance entre eux et **n'hésitent pas à se prêter de l'argent.**

En empruntant de l'argent à l'entourage plutôt qu'à une banque, les jeunes n'ont pas à se soucier de payer des taux d'intérêt. Si les jeunes n'hésitent pas emprunter, la grande vertu reste pourtant l'épargne. Les parents tentent de transmettre cette valeur à leurs enfants. C'est pourquoi parfois les jeunes ne parlent pas beaucoup d'argent avec leurs parents de peur d'être jugés pour avoir trop dépensé dans les voyages. Il est donc plus facile pour les jeunes d'emprunter de l'argent à leurs amis, qui selon eux, comprendront les raisons de leur besoin d'argent. Les jeunes préfèrent donc emprunter à leurs amis plutôt qu'à leurs parents.

Ils arrivent que les jeunes soient partagés entre emprunter de l'argent à la banque ou aux parents. Car emprunter à la banque, c'est payer des intérêts, et emprunter aux parents c'est admettre que l'on est encore dépendant des parents. Entre l'autonomie et les taux d'intérêts, le cœur des jeunes balance : emprunter mais ne pas se retrouver dans le rouge. Autrement dit, ils empruntent mais ne veulent pas payer des agios. En conséquence de quoi, les jeunes **sont très vigilants au montant qu'il reste sur leur compte.**

1. L'utilisation de l'argent

1.1. Les dépenses

1.1.1. Les charges fixes : un budget restreint

Les jeunes Finlandais ont tous 60euros de frais de scolarité par an. Le fait que chaque étudiant paie le même prix correspond à une particularité du système universitaire Finlandais. Ce dernier essaie de cette manière d'être égalitaire envers tous les jeunes qui désirent étudier.

Dans la plupart des entretiens les charges fixes qui sont le plus couramment revenues sont le loyer, la nourriture, le shopping, les sorties et enfin les factures d'électricité et de téléphone.

a. Le loyer : une part importante du budget

Le loyer est la principale dépense des jeunes. Il faut remarquer que les loyers dans Helsinki sont assez élevés. D'autre part tous les loyers sont payés par virement bancaire.

« Je dois payer mon loyer, ça prend une bonne part d'argent. L'appartement que je viens de quitter était 500euros par mois donc c'était beaucoup mais maintenant j'en ai moins cher 300euros par mois. Mon salaire part en partie pour mon loyer et si j'avais un peu plus d'argent je pourrais le mettre dans mon livret d'épargne. » (Timo, 23ans, étudiant en Droit, Helsinki)

Le gouvernement verse une allocation de 400euros à tous les étudiants sans exception pour les aider à payer leur loyer. Nous reviendrons un peu plus tard sur le fonctionnement de cette allocation étudiante.

« J'ai aussi l'allocation étudiante. Je dois payer mon loyer et tout ce dont j'ai besoin pour vivre. Bon l'allocation étudiante n'est pas suffisante pour tout. Elle sert à payer le loyer mais pas beaucoup plus. Toute la bourse va dans le loyer. » (Ulla, 24ans, étudiante ingénieur, Helsinki)

« Oui c'est quand j'ai déménagé dans mon propre appartement j'ai commencé à avoir l'allocation étudiante et cet argent couvrait en partie mon loyer. Je pense que mon loyer est si élevé que tout l'argent que j'avais de la bourse étudiante allait dans mon loyer. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki,)

La vie en colocation est un mode d'habiter très répandu en Finlande. Beaucoup de jeunes optent pour ce mode de logement car cela permet aussi d'avoir un loyer à un moindre coût. En effet la colocation permet de payer le loyer moins cher et de diviser entre le nombre de colocataires les différentes charges.

« Non, la colocation c'est vraiment sympa et en plus tu paies ton loyer moins cher comme ça. » (Ulla, 24ans, étudiante ingénieur, Helsinki)

Une enquêtée qui vit en couple avec son copain explique qu'elle partage son loyer avec son copain.

« Une grosse part de mon salaire part dans mon loyer. 470euros. Mais pendant l'été c'est seulement la moitié de ça parce que mon petit ami le partage avec moi. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki)

D'autres enquêtés vivent avec leurs frères et sœurs, ce qui revient moins cher aux parents qui paient le loyer de leurs enfants.

b. La nourriture, un budget sacrifié

Il est apparu pour certains enquêtés le désir de ne pas dépenser beaucoup d'argent dans la nourriture. Certains vivent avec des budgets très serrés en ce qui concerne la nourriture. Quand les jeunes sont en difficulté, la nourriture est souvent sacrifiée en premier.

« Je ne mange pas ce qu'il y a de moins cher. Mais j'essaye de ne pas manger de la nourriture sophistiquée. J'essaye de ne pas dépenser trop d'argent dans la nourriture. Parce que actuellement mon compte n'est pas trop rempli. » (Ulla, 24ans, étudiante ingénieur, Helsinki)

La nourriture est toujours payée en carte bleue, sauf quand ils vont l'acheter sur un marché. Dans ce cas, les jeunes paient en monnaie.

« Si j'arrive sur un marché et que je vois que je n'ai pas d'argent. Alors là je cherche un distributeur et je prends 20euros. Mais souvent je n'ai pas d'argent avec moi. » (Ulla, 24ans, étudiante ingénieur, Helsinki)

c. Shopping et sorties : des dépenses récurrentes

Les jeunes avouent dépenser beaucoup d'argent dans les vêtements, surtout les filles. Les vêtements sont considérés comme une dépense régulière par les filles.

« Par mois, pour les vêtements je ne pense pas que je dépense beaucoup 50 ou 100euros par mois. Cela dépend. Il se peut que pendant un mois je ne dépense pas beaucoup d'argent dans les habits. Mais je fais beaucoup de shopping quand même. » (Laura, 24ans étudiant en Histoire politique, Helsinki)

Les jeunes qui partent en voyages en profitent pour faire du shopping.

« Et en France je dois avouer que j'ai fait beaucoup de shopping. Je suis une grosse consommatrice. En Finlande d'habitude je ne dépense pas autant dans les vêtements. Mais en France c'est complètement différent. » (Jenni, 24ans, étudiante en biologie, Helsinki)

D'autres, au contraire, considèrent ne pas dépenser beaucoup d'argent dans les vêtements faute de moyen.

« Parfois j'achète des vêtements mais je ne dépense pas vraiment beaucoup d'argent dans ça. Parce que habituellement je n'ai pas beaucoup d'argent à dépenser. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki)

A partir de l'adolescence l'argent de poche est dépensé dans les sorties entre amis mais aussi dans l'alcool et dans les cigarettes.

« Quand j'ai été plus vieux je l'utilisais pour m'amuser avec mes amis et manger dehors et aller au café. Et quand j'ai été encore plus âgé j'ai acheté des bières et des cigarettes. » (Timo, 23ans, étudiant en Droit, Helsinki)

A noter que les sorties à Helsinki sont assez chères. Une des enquêtés fait part de son désir de dépenser moins d'argent dans l'alcool et les sorties.

« Je trouve que je dépense de trop dans les sorties et dans l'alcool. C'est assez cher de sortir à Helsinki. » (Laura, 24ans étudiant en Histoire politique, Helsinki)

e. Le paiement de toutes les factures par Internet

Le mode privilégié pour payer les différentes factures est Internet. La connexion à Internet fait d'ailleurs partie des dépenses fixes pour les jeunes qui l'ont Internet. Les jeunes Finlandais paient aussi bien leurs factures de téléphone que leurs factures d'électricité par Internet.

« Je paie aussi mes factures sur Internet. Je fais ça une fois par mois. Toutes les factures parce que dans les factures il y a toujours le numéro de compte. Tu peux toutes les payer. Même si tu as emprunté de l'argent à la banque tu peux rembourser comme ça. » (Niina, 23ans, étudiante, Helsinki)

1.1.2. Dépenses occasionnelles : les jeunes dépensent sans compter

Dans ce paragraphe nous allons étudier quelles sont les dépenses occasionnelles et exceptionnelles. Ainsi, nous verrons que les étudiants peuvent dépenser des sommes d'argent importantes dans ce type de dépenses.

a. Les loisirs sportifs : un budget important

Au cours des entretiens, on remarque que les garçons ne dépensent pas leur argent de la même manière que les filles sur certains points. En effet, les garçons dépensent beaucoup d'argent dans les activités sportives et leur équipement par exemple.

« Et là j'achetais quelque chose que j'avais besoin comme un vélo. Mais j'ai aussi mis un peu d'argent de côté à partir de 15ans et j'ai acheté une moto quand j'ai eu 17ans. A ce moment là j'ai retiré tout mon argent pour la moto. C'était assez cher. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

Une des activités sportives qui est revenue à plusieurs reprises est le ski. De plus, certains partent à l'étranger pour aller faire du ski. Nous allons voir dans le paragraphe suivant l'importance des voyages pour les jeunes.

« J'ai épargné de mon travail précédent et j'ai utilisé l'argent pour aller dans les Alpes pour faire du ski. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki)

« Je voyage d'abord. Je voudrais voyager encore. Mais je n'achète rien d'important d'autre. Si je veux aller au ski ça ça fait partie des dépenses exceptionnelles. » (Ulla, 24ans, étudiante ingénieur, Helsinki)

Le montant pour aller faire du ski s'élève environ à 1000euros. Les jeunes sont prêts à allouer un budget important à leurs loisirs.

« En fait 2 semaines de ski ça coûte 1000euros minimum. Le montant total est un peu supérieur à 1000euros. Mais le voyage et l'appart c'est 400euros, le forfait c'est 300euros et les autres dépenses 300euros. » (Mikko, 25ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

« Comme chaque année je vais aux alpes, cela me permet d'avoir 1500euros. Je n'investis pas le salaire que je gagne. Parce que jusqu'à l'été prochain je pense que je vais tout utiliser. » (Juho, 24ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

b. Les voyages à tout prix

Au cours des entretiens les jeunes ont marqué un vif intérêt pour les voyages.

« L'année dernière je suis partie en Argentine, avant j'étais en Allemagne à Berlin, avant en Ecosse. Mais avant cette année j'ai fait un échange avec l'université de Madrid. » (Laura, 24ans étudiant en Histoire politique, Helsinki)

« Non parce que j'ai tout dépensé quand je suis allée à Barcelone. Ca coûtait un peu. Ensuite je suis allée à Paris pour un an et après ça. » (Ulla, 24ans, étudiante ingénieur, Helsinki)

Pour certains des enquêtés, les voyages ne sont pas considérés comme des dépenses exceptionnelles mais bien comme des dépenses régulières.

« Je voyage assez souvent. Je voyage plusieurs fois par an. Je vais à l'étranger 4fois par an. Donc ça prend la plupart de mon argent. La monnaie en extra va pour voyager. » (Timo, 23ans, étudiant en Droit, Helsinki)

Il est intéressant de définir les différents types de voyages. Tout d'abord certains jeunes partent en week-end, mais restent sur le territoire finlandais.

« C'est difficile cela dépend si l'on parle des week end voyages en Finlande. C'est le cas 10fois. Et à l'étranger l'année dernière, j'y suis allé 6fois la plupart pour aller faire du ski. » (Mikko, 25ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

Comme autres types de voyages, il y a les « années Erasmus ». Erasmus c'est le fait de partir étudier un an à l'étranger. Cette pratique est très répandue en Finlande et beaucoup de jeunes finlandais choisissent de partir un an. Dans ce cas précis, les parents sont les principaux financeurs. Car il est plus difficile pour les jeunes finlandais de trouver un petit boulot à l'étranger.

« Je suis partie étudier un an en France et là mes parents m'ont donné de l'argent. » (Niina, 23ans, étudiante, Helsinki)

Enfin, comme autre type de voyage, il y a les vacances. Cela correspond alors à 2 semaines à l'étranger comme par exemple partir faire du ski dans les Alpes comme nous l'avons vu précédemment. Il est intéressant de voir comment les jeunes financent ces voyages qui ont un certain coût. Les jeunes financent leurs voyages avec le salaire qu'ils ont gagné pendant l'été par exemple.

« Je finance mes voyages principalement cela vient de mes boulots d'été En fait je voyage en Août ou en Septembre et pendant l'hiver mais cela dépend de mes études. Par exemple cette année je travaille du 1^{er} mai à la fin de juillet donc 3mois. Mon salaire va partir dans un voyage pour Paris. » (Laura, 24ans étudiant en Histoire politique, Helsinki)

D'autres jeunes utilisent l'argent qu'ils ont épargné depuis toujours sur leur livret d'épargne. Pour que les jeunes utilisent l'argent qui est sur le livret, la dépense doit être importante à leurs yeux. Les voyages font partie des dépenses dans lesquelles les jeunes sont prêts à dépenser l'argent placé sur leur livret d'épargne.

« Sur mon livret d'épargne il y a quelque chose entre 1000euros et 5000euros. Ca dépend là j'ai beaucoup voyagé, il n'en reste pas autant donc. » (Timo, 23ans, étudiant en Droit, Helsinki)

Pour partir en voyages, les jeunes finlandais sont prêts à concéder certains sacrifices pour financer leurs vacances à l'étranger. Un des enquêtés n'a pas hésité à vendre sa moto et sa voiture pour payer ses voyages.

« J'ai acheté une voiture, j'avais une moto. Je jouais au tennis et je faisais du ski. Et en fait pour aller en France j'ai tout vendu, j'ai vendu la moto et la voiture. Pendant un an en France, je n'ai rien gagné car je n'ai pas pu bosser. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

Certains jeunes réussissent à financer leurs voyages à l'aide de bourse étudiante. C'est notamment le cas de cette enquêtée, passionnée de voyages, qui a décidé de partir

faire sa thèse à l'étranger. Cette enquêtée a donc eu son voyage à l'étranger de subventionnée par sa faculté dans le cadre d'un travail de thèse.

« En fait j'ai voyagé avec ma bourse et l'année dernière je suis allée au Brésil pour faire un autre stage et je pouvais payer le voyage avec cet argent. J'ai pu payer avec l'argent qu'ils m'ont donné. Et je n'ai pas eu besoin d'utiliser mon propre argent. Quand j'aurai de l'argent je voudrais plus voyager. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

D'autres jeunes empruntent de l'argent à la banque ou à leurs parents pour pouvoir voyager. En effet, dans certains cas les jeunes empruntent de l'argent à leurs parents pour pouvoir partir à l'étranger. Cette pratique sera développée un peu plus loin dans l'analyse.

« Quand je suis allée au Guatemala j'ai emprunté de l'argent à ma mère. C'était pour un billet d'avion. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

1.1.3. Restreindre les dépenses quotidiennes pour faire des gros achats

Un des enquêtés explique qu'il n'envisage pas de dépenser son argent autrement que dans des gros achats. Il ne veut en effet pas acheter des choses « petites ». Ce qu'il considère comme des choses petites, ce sont toutes les dépenses quotidiennes telles que la nourriture ou bien aller chez le coiffeur. Donc cet enquêté restreint toutes ses dépenses quotidiennes pour pouvoir faire des achats plus conséquents.

« Oui, il y a des gens qui utilisent beaucoup d'argent pour les vêtements pour manger à l'extérieur, pour des choses comme ça, moi non. J'utilise souvent mon argent pour des gros achats pas pour les choses petites. J'ai acheté un bateau par exemple. Si je dépense de l'argent et que j'achète quelque chose c'est pour un bateau ou quelque chose comme ça. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

Les jeunes font ainsi très attention à leurs dépenses quotidiennes en achetant par exemple les marques les moins chères.

« J'achète si j'ai besoin de quelque chose comme des vêtements mais le reste je l'épargne. Mon seul problème c'est de ne pas avoir un bon travail mais je n'ai pas de problèmes avec le fait d'utiliser beaucoup d'argent. Mais j'ai toujours acheté les choses les moins chères. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

Les jeunes évoquent la nécessité de toujours faire attention à ce qu'ils dépensent et dans quoi ils le dépensent, ce qui apparaît comme une contrainte aux yeux des jeunes. Ils espèrent qu'une fois qu'ils seront salariés, ils auront moins à se soucier de leurs dépenses.

« J'étais plus stressée avant, je prenais l'argent et j'essayais de ne pas trop le dépenser surtout quand tu es étudiante. J'espère que quand je serai diplômée je serai un peu moins anxieuse. » (Ulla, 24ans, étudiante ingénieur, Helsinki)

1.1.4. Les discussions avec les amis sur l'argent

Les jeunes n'hésitent pas à demander des conseils à leurs parents quand ils doivent faire de gros achats ou quand ils ont des difficultés avec leur argent. Mais parfois au contraire, ils ne préfèrent pas trop parler de leurs dépenses de peur d'être jugés par leurs parents.

« Je pense que mes parents me donnent des conseils au moins. Mon père essaie de me dire de ne pas utiliser tout mon argent pour voyager. Si j'avais un problème ou si je devais acheter quelque chose de conséquent, je vais habituellement demander à mes parents ou à mes amis. Je leur demande leur avis sur des gros achats. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki)

Certains enquêtés, qui gagnent leur propre salaire, considèrent que leurs parents n'ont pas à leur dire comment dépenser l'argent qu'ils ont gagné. Ils préfèrent alors parler d'argent avec leurs amis.

« S'il n'y a pas de problème on en parle pas. On n'a pas beaucoup de problèmes en fait. Normalement ça va, ils ne me donnent pas de conseil. Je préfère parler avec mes amis de la manière dont dépenser l'argent. Mais mes parents ne donnent pas plus de conseils que ça, ou ne me disent pas ce que je devrais faire parce que je gagne mon propre argent depuis un moment donc ils pensent que c'est OK. » (Timo, 23ans, étudiant en Droit, Helsinki)

Quand les jeunes parlent d'argent entre eux, ils en parlent essentiellement pour évoquer le fait qu'ils ont besoin d'argent ou bien qu'ils préfèrent dépenser de telle manière plutôt que de telle autre. Une enquêtée a fait part de ses difficultés à parler d'argent avec ses amis qui ont un niveau de revenu supérieur au sien. Elle a en effet l'impression de ne pas être comprise par ses amis qui gagnent plus d'argent. Ainsi, ses conversations autour de l'argent sont différentes en fonction de ses amis et de leurs revenus.

« Je pense que c'est pareil mais des fois c'est bizarre de parler. Mais cela dépend des amis si ce sont mes amis qui ont plus d'argent parce qu'ils ont un meilleur travail, qui ont d'autres études ou biens si ce sont mes amis de l'université qui n'ont pas beaucoup d'argent parce que personne n'a de bon travail. Donc c'est différent. Par exemple j'ai une amie qui travaille à la bourse et qui a beaucoup d'argent. Je ne peux pas vraiment parler d'argent avec elle parce que c'est différent. Ce n'est pas un problème pour moi mais c'est une autre réalité. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

1.2.1. L'épargne : une vertu pour les parents, une difficulté pour les étudiants

a. Le livret d'épargne pour stocker l'argent

Pour épargner la plupart des enquêtés ont un livret d'épargne. On rencontre cependant certains jeunes qui épargnent l'argent chez eux.

*« Je pense dans ma chambre dans une boîte parce que je n'avais pas de comptes. »
(Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)*

« J'ai un compte bancaire et parfois j'épargne de la monnaie chez moi aussi. J'ai une petite boîte mais ce n'est pas fait d'acier c'est comme une boîte en papier. Cela vient sur mon compte je le laisse sur mon compte si j'ai un peu plus j'épargne. C'est une bonne manière d'avoir un peu plus d'argent après un ou 2ans. Parce que si je veux voyager je veux quelque chose d'épargner. » (Timo, 23ans, étudiant en Droit, Helsinki)

Les autres jeunes expliquent l'utilité d'avoir deux comptes à disposition : un compte courant et un livret d'épargne pour pouvoir d'épargner. En effet, l'argent qui est mis sur le livret d'épargne ne sera pas dépenser dans les charges quotidiennes.

*« J'en ai deux. Il y a le livret d'épargne où je mets tout l'argent de côté et l'autre que j'utilise. A mon avis c'est une bonne idée d'avoir un autre compte, qui soit à côté. »
(Niina, 23ans, étudiante, Helsinki)*

b. L'épargne est fonction du salaire

Quand les jeunes travaillent, ils essayent d'économiser une partie du salaire perçu. Donc l'épargne correspond à une certaine période de l'année, c'est-à-dire quand les jeunes ont le temps de travailler.

« Mais avant quelques fois je mettais 100euros de côté parce que pendant l'hiver quand j'étais coach j'ai beaucoup travaillé. J'ai gagné vers 1000euros par mois. Donc la j'ai mis à côté entre 200 et 300euros. » (Niina, 23ans, étudiante, Helsinki)

« Mais c'était seulement l'été, parce que j'ai travaillé après ça j'ai seulement consommé de l'argent. Mais maintenant je vais épargner parce que j'ai je n'en ai pas besoin et j'aimerais voyager. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki)

Pour les jeunes actifs qui vivent encore chez leurs parents, les dépenses sont moindres. Alors ils en profitent pour épargner l'argent qu'ils gagnent.

« Donc j'ai travaillé pendant un an et je continuais à vivre avec mon père et je n'avais pas de loyer à payer ou je n'avais pas à payer pour la nourriture. Je gagnais beaucoup si l'on prend en considération le fait que j'avais 19ans et que j'avais rien à acheter. Donc j'ai ouvert un autre compte, juste pour épargner de l'argent. Tous les mois je mettais la moitié de mon salaire dans ce compte bancaire. » (Jenni, 24ans, étudiante en biologie, Helsinki)

Pour ce faire, certains jeunes ont mis en place des prélèvements automatiques tous les mois. En effet, tous les mois une certaine somme est débitée de leur compte courant pour être mise sur livret d'épargne.

« J'ai un livret d'épargne. Je mets toujours de l'argent sur mon livret d'épargne chaque mois. J'ai deux livrets d'épargne mes l'autre ce sont des actions. Chaque mois j'ai 50euros qui sont directement tirés de mon compte pour aller dans des actions. Le premier c'était il y a 2ou 3ans. » (Laura, 24ans étudiant en Histoire politique, Helsinki)

Il faut noter que pour d'autres jeunes, l'épargne n'est pas systématique. Elle est alors fonction des dépenses faites dans le mois. En effet, les jeunes épargnent seulement si après toutes leurs dépenses du mois, il leur reste de l'argent.

« J'ai un compte où mon salaire va et si je n'utilise pas tout de mon salaire j'épargne. J'ai un autre compte que j'utilise pour mettre mon argent. S'il reste quelque chose je l'épargne sur un compte. » (Pinja, 25ans, ingénieur, Helsinki)

Pour d'autres jeunes, l'épargne est quasiment impossible s'ils n'ont pas de revenus.

« Quand tu es jeunes, tu ne peux pas épargner tu as toujours besoin d'argent. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

Le montant sur les livrets est variable d'un jeune à l'autre. Et la somme peut aller de 0euros à 5000euros. Les jeunes retiennent généralement assez facilement le montant qu'il y a sur leur livret d'épargne dans la mesure où ils ne font pas beaucoup d'opérations bancaires sur ce compte en comparaison du compte courant.

c. Les raisons de l'épargne : les voyages et les « en cas de besoin »

Comme nous l'avons vu précédemment, une bonne partie de l'argent des jeunes est dédiée aux voyages. A nouveau, on constate que l'épargne est faite dans un but bien précis : celui de voyager. C'est la principale raison pour épargner.

« Je ne veux pas avoir tout mon argent dans le même compte où j'ai ma carte de crédit. Avec mon livret d'épargne, je mets mon argent de côté pour voyager donc je mets un certain montant de mon salaire dans mon livret d'épargne. » (Laura, 24ans étudiant en Histoire politique, Helsinki)

Quand les jeunes partent une année à l'étranger étudier, il leur est difficile d'épargner. Ils ne trouvent pas forcément de petits boulots à l'étranger ou bien ils dépensent plus quand ils sont à l'étranger.

« Depuis que je suis en France, je n'arrête pas de dépenser de toute façon à chaque fois que je parts dans un pays étranger, je dépense tout ce que je gagne, je n'arrive pas à épargner » (Niina, 23ans, étudiante, Helsinki)

On remarque aussi que des jeunes épargnent pour se prémunir en cas de besoin.

« Je n'épargnais pas pour quelque chose de spécial mais je me disais Ok je n'ai aucun problèmes je vais bien et je n'ai pas besoin cet argent. Je voulais l'épargner pour les mauvais jours si je devais acheter quelque chose de plus gros. Après avoir travaillé pendant un an, tous les mois je mettais la moitié de mon salaire sur mon livret d'épargne. Après ça j'ai eu une belle somme d'argent. » (Jenni, 24ans, étudiante en biologie, Helsinki)

Épargner en prévision d'une urgence ou d'un besoin serait typiquement finlandais selon une enquête. L'épargne apparaît comme une vertu pour les Finlandais interrogés.

« Je ne sais si c'est une manière en Finlande de toujours épargner de l'argent. Parce que peut être un jour tu n'auras plus d'argent et tu en auras besoin. » (Niina, 23ans, étudiante, Helsinki)

1.2.2. Des difficultés d'épargner en tant qu'étudiant

Une des enquêtés fait part de ses difficultés à épargner quand elle est à l'étranger. En effet cette jeune passe actuellement une année Erasmus en France et elle explique qu'en tant qu'Erasmus il est impossible d'épargner.

« Oui jusqu'à maintenant c'était possible mais depuis que je suis en France je ne gagne pas beaucoup d'argent donc j'utilise tout. » (Niina, 23ans, étudiante, Helsinki)

D'autres jeunes expliquent que le statut d'étudiant ne permet d'épargner, notamment en raison des charges à payer.

« Je l'ai eu quand j'étais petite chaque mois j'essayé d'épargner un peu d'argent. Mais je suis étudiante donc la plupart je l'utilise. Quand tu es étudiante ce n'est pas possible d'épargner. » (Ulla, 24ans, étudiante ingénieur, Helsinki)

« Quand je travaille tout l'été je garde l'argent pour tout le reste de l'année et je ne l'utilise pas immédiatement. Avec l'argent que je gagne j'achète de la nourriture donc je n'ai pas d'argent en plus à épargner. Mais la je n'épargne pas parce que je n'ai pas de quoi épargner. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

Une des enquêtés expliquent comment quand elle était plus jeune, elle épargnait à tout prix et ne voulait rien dépenser.

« J'ai toujours fait très attention avec mon argent. J'étais celle dans ma famille qui épargnait tout le temps. Je ne voulais rien acheter juste mettre mon argent dans mon compte bancaire ; je faisais vraiment attention avec ça. Parfois j'étais celle à laquelle mes parents me demander si je pouvais leur prêter de l'argent. Parce que j'ai toujours eu un bon montant sur mon compte. Je faisais attention à la manière dont je dépensais mon argent. Non plus aujourd'hui. Mais je l'ai fait. » (Jenni, 24ans, étudiante en biologie, Helsinki)

1.3. Les prêts contractés à l'égard des parents et amis

1.3.1. Emprunter à l'entourage pour ne pas payer d'intérêt

Tout d'abord en ce qui concerne les prêts, on constate que les jeunes interrogés n'empruntent pas la même somme ni pendant la même durée s'ils empruntent à leurs amis, à leurs parents, ou bien à leur banque. En ce qui concerne l'emprunt à la banque, nous développerons cette pratique plus loin dans l'analyse, car il existe en Finlande un prêt spécial jeune.

« Je n'avais pas à emprunter de l'argent car quand je n'avais plus d'argent j'avais besoin des petites sommes. Cela m'arrivé pour 20euros mais jamais plus. » (Ulla, 24ans, étudiante ingénieur, Helsinki)

« Cela n'a jamais été des grosses sommes d'argent. Je n'appelle pas ça emprunter sauf les 300euros que j'ai eu de ma mère De mon amie j'ai eu 500euros. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki)

Il est ressorti dans plusieurs entretiens que les jeunes empruntent de l'argent à leurs parents. Comment cette pratique se met-elle en place et fonctionne-t-elle ?

L'emprunt fait aux parents commence à partir de la vie étudiante et une fois que les jeunes ont quitté le foyer parental.

« Ce n'était pas beaucoup. J'allais au lycée à cette époque et c'était pour quand je partais voyager et que j'avais besoin de 100euros. Peut être que j'ai plus emprunté quand j'étais étudiante. Parce que quand j'étais chez mes parents encore je leur demandais juste de l'argent. » (Pinja, 25ans, actif, Helsinki)

Les jeunes empruntent de l'argent pour partir en voyage.

« J'ai emprunté en plusieurs occasions. J'ai du leur emprunter 3000euros. Parce qu'une fois je suis partie voyager au Guatemala, donc j'ai du emprunter pour le billet d'avion 1000euros. Donc j'ai emprunté de l'argent à mon père. J'ai aussi emprunté de l'argent cette année mais je ne me souviens pas combien. Je vais allée au Chili et je devais acheter le billet avant, donc c'est pour ça que j'ai demandé à mon père et j'ai reçu une bourse. A ce moment j'ai pu immédiatement le rembourser. C'est simple on a pas de règles strictes. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

« Souvent je suis à l'étranger, je voyage et je vois que je n'ai pas assez d'argent et j'appelle ma mère je lui dis « Je suis en Egypte, je n'ai pas assez d'argent, tu peux me prêter 500euros et je te paye dans 2mois. » Elle me dit que oui. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

Ou bien les jeunes empruntent de l'argent à leurs parents pour des cautions de loyer par exemple.

« Oui, quand tu dois payer un certain montant d'argent pour ton propriétaire, comme une caution j'ai déjà du emprunter de l'argent pour ça. à mes parents. » (Laura, 24ans étudiant en Histoire politique, Helsinki)

En ce qui concerne les remboursements, on remarque que les parents sont assez souples. Et plusieurs jeunes n'ont toujours pas remboursé l'argent qu'ils ont emprunté à leurs parents. Il arrive aussi que les parents ne demandent pas à leurs enfants de les rembourser. Alors ce qui était au départ un emprunt se convertit de temps en temps en cadeau. Il n'y a pas vraiment de règles.

« De mes parents, ma mère m'a donné 300euros par ce que avant l'été je n'avais plus d'argent à ce moment-là. Je ne les ai toujours pas remboursé Normalement je le rends mais des fois ma mère me dit que je n'ai pas besoin de la rembourser. Cela dépend. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki)

« Pour mon anniversaire je recevais de l'argent mais ce n'était pas beaucoup. Et en fait j'ai souhaité emprunter de l'argent à mes parents et mon anniversaire était une occasion pour que je puisse les rembourser. » (Pinja, 25ans, ingénieur, Helsinki)

Mais quand les jeunes empruntent de l'argent à leurs amis, ils se dépêchent de les rembourser.

« Avec mon amie elle m'a payé directement sur mon compte 5000euros quand je n'avais plus d'argent et je l'ai remboursé en lui renvoyant sur son compte.. Je l'ai eu en Avril et je l'ai rendu le mois dernier. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki,)

« De mes amis peut être parce que quand j'emprunte de l'argent c'est seulement pour quelques jours. Si je n'ai pas d'argent sur moi je demande à quelqu'un de me prêter et je le rends après. Donc c'est pratique et il n'y a aucune dépense. » (Timo, 23ans, étudiant en Droit, Helsinki)

Les jeunes empruntent de l'argent à leurs amis quand ils sortent par exemple ensemble et que l'un d'eux n'a pas assez de monnaie sur lui. Ou bien s'ils ont prévu une sortie à plusieurs, un des jeunes s'occupe de payer pour tout le monde la nourriture, et les autres lui rembourse par la suite. Un des enquêtés qualifie de « comportement normal » le fait d'emprunter de l'argent à ses amis pendant une soirée par exemple.

« Oui, parce que souvent on organise des choses ensemble. Donc c'est plus simple d'utiliser un virement que de payer en cash. Par exemple pour le week-end précédant j'ai acheté la bouffe pour tout le monde. On était 35 donc ça coûtait 700euros. Donc j'ai envoyé un texto pour tout le monde « payez moi 20euros pour la bouffe » sur mon compte. Et tout le monde a payé ça tout de suite. Donc j'avais déjà l'argent donc je suis allé acheter la bouffe. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

La plupart des emprunts et des remboursements se font sous forme de virement à partir d'Internet. Les jeunes expliquent que de cette manière, ils peuvent emprunter facilement et rapidement de l'argent à leurs parents et d'autant plus s'ils sont loin, comme par exemple à l'étranger. De plus ces virements sont gratuits.

« Oui quand j'emprunte de l'argent à ma mère. C'est facile, elle va directement sur Internet, elle clic, et c'est bon donc ça prend une minute parce que quand je l'appelle j'en ai besoin maintenant. Donc elle va sur Internet et me paye tout de suite et moi je la rembourse aussi par un virement j'ai compte sur Internet où je vais. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

« Oui, le virement vient tout de suite, si il y a quelqu'un qui n'a pas payé, il ne reçoit pas de bouffe. Hier j'ai fais un barbecue, un des mecs qui avait acheté les saucisses, il m'a demandé si je pouvais payer ça. C'était 8, 50euros moi, j'ai dit oui envoie moi un texto avec le numéro de ton compte et je l'ai payé par Internet. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

Les jeunes connaissent donc les numéros de comptes de leurs amis. Certains sont organisés et ont répertorié tous les numéros de compte dans le portable

« Oui s'il y a besoin. Par exemple moi j'ai tous les numéros de compte de mes amis enfin pas tous. Mais j'ai tous les numéros de compte de mes amis dans mon portable. L'argent électronique c'est plus pratique. » (Niina, 23ans, étudiante, Helsinki)

A l'opposé, d'autres jeunes redemandent à chaque fois qu'il y a un remboursement à faire les numéros de compte de leurs amis.

« Oui mes amis m'ont donné leurs numéros de compte. Mais je n'ai pas de liste de leurs numéros de compte. Je les oublie, je les demande chaque fois, je ne suis pas trop organisé. Il y a des gens qui les gardent. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

Selon les jeunes interrogés, la pratique est fiable et c'est pourquoi ils n'hésitent pas à s'échanger leurs numéros de compte personnels.

« Ils ont seulement le numéro de mon compte où ils peuvent m'envoyer de l'argent. Ils ne peuvent pas faire les autres choses. C'est comme un numéro de téléphone tu peux appeler mais tu ne peux pas l'utiliser. Donc ce n'est pas grave. » (Niina, 23ans, étudiante, Helsinki)

1.3.2. Emprunter aux parents plutôt qu'à une banque, emprunter plutôt aux amis plutôt qu'aux parents.

Certains ne sont pas embarrassés de demander de l'argent à leurs parents dans la mesure où ils savent que leurs parents ont les moyens de leur prêter de l'argent.

« J'ai déjà emprunté de l'argent à mes parents. Je sais qu'ils ont de l'argent et que ce n'est pas un problème pour eux. Si j'ai besoin de quelque chose je demande à mes parents s'ils peuvent me prêter de l'argent. Ils le transfèrent sur mon compte. Et je les rembourse. Nous écrivons le montant sur un papier juste pour s'en souvenir. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

« Mais ma mère elle gagne assez bien, elle peut très bien prêter un peu d'argent ça n'est pas un problème. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

Les jeunes se sentent parfois plus à l'aise de demander de l'argent à leurs amis plutôt qu'à leurs parents. Les jeunes ont le sentiment d'être davantage compris par leurs amis que par leurs parents en ce qui concerne les raisons pour lesquelles ils empruntent l'argent.

« Par exemple ce printemps je n'ai pas osé aller demander à mon père. Parce que j'ai beaucoup voyagé et je ne devrais pas voyager autant je devrais seulement étudier. Je me disais qu'il n'aimerait pas que je lui demande de l'argent. Je me sentais plus à l'aise de demander à mes amis. Parce qu'ils voyagent beaucoup aussi et ils comprennent la situation. C'était facile de leur demander. et je n'avais pas envie de demander à mon père « Est-ce que tu peux encore me prêter de l'argent ? » Je ne lui ai pas demandé j'ai demandé à mes amis Une de mes amie m'a dit j'ai de l'argent je peux t'en prêter. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki)

« Non, je ne suis pas gêné parce que je ne fais pas ça habituellement c'est juste pour des raisons pratiques. Si je suis quelque part et qu'il n'y aucune possibilité de trouver un distributeur. Si on sort ou si on va passer un week-end, qu'il y a quelqu'un qui a payé toute la nourriture, on le rembourse après. » (Timo, 23ans, étudiant en Droit, Helsinki)

D'autre part, ne pas emprunter de l'argent aux parents est aussi une manière pour certains jeunes de montrer leur indépendance financière vis-à-vis d'eux.

« J'essaie de ne pas être dépendant de mes parents. Donc je ne leur emprunte pas beaucoup d'argent. Donc je ne les ai pas encouragés à me prêter de l'argent. » (Mikko, 25ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

Certains jeunes expliquent pourquoi ils préfèrent emprunter à leurs parents plutôt qu'à une banque. Cela s'explique par le coût de l'opération. En effet, les parents ne demandent aucun taux d'intérêt.

« Non, pas vraiment je préfère emprunter de l'argent à mon père ou quelqu'un d'autre plutôt qu'à une banque réelle. Parce qu'à la banque tu dois toujours payer plus que ce que tu as eu. Donc c'est moins cher ; Et je n'ai jamais vraiment eu besoin d'une grosse somme d'argent. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki)

Cependant, on remarque que certains hésitent entre emprunter à leurs parents et emprunter à une banque. Ces jeunes sont partagés entre le désir d'être indépendants et donc emprunter à la banque, mais avec un prêt à la banque ils doivent rembourser des intérêts alors qu'avec leurs parents non.

« Je n'aime pas l'idée d'emprunter de l'argent à mes parents. Parce que j'aime penser que je suis indépendante c'est pour ça que je préfère emprunter à la banque mais en même temps je ne sais pas si j'aurai un bon job et si je pourrais rembourser. Donc c'est mieux d'emprunter à mes parents parce que je peux parler avec eux, et leur demander s'ils peuvent attendre. C'est facile et je ne veux pas de problèmes avec le crédit. Mais je pense qu'emprunter à la banque et à mes parents c'est une bonne manière. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

Les jeunes ont confiance en cette pratique et n'ont jamais rencontré de difficultés comme une personne qui ne les aurait pas remboursés. La pratique est « fiable » comme dirait l'un des enquêtés.

« Je ne pense pas que cela renvoie une mauvaise image de moi parce que tous mes amis sont étudiants et vivent avec des budgets restreints. Et je rends toujours l'argent que j'emprunte donc il n'y a pas de problèmes. Je leur prête de l'argent et ils me le rendent. C'est fiable et ça a toujours marché. » (Timo, 23ans, étudiant en Droit, Helsinki)

1.4. Les prêts accordés aux parents et aux amis

1.4.1. Des prêts à intérêt

Il arrive que les parents empruntent à leur tour de l'argent à leurs enfants pour éviter de faire un emprunt trop conséquent à la banque. Dans ce sens, les parents versent des intérêts aux enfants et leur remboursent leur argent. Mais si les enfants empruntent aux parents ceux-ci ne versent pas d'intérêt.

« A propos de l'argent je me souviens que mes parents m'ont emprunté de l'argent quand ils ont acheté un nouvel appartement. J'avais de l'argent donc j'ai prêté 500euros à mon père et il m'a remboursé avec de bons intérêts donc j'ai eu plus d'argent. J'avais 12ans.

Je lui en ai peut être prêté aussi quand il a acheté un nouveau bateau. C'était même une plus grosse somme. Il m'a payé récemment avec des intérêts. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki)

1.5. Les bourses

1.5.1. Les bourses étudiantes

Tous les jeunes qui paient un loyer reçoivent tous une bourse de 400euros par mois, et ceci 9mois par an. En effet, pendant les 3mois d'été qui correspondent à une période extra scolaire les jeunes ne reçoivent pas leur bourse de 400euros.

« Non parce que comme chaque étudiant en Finlande je vais recevoir 400euros pour payer le loyer et d'autres choses 9mois par année. » (Juho, 24ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

Cette bourse dure pendant 5ans. Ce temps correspond aux temps des études en Finlande.

« Tous les étudiants à l'université ont de l'argent de l'état de 400euros tous les mois pour 55mois, 6ans. Normalement ils donnent l'argent 9mois par an, tu ne l'as pas l'été. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

Les jeunes continuent à toucher leurs bourses même s'ils sont parallèlement subventionnés pour leur thèse.

« Oui, tout le temps que je suis étudiante, j'ai de l'argent du gouvernement. Et j'en aurai jusqu'à l'automne prochain parce que je serais toujours étudiante même si je suis en thèse. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki)

Quand les jeunes partent étudier un an à l'étranger, ils continuent à recevoir en partie cette bourse. En effet, les jeunes ne perçoivent alors que la moitié de la bourse quand ils partent à l'étranger.

« Je touche 200euros de la Caf finlandaise et 170euros de la CAF française. » (Niina, 23ans, étudiante, Helsinki)

Les jeunes peuvent avoir un revenu et recevoir l'allocation.

« Je reçois une bourse de l'état, c'est une bourse pour les étudiants de 400euros par mois. Et je travaille en même temps, je gagne de 1000 à 2000euros par mois mais ça dépend aussi. » (Timo, 23ans, étudiant en Droit, Helsinki)

Cependant le montant de la bourse est dépendant du revenu des jeunes que ce soit de leur salaire ou bien de leur investissement. Il faut que le revenu soit quand même important soit plus de 8000euros par an pour qu'ils ne puissent plus bénéficier de cette allocation.

« Actuellement non parce que je travaille et je gagne de trop. Oui à partir d'une certaine somme d'argent que tu gagnes il ne te donne plus l'allocation. » (Pinja, 25ans, ingénieur, Helsinki)

« Oui, c'est le problème avec mes investissements car la limite c'est 8000euros par an que l'on peut gagner pour avoir 9mois. Pour 8mois ça va diminuer de 1000euros. Je peux gagner 8000euros avec mon salaire et mes actions. Si je vais investir 1000euros et que je revends ces actions tout de suite ce n'est pas comme si j'avais gagné 1000euros. Ça c'est peut être agrandi de 2euros. Oui et ça compte aussi avec ma bourse. Si je gagne plus, je devrais rembourser ce qu'ils m'ont donné avant. Avec les investissements de Nokia ça a augmenté de 300pourcents. Donc ça fait beaucoup. Si je prends un peu comme 5000euros ça compte déjà assez. Si Nokia se maintient je vais attendre de finir mes études. Et après ça ne fera aucune différence parce que quand j'aurai mon master je n'aurai plus de bourse c'est juste quand j'étudie. » (Juho, 24ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

Le Gouvernement finlandais fait attention aux revenus des étudiants. Il arrive que les jeunes soient obligés de rembourser l'allocation étudiante qu'ils ont perçue une fois leur déclaration de revenus faite. Le Gouvernement se rend compte dans certains cas que les niveaux de revenus des étudiants étaient trop élevés pour que ceux-ci puissent bénéficier de l'allocation étudiante.

« Mais en fait ça dépend combien tu gagnes l'année. Mais si je devais recevoir l'allocation complète je recevais 400euros pour un mois. En fait je dois rembourser plusieurs mois d'allocation que j'ai reçu parce que j'ai gagné trop d'argent. » (Pinja, 25ans, ingénieur, Helsinki)

Il existe d'autres types de bourses pour les étudiants en liaison avec la faculté. Mais seulement très peu d'étudiants ont le droit de bénéficier de cette bourse.

« Ensuite j'ai eu une bourse de ma faculté mon voyage au Chili. C'est une bourse pour ma thèse parce que j'ai besoin de voyager. C'est la faculté qui me donne de l'argent, parce qu'ils donnent de l'argent aux gens qui ont besoin de voyager. Tu peux faire une demande et ils peuvent te choisir. Juste faire une thèse, si ton sujet exige que tu voyages dans un autre pays ils te donnent une bourse. Cette année ils ont choisi 10 personnes. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

2. Le ressenti vis-à-vis de l'argent

2.1. Une nette préférence pour les paiements électroniques

La plupart des jeunes ont marqué une nette préférence pour les paiements électroniques, que ce soit à travers l'usage de la carte bleue ou bien des virements. Les avantages de la carte bleue selon les jeunes finlandais interrogés, c'est que l'on peut l'utiliser partout et puis quand un achat est fait à partir de la carte bleue, il est noté sur le relevé bancaire. Cela est plus clair pour les jeunes, ils savent combien et dans quoi ils ont

dépensé. Alors qu'avec la monnaie, les jeunes ne se souviennent pas toujours où leur monnaie est partie.

« Et en plus en Finlande tout le monde utilise la carte bleu presque personne paye avec la monnaie aujourd'hui. Moi je trouve ça très pratique que l'on utilise que la carte. Parce que en Finlande tu peux tout payer avec la carte bleue même 10centimes. » (Niina, 23ans, étudiante, Helsinki)

« Quand je paie avec visa électron ça tire directement l'argent de mon compte. Donc je peux voir ce que je dépense. Je n'ai pas de surprises à la fin du mois. » (Laura, 24ans étudiant en Histoire politique, Helsinki)

Les jeunes au cours des entretiens ont énumérés quels sont les inconvénients inhérents à la monnaie. Tout d'abord une des enquêtés explique qu'elle préfère utiliser sa carte bleue dans la mesure où elle considère que la monnaie passant de main en main n'est pas très hygiénique.

« Oui je pense que c'est plus facile que de prendre de la monnaie avec moi. Et j'aime utiliser la carte je pense que c'est plus facile. C'est dépassé d'utiliser de la monnaie et la monnaie est toujours sale. Mais partout en Europe vous utilisez beaucoup la monnaie et spécialement en France. Je pense que c'est bien de ne pas avoir besoin d'utiliser de l'argent. » (Laura, 24ans étudiant en Histoire politique, Helsinki)

D'autres expliquent que la monnaie est encombrante et que l'on ne peut pas toujours payer la somme exacte. Les jeunes n'aiment pas avoir de la petite monnaie, ce n'est pratique. De plus, les jeunes ont peur de perdre leur monnaie et préfèrent avoir seulement leur carte bancaire avec eux.

« On peut acheter tout avec une carte bancaire. C'est plus pratique. Quand je donne 20euros, je vais recevoir une bière et de la petite monnaie. Avec la carte bancaire c'est la somme exacte et j'ai juste à faire ma signature. C'est plus rapide comme ça. Comme ça je ne suis pas obligé d'avoir tout le temps de la monnaie dans mon portefeuille. » (Juho, 24ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

« Rien je n'ai pas de monnaie souvent, je paie avec la carte. En fait je perds la monnaie si j'ai par exemple 15euros il se peut que je les perds. Donc je sors essentiellement qu'avec ma carte de crédit. » (Ulla, 24ans, étudiante ingénieur, Helsinki)

Enfin, un des enquêtés explique qu'avec la monnaie, il faut tout le temps aller en chercher au distributeur ce qui n'est pas pratique.

« En fait je préfère la carte, parce que tu ne dois pas toujours retirer de l'argent encore et encore. Donc c'est facile. » (Mikko, 25ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

Cependant, à l'opposé, on trouve certains jeunes qui préfèrent l'usage de la monnaie à celui de la carte bleue. Cette enquêté considère par exemple que l'usage de la monnaie est plus sûr dans la mesure où elle a la mauvaise habitude de perdre toutes ses affaires.

« Mais je n'ai pas la carte bancaire normale par rapport aux autres Finlandais qui utilisent visa moi j'ai visa électron. Parce que je perds toujours tout donc je me suis dis

qu'il était préférable que de ne avoir de carte de crédit. Je préfère utiliser de la monnaie c'est plus sur. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

D'autre part, acheter avec la monnaie permet à certains jeunes de mieux savoir combien ils ont exactement dépensé.

« Et quand je paye en monnaie je sais combien j'ai dépensé. Avec la carte je ne comprends pas combien j'utilise. Mais maintenant j'utilise beaucoup visa électron pour payer. Mais je n'ai pas de carte bancaire normale. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

2.3. Les motifs de satisfactions : leur vigilance vis-à-vis de leurs dépenses

Au cours des entretiens on peut remarquer que beaucoup de jeunes sont satisfaits de la manière dont ils dépensent leur argent. Nous allons voir quels sont leurs critères de satisfaction. Les jeunes qui sont satisfaits sont très attentifs à la nature et au montant de leurs dépenses.

« Oui, je suis assez satisfaite parce que je ne dépense pas tout dans des choses stupides. D'habitude je fais attention à ce que j'achète. Je fais attention à ce que je consomme. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki)

C'est le cas aussi de cet enquêté qui explique ne pas dépenser beaucoup pour les choses qui ne sont pas nécessaires et préfère épargner pour faire des gros achats. Certains jeunes sont tellement satisfaits de la manière dont ils dépensent leur argent, qu'ils ne comprennent pas qu'on puisse dépenser autrement son argent.

« Oui, il y a des gens qui utilisent beaucoup d'argent pour les vêtements pour manger à l'extérieur, pour des choses comme ça, moi non. J'utilise souvent mon argent pour des gros achats pas pour les choses petites. En fait moi je suis un peu comme picsou, je ne dépense pas beaucoup d'argent pour les choses qui ne sont pas vraiment nécessaires. Les choses chics par exemple ne sont pas nécessaires. Te couper les cheveux chez un bon coiffeur, t'acheter des vêtements qui coûtent cher. Pour la bouffe, je n'achète que les choses les moins chères. Le bateau ça n'est pas vraiment nécessaire mais bon. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

« Et je ne comprends pas les gens qui dépensent tout leur argent dans un complexe home cinéma par exemple. Ce sont des gadgets électroniques mais les gens sont justes intéressés par des choses différentes. Et je ne suis pas intéressée pour dépenser mon argent dans ses choses. J'aime dépenser mon argent pour voyager. » (Jenni, 24ans, étudiante en biologie, Helsinki)

D'autre part, les jeunes sont satisfaits dans la mesure où la somme qu'ils possèdent leur suffit. Ils affirment que l'argent n'est pas important pour eux.

« Je pense que j'ai assez d'argent. J'ai tout ce dont j'ai besoin et parce que pour moi les choses liées à l'argent n'ont jamais été importantes. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

Un autre enquêté est satisfait de la manière dont il gère son argent parce qu'il a réussi à faire fructifier son capital. Cet enquêté ajoute qu'il ne voudrait pas pour autant que cela devienne une obsession.

« Oui actuellement oui, parce que cela va assez bien et ça marche bien. Je regarde chaque jour où en sont mes investissements. En une minute je vais voir tout ce que je veux. Chaque jour je suis devant l'ordinateur. » (Juho, 24ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

Cet enquêté explique qu'il n'a pas fait d'étude de finances car il ne voulait pas penser à l'argent tout le temps. Il regarde sur Internet ses investissements presque chaque jour et pour lui c'est comme un « hobby ». Il rajoute qu'il est content quand il réussit ses investissements, mais ne veut pas pour autant travailler dans un service financier d'une entreprise. Il ne veut pas être « un professionnel des investissements ».

Les jeunes satisfaits de leurs dépenses sont les jeunes qui se posent la question de l'utilité de leurs achats.

« Si j'achète quelque chose de plus gros je vais me poser la question « est-ce que j'en ai vraiment besoin » ?? Cela dépend de ce que j'achète par exemple les CD en Finlande sont très chers, 20euros et je me dis toujours que c'est stupide de payer 20euros pour un CD, d'avoir le tien alors que tu peux l'écouter à la radio et télécharger sur Internet. » (Jenni, 24ans, étudiante en biologie, Helsinki)

Les jeunes ont marqué le désir de ne pas se retrouver dans le rouge. Car ils n'ont pas envie de payer des agios.

« Mais moi je ne voudrais pas aller dans le négatif. Si j'ai dépensé trop d'argent je dois m'arrêter là et pas continuer à dépenser. Donc c'est mieux de ne pas pouvoir aller dans le négatif. » (Ulla, 24ans, étudiante ingénieur, Helsinki)

2.4. Les motifs d'insatisfactions : trop de shopping et pas assez d'épargne

A l'opposé, d'autres jeunes sont insatisfaits de leur façon de dépenser de l'argent. Les motifs d'insatisfaction des jeunes concernent par exemple le fait qu'ils dépensent trop et qu'ils aimeraient épargner plus d'argent. Les jeunes filles voudraient notamment moins dépenser d'argent dans le shopping.

« Je ne sais pas pourquoi mais je crois que j'utilise de trop. Par exemple quelque soit la somme que je vais gagner pendant les vacances, j'utilise toujours tout. Donc je suis très très mauvaise avec l'argent Oui, j'aimerais épargner plus mais je ne peux pas. » (Niina, 23ans, étudiante, Helsinki)

Certains expliquent que c'est la nature de leurs dépenses dont ils ne sont pas satisfaits. Ils s'accusent de dépenser de l'argent dans des choses qui ne leur sont pas nécessaires ou bien de dépenser trop dans les dépenses quotidiennes.

« Je dépense presque tout ce que je gagne. Peut être que je pourrais dépenser moins pour les choses qui n'ont pas de sens. Je n'ai pas besoin d'épargner mais faire plus attention. Je ne voudrais plus acheter des choses dont je n'ai pas besoin. » (Pinja, 25ans, ingénieur, Helsinki)

« Non, j'utilise trop d'argent. Je voudrais épargner un peu plus. Dans les dépenses ordinaires pour vivre, pour manger ; je dépense trop dans les petites choses. Parce que je sais aussi vivre pour pas cher. Si je n'avais pas un aussi grand appartement ça me donnerait l'opportunité d'épargner un peu plus. Je vérifie juste ce qui se passe sur mon compte et je fais attention que tout soit correct et j'essaie de vivre avec un budget serré. » (Timo, 23ans, étudiant en Droit, Helsinki)

2.5. Les difficultés rencontrées, solutions diverses : S'en sortir par soi-même ou emprunter ?

Beaucoup de jeunes rencontrent des difficultés liées à l'argent. Nous allons voir quelles sont les différentes stratégies pour s'en sortir.

Les jeunes finlandais interrogés, comme nous avons pu le voir auparavant, voyagent beaucoup, ce qui a pu poser quelques difficultés d'argent pour certains d'entre eux. Les jeunes ont alors recouru aux emprunts que ce soit aux parents et aux amis.

« Quand j'étudiais tout le temps, je voyageais aussi beaucoup et j'ai eu quelques difficultés et j'ai dû emprunter de l'argent à mes parents. J'ai pris aussi un prêt étudiant. En fait habituellement je gagnais tout mon argent l'été et je travaillais à mi-temps l'hiver donc ce n'était pas pour survivre. » (Pinja, 25ans, ingénieur Helsinki)

« Ce printemps j'ai emprunté de l'argent à mes amis parce que j'avais dépensé tout mon argent mais en fait je savais ça que je n'allais plus avoir d'argent. Je devais emprunter quelque part. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki)

En ce qui concerne les jeunes actifs, un des enquêtés a tenté de monter sa propre entreprise mais cela n'a pas marché. Il a donc connu certaines difficultés.

« J'ai monté ma propre entreprise. Pendant un an je n'ai pas gagné beaucoup d'argent seulement un peu. Là j'ai perdu un peu d'argent. Il y a 3 mois j'ai commencé de 0. En fait j'ai vu vers mars que j'avais trop peu d'argent et je devais commencer à travailler dans une autre entreprise. Mais je ne peux pas gagner assez avec ce boulot. Donc je l'ai quitté là. J'ai fait un peu de ski et j'ai commencé un nouveau boulot. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

D'autres enquêtés, qui ont connu des difficultés, ont préféré s'en sortir par eux-mêmes et vivre avec un budget serré pendant leur période de difficultés en économisant sur tout ce qu'ils pouvaient.

« Quelques fois oui mais pas pour une longue période comme quelques semaines. J'étais vraiment à court quand j'étudiais et que je ne travaillais pas beaucoup. Je vivais avec un budget très bas. J'ai essayé d'épargner à partir de tout. Je faisais attention à ce que je mangeais je n'allais plus au cinéma et ne sortais plus. Je ne voyageais plus non plus. Peut être que oui, j'ai emprunté quelque chose. J'ai emprunté de l'argent et je l'ai rendu quand mon salaire est arrivé » (Timo, 23ans, étudiant en Droit, Helsinki)

D'autres jeunes partent à la recherche d'un travail ou mieux rémunéré pour surmonter leurs difficultés.

« Il y a eu un moment où je n'ai pas eu autant d'argent. Mais j'ai juste essayé de trouver un travail et de gagner plus. » (Laura, 24ans étudiant en Histoire politique, Helsinki)

« Parfois oui, je n'avais plus beaucoup d'argent mais je ne sais si on peut appeler ça avoir des difficultés. Je ne pouvais plus partir en voyage. J'obtiens toujours l'argent d'abord avant de le dépenser. Si je n'ai plus d'argent je ne pars pas en voyage. J'attends juste que le prochain travail arrive. » (Mikko, 25ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

Comme nous l'avons dans la première partie, les parents n'hésitent pas à intervenir si leurs enfants éprouvent des difficultés vis-à-vis de l'argent.

« Mais comme cette année en avril je n'avais plus d'argent pour payer l'électricité. Ma mère m'a donné de l'argent. Il n'y a pas de système c'est plus un cadeau pour un besoin ou les urgences. Parce que cette année j'ai fait un stage, et j'avais un salaire très bas mais c'était payé. Comme je me suis retrouvée sans argent l'argent que je gagne avec mon stage me semble énorme. Même si tout le monde que ce n'est pas beaucoup j'en suis satisfaite parce que je n'en avais plus. Pendant plusieurs années j'ai été bénévole donc voilà. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

3. L'argent sur soi

3.1. La somme sur soi : très peu de monnaie

Les jeunes ont très peu de monnaie sur eux car beaucoup n'aiment pas utiliser la monnaie et préfèrent l'utilisation de la carte bancaire. La somme qu'ils ont sur eux peut aller de 0 à 20euros.

« A peu près 20euros. Maximum 60euros. Mais en fait je n'ai jamais beaucoup d'argent avec moi. J'ai 20euros et quelques cents. C'est le montant que j'ai habituellement. J'utilise seulement la monnaie pour aller manger mais si je dois aller acheter de la nourriture au supermarché je vais payer avec ma carte. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki)

En Finlande, il est presque possible de payer partout avec la carte bleue. Les jeunes aimeraient payer partout en carte bleue mais pour les petites sommes ce n'est pas possible. Car avec la carte bleue, ils ont l'impression d'avoir un meilleur contrôle sur l'argent qu'ils dépensent et peuvent retrouver toutes leurs dépenses sur leur relevé de compte.

« J'essaie d'avoir 40euros. J'essaie de payer avec ma carte bancaire pour tout. Cela prend directement mon argent de mon compte courant. Mais des fois tu ne peux pas payer avec ta carte, donc tu dois payer en monnaie. Si tu es dans des petits endroits pour acheter une glace par exemple. Ils n'acceptent pas la carte donc en fait tu dois avoir de la monnaie. Il te faut de la monnaie pour le parking. » (Mikko, 25ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

Les jeunes expliquent qu'à partir d'environ 15euros ils utilisent la carte bancaire.

« Mais si j'achète quelque chose qui coûte 15euros j'utilise ma carte de crédit. » (Timo, 23ans, étudiant en Droit, Helsinki)

Ce que les jeunes paient le plus en monnaie, c'est la nourriture, comme leur déjeuner.

« Mais si j'ai 20euros, c'est déjà bien je ne prends pas plus. Je ne sais pas, parce que quand je vais déjeuner je dois payer en monnaie. Je n'en retire pas souvent peut être une fois par semaine. Je paye seulement mon déjeuner en monnaie sinon je n'utilise pas beaucoup la monnaie. » (Ulla, 24ans, étudiante ingénieur, Helsinki)

Les jeunes rencontrent parfois quelques difficultés quand ils ne peuvent pas payer avec leurs cartes et qu'ils n'ont pas de monnaie avec eux. Ne sortant qu'avec très peu de monnaie sur eux et ne retirant de l'argent seulement que de temps en temps.

« Je n'utilise pas beaucoup de monnaie, j'utilise seulement ma carte. Normalement j'ai juste quelques euros si je veux acheter une glace mais des fois ça me cause des problèmes puisque je ne retire pas normalement d'argent des distributeurs. Parce que c'est facile en Finlande tu peux presque utiliser que la carte. » (Laura, 24ans étudiant en Histoire politique, Helsinki)

Les jeunes qui utilisent la monnaie comme mode de paiement principal sont stigmatisés par leurs amis comme « démodés ». Certains jeunes préfèrent en effet payer en monnaie.

« Avant j'utilisais plus la monnaie car j'ai eu ma première carte de retrait quand j'ai eu 20ans. Et c'est vraiment tard en Finlande parce que tout le monde a sa première carte quand il a 13ans mais j'étais toujours celle qui voulait aller à la banque pour avoir de l'argent, pour la touche personnelle. J'étais vraiment en retard et démodée. Donc je devais toujours savoir quand la banque fermait. Je devais prendre en considération que la banque était fermée le week-end. Mais je ne prends plus autant de monnaie avec moi. J'étais vraiment démodée, tous mes amis me disaient toujours : « quoi tu n'as pas de carte de retrait, tu sais comment on utilise cette carte. » (Jenni, 24ans, étudiante en biologie, Helsinki)

3.2. Les moyens de paiement ou de retrait : uni carte ou multiscartes ?

3.2.1. Pas d'utilisation des chèques en Finlande

Les finlandais n'utilisent plus les chèques depuis environ 20ans.

« Non cela fait longtemps que l'on a arrêté d'utiliser le carnet de chèques. Je me souviens que j'avais peut être 5ans quand je l'ai vu la dernière fois. » (Niina, 23ans, étudiante, Helsinki)

3.2.2. Visa ou Mastercard : une carte pour payer à crédit

Il existe différentes sortes de cartes bancaires comme la carte visa ou Mastercard. Ces deux cartes fonctionnent de la même manière. Elles recouvrent trois fonctions. Elles peuvent faire office de carte de retrait, de carte bancaire et de carte de crédit. On différencie le côté bancaire et le côté crédit au moment de payer à la caisse. Les jeunes ont alors le choix de payer à crédit ou comptant. S'ils décident de payer à crédit alors au bout du mois ils recevront une facture de toutes leurs dépenses faites à crédit. Cette facture doit être réglée à un organisme financier « la commune des prêts » qui n'est pas une banque. Certains jeunes utilisent le côté crédit de leur carte s'ils veulent s'acheter quelque chose de plus conséquent.

« Principalement pour voyager et ce n'est pas cher d'avoir une visa et ça te laisse un peu de temps pour payer si tu veux quelque chose de plus cher. » (Timo, 23ans, étudiant en Droit, Helsinki)

« Quand je dois payer on me demande si je veux utiliser la carte bancaire ou la carte de crédit. Quand j'ai dû acheter mon vélo je n'avais suffisamment d'argent dans mon compte mais je savais que j'allais avoir de l'argent avec mon salaire. Normalement je préfère utiliser l'argent que j'ai. Mais si j'ai quelque chose à acheter comme mon vélo. J'utilise la visa. » (Juho, 24ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

Les jeunes qui se retrouvent temporairement en difficulté, mais qui savent qu'ils vont bientôt toucher de l'argent, payent à crédit en attendant de recevoir de l'argent. Les jeunes s'assurent auparavant qu'ils vont bien pouvoir payer la facture en fin de mois.

« Avec visa tu peux acheter et payer plus tard. Je l'ai beaucoup utilisé ce printemps parce que je n'avais pas beaucoup d'argent. Avec visa tu paies le mois d'après. Je savais que j'allais avoir de l'argent de mon employeur. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki)

Cependant, d'autres jeunes ne veulent pas payer à crédit parce qu'ils ne veulent payer avec de l'argent qu'ils n'ont pas. Et c'est une manière de mieux savoir où ils en sont dans leurs comptes et de mieux régler l'argent qu'ils utilisent, parce qu'avec la carte bancaire, l'argent est débité tout de suite du compte.

« Je ne sais pas j'aime utiliser l'argent quand j'en ai mais quand je n'en ai pas j'essaye de dépenser un peu moins mais je paie jamais à crédit. En plus comme ça les factures arrivent tous les mois. Quand je paie avec visa électron ça tire directement l'argent de mon compte. Donc je peux voir ce que je dépense. Je n'ai pas de surprises à la fin du mois. » (Laura, 24ans étudiant en Histoire politique, Helsinki)

Les jeunes finlandais interrogés utilisent une carte bancaire qui s'appelle visa électron. Nous détaillerons le fonctionnement de la carte visa électron dans la partie consacrée aux offres pour les jeunes.

3.2.3. Multicarte en prévoyance d'une perte ou d'un vol

Certains jeunes ne choisissent d'avoir qu'une seule carte et ne voient pas l'intérêt d'en avoir plusieurs. Certains choisissent d'avoir visa électron alors que d'autres préfèrent avoir seulement Visa.

« Je n'en ai pas besoin parce que à l'étranger je paie avec visa et même en Finlande. Je n'ai pas besoin d'une autre carte. » (Mikko, 25ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

Mais plusieurs jeunes sont aussi détenteurs de plusieurs cartes.

« Une est Mastercard, une autre est une carte bancaire normale et la dernière est visa électron. La carte normale est celle que tu utilises en Finlande pour acheter des choses et c'est tiré directement de ton compte. Et la carte Mastercard c'est comme une carte de crédit, tu paies tous les mois. Et avec visa électron c'est la carte que tu utilises pour faire des retraits, pour aller à l'étranger. » (Pinja, 25ans, ingénieur, Helsinki)

Les jeunes préfèrent avoir deux cartes, au cas où ils en perdent une ou qu'ils se la fassent voler. Notamment si ces jeunes sont à l'étranger, avec leur deuxième carte ils peuvent tout de suite continuer à payer. Alors que s'ils perdent leur seule carte, ils doivent attendre un certain temps avant d'en recevoir une nouvelle.

« En fait elles viennent de 2 banques différentes : visa pour l'étranger et l'autre c'est une carte de recharge que je n'utilise pas. C'est si je pers la première j'ai toujours la deuxième. » (Mikko, 25ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

« Normalement je paye avec visa mais j'ai aussi visa électron. Je l'ai prise pour aller en Suisse. Pour avoir une carte secondaire à l'étranger si je pers ma vis en Suisse. Comme ça j'ai l'autre carte, si je me fais voler. » (Juho, 24ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

3.2.4. La carte des parents : la carte en cas d'urgence

Plusieurs jeunes ont une carte de crédit qui correspond au compte de leurs parents. Les parents donnent cette carte à leurs enfants quand ceux-ci partent à l'étranger pour les cas d'urgence. La carte correspond au compte d'un seul des deux parents et en général c'est celui la mère. C'est une double carte pour un seul compte car il y a deux utilisateurs du compte.

« En fait cette carte ma mère me l'a donnée quand je suis partie étudier en Suède au cas ou il arrive quelque chose d'inattendu. C'était pour ça au début mais maintenant je la garde toujours avec moi. » (Niina, 23ans, étudiante, Helsinki)

« Non, mais j'en ai une avec le compte de ma mère parce que quand j'ai eu 16ans je suis partie au Chili pour un an. Je n'avais pas mon propre argent donc c'était la meilleure manière pour moi d'avoir de l'argent, c'était comme une copie de la carte de ma mère. Je n'ai eu besoin d'ouvrir un compte là-bas mes parents n'avaient pas besoin de m'envoyer de l'argent. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

Mais on remarque qu'il y a une continuité puisque quand les jeunes reviennent en Finlande, ils gardent cette carte et ne la rendent pas forcément à leurs parents.

« Quand je suis retournée en Finlande je n'avais plus besoin de cette carte mais ma mère m'a dit que je pouvais la garder si par fois j'avais besoin d'argent et que je n'en avais pas en cas d'urgence et non pas pour l'utiliser au quotidien. Mes parents m'ont répétés que si j'avais une urgence c'était mieux de garder la carte. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

Si les jeunes se retrouvent en difficultés d'argent, ils utilisent la carte de leurs parents.

« Parfois si je suis quelque part et que ma carte visa électron ne marche pas et que je n'ai pas de monnaie normalement je paye avec cette carte au pire. Parfois je dis à mes parents je n'ai plus besoin d'argent et je veux acheter une veste, ma mère me dit utilise ma carte. Mais c'est plus dans des occasions spéciales. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

Toutefois, cette carte n'a jamais été utilisé dans des cas d'urgences, mais plutôt pour acheter des vêtements. Les achats sont alors considérés comme des cadeaux des parents.

« Mais j'avais aussi leur carte de crédit et ça aide quand je veux faire des courses. Des fois j'acheté aussi des vêtements avec cette carte. Donc ils ne m'ont pas vraiment donné l'argent car j'avais la possibilité d'utiliser cette carte. » (Niina, 23ans, étudiante, Helsinki)

Parfois les jeunes se font sermonner par leurs parents quand ils abusent de l'utilisation de cette carte.

« Oui, quelques fois elle me dit « allez ça suffit maintenant avec cette carte ». Mais c'est juste. Je comprends qu'elle me dise que ça suffit avec le shopping. » (Niina, 23ans, étudiante, Helsinki)

3.2.5. Les modes de paiement à l'étranger

A l'étranger, les jeunes finlandais interrogés paient soit avec leur carte visa soit avec visa électron. Les jeunes se rendent compte que suivant le pays dans lequel ils se rendent, ils ne peuvent pas forcément utiliser leur carte visa électron parce que les magasins ne sont pas toujours équipés de lignes téléphoniques.

« Non je pense que dans certains pays tu as plus d'endroits où payer que d'autres.. Mais quand je suis allée au Portugal je pense que c'était moins commun, que moins de magasins accepteraient visa électron qu'en Finlande. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

Si les jeunes partent vivre une année à l'étranger, ils ouvrent un compte dans le pays dans lequel ils sont, parce qu'ils doivent payer une taxe s'ils utilisent leur carte visa.

« Non parce que j'allais sur Internet et là j'utilisais mon compte. Comme ça je faisais des transactions de Finlande à mon compte suisse. C'était vraiment facile de faire des

transactions. Je n'ai pas beaucoup utilisé ma visa car sinon il y a toujours un pourcentage à payer. » (Juho, 24ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

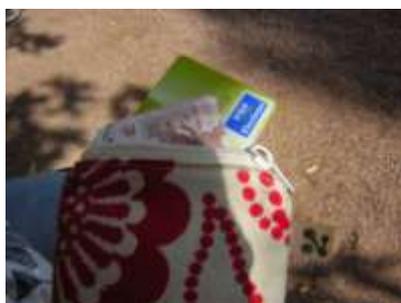
Les jeunes ont tout intérêt à tirer beaucoup d'argent en une seule fois pour ne pas être trop souvent taxés quand ils retirent de l'argent à l'étranger.

« J'ai pris visa électron parce que je pouvais l'utiliser à l'étranger et quand j'étais au Portugal je pensais que du fait que l'on soit dans l'Union Européenne je n'avais rien à payer parce que l'on ne changeait pas de monnaie. Parce que mon amie qui est aussi de Finlande avait une carte de la banque Sampo-Leonia elle m'a dit que ce n'était pas cher, que c'était gratuit de payer à l'étranger dans l'Union Européenne et quand tu retirais de l'argent tu n'avais pas besoin de payer. Donc tous les jours j'ai retiré de l'argent juste 20 euros par jour et quand j'ai regardé mon compte j'ai vu qu'ils me prenaient à chaque fois une certaine somme. C'était alors mieux de prendre un gros montant en une seule fois. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

3.2.6. Rangement des moyens de paiements : le porte-monnaie préféré au portefeuille

Au cours des entretiens, il est apparu que les jeunes ont un porte-monnaie pour ranger leurs cartes et leur monnaie. Les filles trouvent qu'un porte-monnaie est plus esthétique qu'un portefeuille. Les garçons ont pour la plupart des portefeuilles, mais certains ont aussi des porte-monnaie.

« C'est un petit porte monnaie il y a juste une carte et de la monnaie. » (Timo, 23ans, étudiant en Droit, Helsinki)



Porte-monnaie de Pinja où l'on aperçoit sa carte visa électron et sa monnaie



Porte-monnaie de Niina on l'on aperçoit toutes ses cartes et sa monnaie

C. Le rapport aux organismes financiers

Les banques ont dernièrement développé leurs services bancaires en ligne car les Finlandais sont habitués à payer par Internet.

Toutes les banques ont à peu près les mêmes offres pour les jeunes. Les jeunes peuvent utiliser :

- Les services de la Banque sur le Web gratuitement.
- Ils disposent aussi de **la carte visa électron** gratuitement.
- Il existe **un prêt étudiant** avec un taux d'intérêt très faibles. Tous les étudiants peuvent bénéficier de ce prêt.

En ce qui concerne les banques, les jeunes sont **fidèles à leur première banque** et ne cherchent pas forcément à ouvrir un compte dans une autre banque. Cependant, certains jeunes ont plusieurs banques pour prendre le ou les services qui leur conviennent dans chaque banque. Mais **avoir plusieurs banques** c'est aussi **avoir frais multipliés**. Cela peut freiner les jeunes à vouloir plusieurs banques en même temps.

On remarque que les jeunes ont un **compte courant** où leur salaire arrive. A partir de ce compte ils paient toutes **leurs dépenses quotidiennes**. Les jeunes suivent **avec attention toutes leurs transactions** sur Internet pour ne pas se retrouver en déficit et vérifient que toutes les dépenses soient correctes.

Les jeunes ont aussi **un livret d'épargne** qui permet de stocker de l'argent gagné et que les jeunes ne veulent pas dépenser pour le moment. Le livret d'épargne est aussi un **compte transitoire**. Le compte courant est complété par un livret d'épargne. En effet, les jeunes font des virements d'un compte à l'autre **pour rééquilibrer**.

Les jeunes n'hésitent à placer leur argent dans **des actions**, dans **des obligations** ou bien dans **des investissements immobiliers**. Pour réussir dans ce domaine, **ils multiplient les sources d'information** : leur entourage, les conseillers, les prospectus pour avoir un maximum de conseils. Les jeunes investissent en pensant déjà à **l'achat de leur futur appartement**.

Enfin, les jeunes font **des prêts** à la banque dans la mesure où le taux d'intérêt est très faible ou cela leur permet **de voyager** ou bien tout simplement **de vivre au quotidien**.

1. Présentation générale du secteur financier du pays

1.1. Le secteur financier en général

1.1.1. Les principaux organismes

Il y a trois banques leaders en Finlande : Nordea, Sampo-Leonia et Oko

1.1.2. Développement des services bancaires en ligne

Les Finlandais sont habitués à utiliser des **services bancaires en ligne**. Les trois premiers groupes bancaires en Finlande, Nordea, Sampo-Leonia et Oko, Bank, comptent actuellement 2,1 millions d'utilisateurs de leurs services en ligne, soit 56 % de la population des 15-74 ans si l'on considère qu'il s'agit d'un compte par personne.

En mai 2001, on évaluait à 8% (environ 320 000 personnes) la part de la population de 15 à 74 ans à avoir **acheté en ligne** au cours des trois mois précédents. La moitié a payé ses achats *via* Internet. Même si l'acte d'achat est limité, on estime que 40 % de la population s'est rendue sur le réseau pour effectuer des comparaisons de prix au cours de cette période.

Statistiques Finlande évalue la valeur des biens commandés en ligne en 2000 à 440 millions €, dont 30 % de commandes à l'étranger. La valeur moyenne d'un achat était d'environ 250 €. Les quatre premiers postes d'achat sur Internet sont les livres, l'habillement, la musique et la vidéo, et les voyages.

Le gouvernement finlandais, pour lequel le développement de la société de l'information est une priorité, a lancé un programme de "permis de conduire" (certificat d'aptitude) informatique dans les écoles, afin d'initier les enfants dès leur plus jeune âge.

Parmi les raisons de l'avance de la Finlande en termes de services bancaires en ligne, l'on trouve une raison historique : la crise économique du début des années 90 a forcé les banques finlandaises à trouver des modes opératoires plus économiques. Les réseaux d'agences en dur ont été rationalisés, et les Finlandais ont appris à utiliser les services électroniques, afin de ne pas faire la queue des heures au guichet. D'après Esa Tihilä, Président de Meridea Financial Software, le fait que les Finlandais aient été « obligés » d'utiliser des services bancaires en ligne leur a permis de bâtir une confiance solide en ces services.

A la place des factures traditionnelles en papier, les banques finlandaises proposent des factures électroniques faciles et rapides. Le logiciel électronique de la banque inclut aussi un équipement pour les paiements sur Internet.

Une banque sur le web est une manière d'offrir des produits et des services sur Internet. Utiliser les services de paiements sur le Web permet aux clients de faire leurs achats sur Internet, leurs paiements sont directement prélevés de leurs comptes.

La banque sur le Web permet aux clients de gérer leurs comptes sur le Web, et de faire des paiements à l'étranger et en Finlande et de manipuler et de suivre les mouvements de l'argent. Les relevés de compte sont disponibles sous un format électronique sur Internet et imprimables. Toutes les versions sont des documents valides pour la comptabilité. Une facture à l'étranger peut être payée à partir d'un transfert d'un compte, de la même manière que pour une facture en Finlande.

1.2. L'offre financière à destination des jeunes

1.2.1. Les types de produits existants

Toutes les banques proposent à peu près les mêmes services pour les jeunes.

« Cette carte visa électron tu peux l'avoir dans différentes banques. » (Pinja, 25ans, actif, Helsinki)

a. Le prêt étudiant avec un taux d'intérêt très bas

En Finlande, il existe un prêt pour les jeunes avec un taux d'intérêt très bas qui est de 3%. Dans ce paragraphe nous allons nous pencher sur l'image et la pratique que les jeunes ont de ce prêt.

« Si j'avais besoin d'argent, c'est vraiment facile pour l'avoir et c'est pas cher parce que le gouvernement a mis le taux d'intérêt vraiment bas. Le pourcentage est de 3% t. Ils disent que c'est facile à avoir et la plupart des gens ont besoin d'argent rapidement s'ils doivent aller quelque part ou quelque chose comme ça ou plutôt que de vivre avec un budget très bas c'est pratique. » (Timo, 23ans, étudiant en Droit, Helsinki)

- *Modalités du prêt étudiant et étape de souscription*

Les jeunes peuvent ainsi emprunter 400euros tous les mois, mais ils sont libres d'emprunter la somme qu'ils veulent et de l'emprunter en une fois. On peut noter que les jeunes n'empruntent pas des grosses sommes d'argent.

« Tous les étudiants peuvent avoir un prêt étudiant. Pour un mois c'est 400euros donc pour une année le gouvernement te garanti un prêt avec des taux d'intérêts très bas. J'ai pris par exemple ce prêt pour 6000euros pendant mes études. » (Pinja, 25ans, actif, Helsinki)

« Parce que tu as ton prêt étudiant tous les ans, tu n'es pas obligé de prendre tout le prêt tu peux juste en prendre une partie pour une année, ou quelques mois donc pour la durée que tu veux. Donc c'est facile quand tu veux le prêt étudiant. Tous les étudiants l'ont. Tout le monde peut avoir le prêt. » (Jenni, 24ans, étudiante en biologie, Helsinki)

Le prêt peut s'obtenir avec une simple demande faite sur Internet ou en se rendant à la banque. C'est l'Etat qui accorde ce prêt aux jeunes, il n'y a donc pas de garanties à fournir aux banques. Personne ne doit se porter garant pour les jeunes au cas où ils ne peuvent pas rembourser. La demande accordée, l'argent est directement versé sur le compte des jeunes.

« Oui, mais ça c'est seulement pour le crédit étudiant. Quand tu es adulte et que tu veux un crédit tu dois prendre un RDV et négocier. » (Niina, 23ans, étudiante, Helsinki)

« Donc je suis juste allée sur le site de ma banque, et c'est très facile c'est marqué « prêt ». Tu dois faire une demande à l'état pour un certain montant. Le système qui paie ce prêt, te le donne automatiquement si tu fais une demande. Tu ne reçois pas de papier et tu n'as pas à en envoyer car les informations partent automatiquement. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

Le prêt est disponible dans toutes les banques. Les jeunes n'ont donc pas à comparer les taux d'intérêts entre les banques puisque c'est le même partout.

« Mais l'année dernière je n'avais plus d'argent et j'ai pensé que si je prenais ce prêt cela ne me reviendrait pas cher. Donc je suis allée sur Internet, j'ai demandé à des gens si je devais comparer entre les différentes banques mais c'est seulement 2000euros. La différence n'est pas énorme et ce n'est pas comme si je prenais un prêt pour acheter un appartement. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

Les jeunes doivent donc indiquer le montant du prêt, choisir une banque et choisir entre de 2 taux d'intérêts.

« Donc j'ai juste à mettre le montant que je veux et à choisir entre les différentes banques et tu dois choisir entre deux différents types de taux d'intérêt. Le taux d'intérêt est moins cher maintenant mais il peut changer. Je ne sais pas vraiment comment ça marche. J'ai demandé à mon père lequel je devais choisir et j'ai essayé de trouver plus d'informations sur Internet sur les différents taux d'intérêts. Mais c'est 2000euros ce n'est pas beaucoup. J'ai choisi celui qui était moins cher. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

Les jeunes ont une bonne image de ce prêt car pendant leurs études, ils ne veulent pas avoir de problèmes d'argent. Ce prêt leur permet de se consacrer seulement à la réussite de leurs études.

« J'ai un ami qui quand il était aux Etats-Unis, il voulait dépenser un peu plus pour vivre là-bas. Je ne sais pas exactement comment ça marche. C'est bien parce que quand tu

étudies tu n'as pas à penser « tiens je dois bientôt payer pour ça. » (Juho, 24ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

Seulement les étudiants qui ne sont pas dans des filières de Droit, de médecine, ou les filières scientifiques, ne sont pas assurés de trouver un bon travail, une fois qu'ils seront diplômés. Ces étudiants hésitent donc à prendre ce prêt en cas de besoin.

« Mais quand j'ai commencé à étudier il y a 6ans, je voulais en prendre un mais je n'étudiais pas le Droit ou la Médecine, et je ne savais pas si j'allais avoir un bon travail quand je serais diplômée donc je ne voulais pas en prendre un. Si tu étudies le Droit en Finlande après tu peux vraiment avoir un bon travail, tu n'as pas besoin de travailler, tu peux prendre un prêt, parce que tu pourras facilement immédiatement rembourser après, quand tu commences à travailler. Mais quand tu étudies les sciences sociales et Art, je pense beaucoup de personnes ne veulent pas prendre de prêt alors. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

- *Raisons de l'emprunt : pour voyager ou pour vivre*

Les jeunes prennent ce prêt aux taux d'intérêt très bas parce que lorsqu'ils ne seront plus étudiants, ils ne pourront plus bénéficier de cette offre. Selon les jeunes c'est une opportunité à saisir et à côté de laquelle il ne faut pas passer.

« En fait le taux d'intérêt est tellement bas je ne serais pas embarrassé de rembourser. Je ne dis pas que ce sera facile de rembourser mais c'est le prêt le moins cher. Et je ne pourrais plus le prendre parce que je ne serais plus étudiante. » (Pinja, 25ans, actif, Helsinki)

Les jeunes finlandais interrogés, comme nous l'avons déjà vu, voyagent beaucoup. C'est pourquoi ils ont recours au prêt étudiant également pour pouvoir continuer à voyager. Car cet argent permet de financer leurs projets de voyages ou de ne pas se retrouver sans argent à cause de ces projets.

« J'ai essayé d'éviter d'en prendre un pendant longtemps. La première fois que je l'ai pris, c'était l'été parce que j'avais trop voyagé. Et l'été dernier c'était parce que je n'avais plus d'argent. » (Pinja, 25ans, actif, Helsinki)

D'autres jeunes utilisent ce prêt pour les dépenses quotidiennes. Le prêt pour ces jeunes revêt une nécessité pour remédier aux difficultés financières du quotidien.

« Je l'utilise pour vivre tous les jours parce que je dois payer mes factures. Je n'ai rien fait de spécial. J'ai dû acheter beaucoup de choses parce que je n'avais plus d'argent parce que je n'avais plus d'argent depuis 6mois. J'avais des choses à acheter comme des vêtements, des choses que j'avais besoin. Donc j'ai fait un prêt. Je suis allée à un festival de musique mais c'était la chose extra que j'ai fait, le reste c'était pour la nourriture et l'électricité. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

Certains jeunes cumulent les prêts et ont jusqu'à trois prêts.

« A cette époque, parce que je venais en France. Et c'était juste pour être sûre, juste au cas où j'ai besoin d'argent et je ne voulais pas emprunter de l'argent à mes parents. Depuis que je l'ai fait 3fois durant les 3ans que j'ai étudié. La première fois que je l'ai eu. C'était parce que j'allais au Canada et j'avais besoin d'argent pour le voyage. La

2fois c'était pour un ordinateur et cette fois-ci c'était pour venir en France. En Finlande beaucoup d'étudiant l'utilisent, je l'ai utilisé quand je suis allée à l'étranger. Le taux d'intérêt est vraiment bas. C'est une bonne affaire. » (Jenni, 24ans, étudiante en biologie, Helsinki)

- *Conditions de remboursement : deux ans après avoir été diplômé*

Beaucoup de jeunes contractent ce prêt au moment de leurs études. Quand les jeunes souscrivent ce prêt, ils commenceront à le rembourser deux ans après avoir été diplômé.

« J'ai beaucoup d'amis qui l'ont fait parce que tu peux attendre 2ans après que tu aies eu ton diplôme pour commencer à le payer. Donc c'est pas mal je crois. Il n'y a pas beaucoup de taux d'intérêt. C'est pour ça que tout le monde le prend. Après 2ans que tu aies eu ton diplôme, on peut penser que tu as trouvé un travail et que tu peux commencer à rembourser. » (Niina, 23ans, étudiante, Helsinki)

Le remboursement de leur prêt n'inquiète pas les jeunes gens interrogés. Mais si les jeunes sont au chômage ou éprouvent des difficultés financières, il leur est possible de négocier des arrangements avec l'Etat pour revoir leur plan de remboursement.

« Deux ans, une fois que tu es diplômé. Mais si tu es au chômage tu n'as pas besoin de payer, enfin tu peux reporter le moment où tu devras rembourser. Tu peux faire des arrangements. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

Qui plus est, le remboursement peut s'effectuer en plusieurs fois, ce qui facilite les jeunes actifs en proie à de nouvelles obligations.

« Tu peux rembourser sur une longue période. 2000euros ce n'est pas beaucoup tu peux rembourser en payant 100 ou 200euros par mois. Parce que maintenant il y a beaucoup de personnes qui prennent le prêt pour 5ans, ils ont donc 5fois le même montant. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

- *Les autres prêts*

Les jeunes qui ne sont plus étudiants ne peuvent plus bénéficier de ce prêt. La démarche pour obtenir alors un prêt est toute autre. Un des enquêtés, jeune actif, envisage de faire un prêt pour s'acheter un appartement. Le montant du prêt est alors beaucoup plus conséquent que celui du prêt étudiant.

« Je n'en avais pas vraiment besoin. Je vais en faire un. Je pensais que j'allais acheter un appartement dans un an comme ça ils ne te font pas payer autant d'impôts si tu achètes un appart. Si tu empruntes beaucoup d'argent, ils ne te font pas payer autant d'argent. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

Les jeunes demandent alors le taux d'intérêt de toutes les banques pour savoir quel prêt est le plus avantageux. Ils vont se renseigner et font jouer la concurrence.

« Si je veux un prêt je demande à toutes les banques qui veut me prêter de l'argent. Parce que là t'as pas un bon intérêt ils te font payer un peu. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

b. Une carte bancaire stylisée

Une banque « Sampo » propose des cartes de crédit stylisées pour les jeunes. Cette carte coûte 5euros et les jeunes peuvent choisir le design de leur carte. Les jeunes apprécient le côté esthétique de cette carte et on remarque que les jeunes qui ont cette carte la montrent à leurs amis.

« Oui ils ont une carte bleue hyper jolie. C'est une carte avec un dessin. Tu peux choisir « Donald Duck ». Mais tu peux choisir l'image de n'importe quoi presque. Je trouve ça vraiment très amusant. Ce serait la seule pour laquelle je voudrais changer de banque. Ça coûte 5euros mais je crois que tous les jeunes qui ont un compte à Sampo ils ont eu cette carte amusante. Quelques uns de mes amis ont un compte jeune à Sampo. Ils m'ont montré leur carte bancaire et je crois qu'ils n'ont pas de problèmes avec leur compte. » (Niina, 23ans, étudiante, Helsinki)

c. La visa électron : la carte des jeunes

Les cartes bancaires destinées aux jeunes s'appellent visa électron. Cette carte est disponible pour les jeunes dès leur plus jeune âge, alors que pour avoir une carte bancaire les jeunes doivent attendre d'avoir 18 ans. Cette carte, à chaque achat, vérifie le montant qu'il leur reste sur leur compte courant. Ainsi, les jeunes ne peuvent pas se retrouver en découvert : leur compte se bloque s'ils n'ont plus d'argent dessus. Avec une carte bancaire autre, les jeunes doivent être responsables pour ne pas se retrouver en découvert.

« Avec visa électron on vérifie toujours le solde de ton compte donc tu ne peux pas aller dans le rouge. Mais avec une carte normale tu peux aller dans le rouge. » (Ulla, 24ans, étudiante ingénieur, Helsinki)

« Elle est facile à avoir pour les jeunes et quand tu paies avec visa électron. Ils regardent toujours ton compte quand tu paies s'il y a assez d'argent pour le paiement. Et c'est bien pour les jeunes. Si tu utilise ma carte bancaire normalement ils ne vérifient pas combien j'ai sur mon compte et tu peux facilement dépenser plus d'argent que tu as. Tu dois être plus responsable. » (Mikko, 25ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

Cette carte est surtout pratique pour payer à l'étranger. Visa électron est une carte internationale qui peut être utilisée dans plus de 140 pays. La carte est aussi acceptée comme une carte de paiement dans les magasins portant l'insigne Visa électron.

« Mais c'est bien parce que avec cette carte tu peux aussi payer à l'étranger et aussi tirer de l'argent. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki)

Certains jeunes se suffisent avec la carte visa électron.

« Je ne pense pas que j'ai besoin de carte bancaire normale. J'y ai pensé parce quand j'aurai 26ans je devrais commencer à payer visa électron. Mais non. Non pas beaucoup je pense que visa électron est bien parce que tu peux l'utiliser en Finlande et à l'étranger. Donc je n'ai pas besoin d'une carte normale. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

Cette carte n'est pas considérée comme une vraie carte de crédit par les jeunes dans la mesure où ils ne peuvent pas payer à crédit avec cette carte.

« Avant j'avais une visa électron mais ce n'est pas une vraie carte de crédit. C'est attaché à ton compte. Tu dois payer tout de suite. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki)

Cette carte présente certains inconvénients : tous les magasins ne sont pas équipés de lignes téléphoniques permettant d'appeler la banque pour vérifier le solde du compte. Les jeunes doivent toujours avoir de la monnaie sur eux au cas où ils ne peuvent pas payer avec leur carte. Certains jeunes n'ont pas cette carte à cause de cet inconvénient et préfèrent avoir une carte visa classique. Car comme nous l'avons vu auparavant, la plupart des jeunes n'aiment pas avoir de la monnaie sur eux.

« Tu ne peux pas payer. Parfois tu ne peux pas utiliser partout cette carte, parce qu'ils n'ont pas de ligne téléphonique spéciale pour vérifier combien tu as sur ton compte. » (Pinja, 25ans, actif, Helsinki)

« Il y a visa électron qui est gratuite mais ça ne marche pas, je l'avais avant mais en fait si je veux payer avec ça je ne peux pas faire ça n'importe où.. Donc si t'as visa électron tu es obligé d'avoir de la monnaie avec toi. Mais si tu as visa tu n'as pas besoin d'avoir de la monnaie avec toi. Tu peux payer tout avec visa et c'est le même prix. Visa ça coûte 10euros et visa électron c'est gratuit c'est bien mais tu ne peux l'utiliser partout Parce que les magasins d'un truc spécial et tout le monde n'a pas ce truc. Tout le monde a le truc d'eurovisa mais pour visa électron il y a besoin d'une ligne de téléphone. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

En plus, Visa électron est un moyen sécurisé de payer sur Internet, mais seuls certains sites peuvent l'utiliser. Les jeunes ne peuvent pas faire des achats sur Internet avec la carte Visa électron. Les jeunes sont amenés à emprunter des cartes bancaires visa à leurs proches pour pouvoir faire des achats sur Internet.

« Maintenant je me rappelle que j'ai aussi emprunté de l'argent à mon père pour payer les remontés mécaniques. J'ai acheté ça avec sa carte visa et je l'ai remboursé. Je lui ai demandé sa carte. Je l'ai fait seulement deux fois pour payer le forfait sur Internet mais maintenant j'ai ma propre carte visa. Parce que sur Internet tu peux seulement payer avec une carte de crédit. Mais j'ai remboursé immédiatement mon père. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki)

d. La gratuité de la carte visa électron et de l'accès sur le site Internet de leur banque

Une des offres en direction des jeunes est la gratuité de certains services jusqu'à l'âge de 26 ans. Ces services sont Internet et la carte Visa électron. A partir de 26 ans, la carte Visa électron coûte 8 euros.

« Par exemple la banque où j'ai mon compte je n'ai rien à payer, les services sont gratuits jusqu'à 26ans. Tu as une carte gratuitement, l'accès sur Internet gratuitement. Ils arrêtent quand tu as 26ans. » (Laura, 24ans étudiant en Histoire politique, Helsinki)

Certains jeunes se demandent alors si au moment où ils devront commencer à payer leur carte Visa électronique ils ne changeront pas de banque.

« Avec la banque où j'ai mon compte c'est gratuit d'avoir visa électronique jusqu'à 26ans. C'est aussi gratuit d'avoir accès au site de la banque. Mais quand je devrais commencer à payer pour ça je commencerai à penser à changer. Mais pour l'instant je ne ressens pas le besoin de changer. C'est gratuit pour moi. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki)

e. La carte visa réservée aux étudiants de hautes écoles

Nous avons étudié le fonctionnement de la carte visa, mais il faut préciser que seuls les étudiants des hautes écoles ou de l'université peuvent obtenir cette carte. Car normalement cette carte est réservée aux salariés.

« Oui c'est bien parce que normalement pour visa on devrait travailler car ils savent que les salariés gagnent chaque mois quelque chose et peuvent payer chaque cette facture de visa. Mais les étudiants ne travaillent normalement pas ou pas beaucoup. Donc c'est pratique pour les étudiants car c'est possible comme ça. Chaque étudiant de haute école peut l'avoir. Pour Visa ou Mastercard on devrait normalement travailler, avoir des impôts mais c'est aussi possible pour les étudiants. » (Juho, 24ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

Une limite de consommation est imposée aux jeunes en comparaison des adultes : ils ne peuvent pas consommer au-delà de 1000 euros. Après un mois et demi, les jeunes reçoivent une facture leur indiquant la somme exacte qu'ils ont dépensée.

« On peut l'avoir mais il y a cette limite de 1000euros. Mais si on veut ça peut être 800euros. Après avoir consommé 1000euros dans une période d'un mois après on va m'envoyer une facture pour ça et je vais payer. Tu consommes et chaque mois tu as une facture. La limite pour chaque mois est 1000euros. Peut être que c'est limité quand j'essaye d'acheter. Si je dépasse peut être que l'on va me téléphoner et me dire que j'ai consommé trop. Mais peut être que ce n'est pas possible de dépenser plus. J'aurai ce compte peut être jusqu'à ce que je finisse mes études. Je pense que la limite pourra augmenter. » (Juho, 24ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

Mastercard et Visa ont le même fonctionnement, mais les jeunes préfèrent prendre la carte Visa car elle est moins chère que Mastercard. En effet, Visa propose des tarifs spéciaux pour les étudiants et donc plus avantageux.

« Mastercard c'était plus cher. Et il faut la payer et visa c'était une offre ou quelque chose comme ça. Visa j'ai commencé quand j'étais étudiant, il te la donne à un bon prix. Et donc ça marche mieux. » (Mikko, 25ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

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

2.1. Connaissance et perception du marché bancaire

Les jeunes ont conscience de la forte compétitivité qu'il existe entre les banques en Finlande. C'est d'ailleurs ce qui explique le faible taux d'intérêt des prêts.

« Oui, en particulier quand il y a eu la privatisation, il y a eu beaucoup de pub. J'ai vu la publicité pour la carte spéciale avec les images. Mais en fait maintenant les intérêts sont très bas en Finlande. Donc il y a une forte compétitivité entre les banques. Tout le monde prend beaucoup de crédit. Il y a beaucoup de compétitivité entre les banques pour avoir le plus de clients. » (Niina, 23ans, étudiante, Helsinki)

3. Le choix des banques

3.1. Les critères de choix des banques

3.1.1. Les critères sociaux : la première banque, la même que celle des parents

La première banque est souvent celle où les parents ont ouvert des comptes quand les jeunes finlandais interrogés étaient enfant. Ils n'ont pas eu le choix à proprement parler de choisir leur banque. Le livret d'épargne constitue le premier compte ouvert.

« Mes parents ont ouvert ce compte quand j'étais vraiment petite. Je me rappelle que j'allais à la banque avec mon père quand j'avais 5ans et j'avais mon livret d'épargne où tu peux voir tout l'argent que tu as sur ton compte. » (Jenni, 24ans, étudiante en biologie, Helsinki)

De plus, certains enquêtés expliquent qu'ils se trouvent dans la même banque des jeunes est la même que celle de leurs parents.

« Mes parents avaient leur compte bancaire dans la même banque donc c'est peut être pour ça. Et pour mon livret d'épargne ma grand-mère l'a choisi parce qu'il avait un fort taux d'intérêt. » (Niina, 23ans, étudiante, Helsinki)

Le premier rapport avec une banque est souvent impulsé par l'influence familiale. Les parents sont donc les initiateurs au système bancaire pour les jeunes finlandais interrogés. Il ne s'agit donc pas de critères de choix qui élisent une banque, mais l'affiliation à une banque s'inscrit dans un premier temps dans un processus d'héritage familial.

3.1.2. Les critères matériels : une banque à proximité des centres de vie

La première banque peut être celle qui se trouve à proximité du logement. Les jeunes trouvent qu'il est très pratique d'avoir une banque à côté de chez soi pour s'y rendre quand ils veulent.

« Mon ancienne carte expirait. Tu dois en avoir une nouvelle tous les ans. Tu vas juste à ta banque. Moi c'est juste à côté de chez moi donc c'est facile. » (Mikko, 25ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

Quand les jeunes doivent choisir une banque par eux-mêmes, ils choisissent par exemple celle qui se situe à proximité de leur université. Un des enquêtés explique par ailleurs que si une université est liée avec une banque, c'est bien car en cas de problème, un étudiant peut se rendre dans le service bancaire de son université. Les jeunes aimeraient trouver plus de distributeurs bancaires dans l'enceinte de la faculté.

« J'ai choisi une banque qui était à côté de mon université. A 17ans et je l'ai ouvert toute seule. » (Pinja, 25ans, ingénieur, Helsinki)

Certains jeunes songent à changer de banque parce qu'ils commencent à s'intéresser aux prix des différents services proposés par les banques et ils se rendent compte que leur banque n'est pas forcément la plus avantageuse. Le choix de la deuxième banque correspond à la banque qui propose des taux d'intérêt intéressants.

« Je pense des fois à quitter mon ancienne banque pour la nouvelle, parce que ma vieille banque a augmenté le prix de ces services. Tu dois payer pour ton accès sur Internet pour ton compte. Tous les mois tu dois payer quelques euros pour les services de la banque. J'étais un peu frustré à cause de ça. » (Mikko, 25ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

« Mais à cette époque j'ai commencé à considérer le fait qu'il existe plusieurs possibilités et taux d'intérêts. Cela devait dépendre du taux d'intérêt que tu as pour tes épargnes tous les ans. » (Jenni, 24ans, étudiante en biologie, Helsinki)

Plusieurs enquêtés se sont en effet plaints des coûts des services dans leur banque et expriment un mécontentement à devoir payer plus cher qu'ailleurs.

« Non, je n'aime pas payer pour les services comme payer 2,50euros par mois pour Internet et je pense que c'est un peu beaucoup mais comme je travaille dans une banque je sais qu'ils doivent récupérer de l'argent quelque part. » (Laura, 24ans étudiant en Histoire politique, Helsinki)

3.1.3. Les critères liés à l'image des organismes : un bon contact avec le personnel

Le contact avec le personnel est décisif dans le choix d'une nouvelle banque. Les jeunes aiment qu'ils soient reconnus et qu'ils soient accueillis avec considération.

« La nouvelle banque est plus petite que la première. Ils ont un meilleur taux d'intérêt et les services étaient vraiment très bons. Tu as des services personnels quand tu vas à la banque, ils te donnent du café. C'est sympa de les rencontrer. » (Mikko, 25ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

« Oui, c'est bien quand la personne te connaît que tu la connais. Ce n'est pas impersonnel. Je pense que c'est important si par exemple tu veux épargner de l'argent ou avoir des investissements que tu aies quelque chose de personnel. Je pense que je peux avoir plus confiance si je les connais. » (Jenni, 24ans, étudiante en biologie, Helsinki)

3.2. La fidélité à la première banque

On remarque que beaucoup de jeunes sont fidèles à leur première banque. Car ces derniers sont satisfaits des services de leur banque et sont attachés à leur première banque. Ils se trouvent dans un mouvement d'inertie au changement opéré par l'habitude.

« C'est la même banque depuis un long moment. Je ne vois pas de raisons d'en changer. Il a été ouvert quand j'étais enfant je pense que le compte a changé mais la banque est toujours la même. J'ai ouvert un autre compte dans la même banque. » (Timo, 23ans, étudiant en Droit, Helsinki)

« Je pense que ça a toujours été la même mais avec des noms différents. Mes parents ont choisi une banque et je n'ai jamais pensé à en changer. La banque a changé trois fois de nom. Mais mon argent a toujours été dans le même compte. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki)

Pour les jeunes qui font des investissements, ils sont reconnaissants envers leur conseiller. Comme nous l'avons vu auparavant, le contact avec le personnel de la banque est très important pour les jeunes. Ce critère est décisif dans le choix d'une banque. Mais un bon contact avec le personnel fidélise le client à une banque.

« J'ai seulement une banque OKO ça suffit, je n'ai aucune raison pour changer. Car c'est assez bien je ne peux me plaindre de rien. La personne de la banque m'a donné de bons conseils pour les investissements et c'est gratuit. » (Juho, 24ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

D'autre part, les jeunes sont qui fidèles à leur banque, espèrent que la banque les remerciera de leur fidélité en leur procurant des avantages et des offres sur certains produits. Ils ont donc une certaine attente en terme de traitement personnalisé.

« En fait avant de partir en France j'ai vendu mon appartement. Et donc j'ai mis un peu d'argent dans le compte de cette banque comme ça je montre que je suis un client spécial et il me donne vraiment un bon prix dans chaque chose. A mon avis, c'est utile si je veux quelque chose ou une assurance d'aller dans la même banque. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

D'autres jeunes n'ont jamais changé de banque parce qu'ils n'y se sont pas encore intéressés et n'ont pas eu l'idée de comparer les prix et les services d'une banque à l'autre.

Surtout, les jeunes qui n'ont pas beaucoup d'argent sur leurs comptes ne voient pas l'intérêt pour le moment de se préoccuper des offres des autres banques.

« Non c'est toujours le même compte que j'utilise. Je n'ai jamais changé et c'est le seul que j'ai. Je n'ai jamais pensé aux différences entre les banques, entre les différents comptes peut être que je devrais regarder et comparer mais je ne l'ai pas fait. Dans les autres banques c'est un peu différent. Mais je n'ai jamais vraiment comparé. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

« Ca m'est égal maintenant parce qu'il n'y pas d'intérêt. Mais quand je mettrais beaucoup d'argent je demanderais le taux d'intérêt de plusieurs banques. Parce que là il faut demander qui donne le meilleur prix. Mais pour l'instant je n'ai pas trop d'argent sur mon compte, ils payent un petit intérêt mais c'est vraiment rien donc ça m'est égal. Mais quand je vais emprunter beaucoup d'argent là il y a des différences parce que si j'emprunte 150 000euros, s'il y a une différence de 1% ça fait beaucoup. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

Enfin certains jeunes expliquent que changer de banque serait trop compliqué. Ils sont freinés par la démarche qui impliquerait une recherche et une implication de leur part.

« C'est une banque que je connais bien, tout marche bien. C'est bien parce que j'ai plusieurs investissements avec cette banque donc changer ce serait trop de travail à faire. L'investissement immobilier que j'ai fait est un investissement de cette banque. » (Juho, 24ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

3.3. Avoir une deuxième banque

Si beaucoup de jeunes sont fidèles à leur première banque, ils sont parfois amenés à rechercher une autre banque pour diverses raisons.

3.3.1. Le changement de banque lié aux étapes du cycle de vie

Plusieurs étapes dans l'histoire de vie des enquêtés marquent un nouveau rapport à l'organisme bancaire. Si nous avons vu que pour les enquêtés le choix de la banque s'inscrivait dans une dynamique d'héritage familial, il arrive qu'ils soient néanmoins obligés d'en changer.

La décohabitation du jeune qui quitte le foyer familial pour aller s'installer dans un appartement peut entraîner un changement de banque. Certains enquêtés évoquent cette étape comme le déclencheur qui les a poussés à se tourner vers un nouvel organisme bancaire en raison de la distance géographique surtout.

« J'ai ouvert mon 2^{ème} compte quand j'ai déménagé à Helsinki, il y a 6ans. Quand j'ai eu mon Bac et que je suis allée à l'université et eu un vrai bon travail j'ai ouvert mon autre compte. » (Laura, 24ans étudiant en Histoire politique, Helsinki)

De plus, il faut ajouter une seconde étape qui peut amener à changer de banque : l'entrée dans la vie professionnelle. En effet, travailler correspond à un moment précis dans le cycle de vie où le jeune commence à gagner ses premiers salaires et de ce fait doit se munir d'un compte pour y placer l'argent.

« Mais c'était aussi la première fois que je gagnais de l'argent. Donc j'ai ouvert un compte pour y mettre l'argent. Mais je ne me souviens pas s'ils avaient un meilleur taux. » (Jenni, 24ans, étudiante en biologie, Helsinki)

3.3.2. Le changement de banque lié aux avantages de la 2^{ème} banque

Les frais des services peuvent amener les jeunes à vouloir changer de banque. C'est en s'intéressant aux prix des différents services que les jeunes se rendent compte que leur banque n'est pas forcément la plus avantageuse.

« Peut être un point négatif mais je pense que c'est pareil ailleurs. Quand tu as un compte et si tu as 1000euros là, chaque année tu vas recevoir un petit pourcentage comme 5euros. Mais là il y a aussi la possibilité de voir sur Internet mon compte et faire des transactions. Ils vont me demander un peu d'argent pour ce service. Et comme ça, ça va être comme 0euros par année que je vais recevoir de mon compte. Ils me donnent 5euros et de l'autre côté ils me les reprennent. Alors je ne reçois pas beaucoup. C'est la raison pour laquelle je fais des investissements. On ne va pas gagner beaucoup quand j'ai l'argent sur mon compte. » (Juho, 24ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

« Je pense que pour certains services ils font payer assez cher comme pour la carte de crédit. Mais je pense que ce n'est pas beaucoup plus non plus et j'ai entendu que pour d'autres services ils font payer moins chers. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

De la même manière, ils peuvent entrevoir des avantages non négligeables que proposent d'autres banques que la leur : notamment Internet et des paiements à l'étranger gratuits. Une banque qui a tout ses services en ligne possède de nombreux avantages aux yeux des jeunes.

« C'est facile, tu va juste sur le site Internet de ta banque tu rentres un code pour accéder aux services. Dans la nouvelle banque tu devrais aller directement à la banque. Nordea tu peux tout faire en ligne. » (Mikko, 25ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

Si les jeunes devraient changer de banque ce serait pour avoir leur assurance dans la même compagnie. Et pouvoir gérer sur le même site Internet leurs assurances et leurs comptes.

« Je pensais à une compagnie appelée Tapiola. Si je change c'est parce qu'il y a aussi mon assurance dans cette compagnie. Ce sera gratuit d'avoir Internet. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki,)

Quand les jeunes partent dans des pays scandinaves, ils sont parfois amenés à choisir une nouvelle banque en l'occurrence Nordea. Les paiements à l'étranger sont ainsi plus

faciles à faire. Beaucoup de jeunes sont à la banque Nordea parce que cette banque a des filières dans tous les pays scandinaves. Les jeunes trouvent des avantages à retrouver leur banque à l'étranger. Ils n'ont pas de frais quand ils tirent de l'argent à l'étranger par exemple.

« Non en fait parce que la nouvelle banque n'offre pas des moyens de paiements à l'étranger facile. Mais Nordea a de meilleurs services pour ça. Donc j'ai les deux. » (Mikko, 25ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

« Mais en fait il y a un an au début de 2004 je suis partie à Stockholm et j'ai ouvert un autre compte courant à Nordea en Finlande parce que tu peux avoir la carte visa électron, tu peux retirer de l'argent en Suède aussi avec les distributeurs Nordea. Et tu n'as rien à payer parce Nordea est une banque commune dans toute la Scandinavie et en Europe du Nord. Et si je retire de l'argent en France avec visa électron. Ils te prennent un certain montant comme 2euros et un pourcentage d'argent. Donc c'était mieux pour moi d'avoir la carte de Nordea pour la Suède. C'était gratuit quand je retirais de l'argent. » (Jenni, 24ans, étudiante en biologie, Helsinki)

Un autre motif qui peut amener les jeunes à changer de banque est le fait de trouver dans une autre banque des services moins chers ou gratuits.

« Je n'ai pas à payer pour Internet pour la carte. C'est parce qu'ils n'ont pas le système où tu arrêtes d'avoir tout gratuit à partir de 26ans. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki)

A partir de là, soit les jeunes gardent leurs comptes dans deux banques différentes, soit ils ferment leurs anciens comptes. Parfois les jeunes n'utilisent plus qu'une seule des banques, le compte dans l'ancienne banque est alors un compte fantôme parce qu'il n'est ni fermé ni utilisé.

« Mais quand j'étais enfant j'avais une autre banque. C'était la banque qui était à côté de la maison et celle de mes parents je crois. Mais aujourd'hui je n'ai plus ce compte. Je ne l'ai pas utilisé depuis 10ans donc je ne sais pas ce qu'il est devenu. » (Pinja, 25ans, ingénieur, Helsinki)

3.3.3. Etre client dans deux banques : avantages et limites

Il est important de noter que si certains enquêtés recherchent une autre banque, cela ne signifie pas pour autant l'abandon de l'ancienne. On remarque un effet que certains cumuls les banques et de ce fait sont clients de plusieurs banques.

« J'ai eu quatre comptes oui mais maintenant j'ai Osuuspanki et celui que j'utilise tous les jours pour les choses quotidiennes, sampo je ne l'utilise pas normalement. Et le compte de Nordea je l'utilise comme un livret d'épargne. Des que j'ai de l'argent en extra je le mets sur ce compte. » (Jenni, 24ans, étudiante en biologie, Helsinki)

L'avantage d'avoir deux banques réside alors dans le fait d'avoir les services les plus utiles de chaque banque.

De plus, cela leur permet d'avoir des comptes qui se complètent. Les jeunes jonglent entre leurs différents comptes suivant la somme qu'ils ont sur chacun des comptes et suivant le coût de leurs opérations. L'utilisation de plusieurs banques correspond à un véritable calcul coût/avantage.

« Non j'utilise mon premier compte parce que j'ai visa électron pour les deux. Si je suis en Suède je vais utiliser Nordea car il n'y a pas de coût quand je retire de l'argent mais je vais utiliser Osuuspanki comme mon premier compte, mon compte courant. J'ai plus d'argent épargné dans mon livret d'épargne de Nordea. Parfois comme si je suis en France et que je ne suis pas sûre d'avoir assez sur mon compte courant je vais utiliser mon livret d'épargne et visa électron aussi. » (Jenni, 24ans, étudiante en biologie, Helsinki)

Si les jeunes ont plusieurs banques, il y en a toujours une qu'ils préfèrent. Souvent la banque la plus ancienne est préférée à la banque nouvelle. En effet, les jeunes expliquent qu'ils connaissent le personnel de la vieille banque depuis plus longtemps et qu'ils ont noué des relations.

« Oui ce serait mieux d'avoir tout dans la même banque. Mais je pense que je choisirai la banque que j'ai depuis toute petite juste parce que j'y suis depuis toujours et j'aime aussi si je vais à la banque, que ce soit toujours les même personnes, la vieille dame qui y travaille. » (Jenni, 24ans, étudiante en biologie, Helsinki)

La banque préférée correspond aussi à la banque où se trouve le compte courant. Car c'est dans cette banque qu'ils ont le plus de manipulations bancaires à faire.

« En ce moment je préfère la plus vieille parce que mon salaire arrive sur celui là. Et il n'y a pas beaucoup d'argent dans la nouvelle banque pour le moment cela devrait changer. » (Mikko, 25ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

Les jeunes qui ont plusieurs banques aimeraient en fait avoir tous leurs comptes dans la même banque. Les jeunes gèrent le plus souvent deux comptes en même temps : un compte courant et un livret d'épargne. Alors quand ils effectuent un transfert d'un compte à l'autre, cela prend un délai de 2 jours si les comptes ne sont pas dans la même banque. Si les deux comptes étaient dans la même banque cela serait immédiat.

« Mes deux comptes sont dans deux banques différentes malheureusement. Ce serait plus pratique pour moi d'avoir les deux comptes dans la même banque. Par exemple quand je fais un transfert d'argent de mon livret d'épargne à mon compte courant ça dure toujours deux jours d'une banque à l'autre. Car si c'est la même banque cela prend deux secondes. Ce serait plus facile. » (Niina, 23ans, étudiante, Helsinki,)

D'autre part, les jeunes ne sont pas satisfaits d'avoir plusieurs banques, car s'ils ont deux comptes courants. Ils doivent payer deux fois les frais pour les mêmes produits.

« En fait c'est juste pour la Suède que j'ai ouvert un compte à Nordea. Je pense que c'est le même taux d'intérêt et c'est un compte normal. C'était une meilleure affaire pour moi d'ouvrir un compte chez Nordea. Je ne pense pas qu'il y ait des différences entre les deux. Mais je devrais choisir entre un de deux parce que tu dois payer pour tes cartes,

visa électronique et c'est stupide d'avoir la même chose dans deux banques mais je n'ai jamais le temps de les comparer. Ils ne sont pas beaucoup différents mais je voudrais faire la comparaison avant de décider. » (Jenni, 24ans, étudiante en biologie, Helsinki)

3.4.4. Les améliorations souhaitées : gratuité des services

A plusieurs reprises les jeunes se sont plaints de devoir payer les services de leur banque. Les coûts sont en fait minimes, les jeunes n'apprécient d'autant plus pas de devoir payer symboliquement l'accès au site Internet de leur banque par exemple.

« Tout pourrait être gratuit. Je dois payer 0,50 euros par mois pour voir combien j'ai sur mon compte visa et ce que j'ai acheté avec visa. C'est stupide de faire payer 0,50 euros juste pour être capable de voir combien tu as sur Internet. Je ne sais pas c'est peut être juste lié à la compagnie visa et pas aux autres banques. Tout ce que je fais d'autres sur Internet, c'est gratuit. C'est juste pour Visa. 0,50 euros pour voir ma facture de visa. » (Satu, 24 ans, étudiante, Helsinki, cliente de Nordea)

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...)
Compte courant	Entrée à l'université	18 ans	Nordea	1000 euros	Dépenses quotidiennes Et gros achats
Livret d'épargne	Démarche des parents	Enfant	Même banque que les parents	2500 euros	Pour stoker l'argent
Placements	Début des études	18 ans	Nokia (essentiellement)	variable	Pour s'acheter un appartement
Prêts	Pendant les études	21 ans	Nordea	2000 euros	Pour voyager

4.2. Le compte courant

4.2.1. Le moment de la souscription et de l'ouverture du compte

Le premier compte est généralement ouvert à l'initiative des parents.

« Depuis que je suis toute petite. Ce sont mes parents qui me l'ont ouvert. Je n'ai jamais changé. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki)

Bien souvent les jeunes finlandais interrogés utilisent le même compte que celui que leurs parents leur avaient ouvert quand ils étaient petits.

« Je pense que j'ai toujours eu ce compte que j'utilise pour tous les jours pour les transactions normales. Ce sont mes parents qui me l'ont ouvert. J'ai eu un livret d'épargne quand j'étais petite. » (Laura, 24ans étudiant en Histoire politique, Helsinki)

Les jeunes qui ouvrent un compte par eux-mêmes trouvent des renseignements sur des banques sur Internet ou bien en lisant des prospectus.

« Je pense que c'était dans des journaux Non, cela m'est juste arrivé de voir, les publicités sur Internet. » (Mikko, 25ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

Ouvrir un compte en Finlande semble très simple. Les banques ne demandent qu'une seule pièce d'identité à fournir. Les jeunes trouvent qu'ouvrir un compte dans une banque est très facile et cela ne leur prend pas beaucoup de temps.

« Tu peux ouvrir un compte si tu as ta carte d'identité avec toi. Donc c'est vraiment facile d'ouvrir un livret d'épargne. Tu n'as pas besoin d'autre papier Oui, c'était vraiment facile, tu y vas-tu donnes ta carte d'identité et après tu as ton compte. Ce n'est pas bureaucratique. Tu peux arrêter de l'utiliser quand tu veux. » (Pinja, 25ans, actif, Helsinki,)

Une des enquêtés, qui a ouvert un compte en France, explique que la démarche est beaucoup plus facile en Finlande plutôt qu'en France.

« En France c'est horriblement difficile d'ouvrir un compte bancaire. Il y avait beaucoup de problèmes parce que je n'avais pas encore mon adresse. J'avais mon adresse mais je n'avais pas encore reçu de factures. En Finlande tu ouvres un compte en 2minutes. Tu as juste besoin d'une pièce d'identité. Ils sont heureux d'avoir de nouveaux clients. Mais on ne peut pas comparer Helsinki et Paris. Car il y a beaucoup plus d'habitants à Paris donc je comprends qu'ils doivent faire plus attention en France. » (Niina, 23ans, étudiante, Helsinki)

4.2.2. Etape usages

Le compte courant est pour les jeunes est le compte où ils font toutes leurs opérations quotidiennes. C'est-à-dire qu'ils perçoivent leurs salaires sur ce compte et font toutes leurs dépenses à partir de ce compte. C'est pour ça que leur compte courant se nomme compte « d'utilisation. »

« Le premier c'est pour les dépenses régulières et les autres dépenses sont pour m'amuser. Et l'autre est un livret d'épargne. » (Timo, 23ans, étudiant en Droit, Helsinki)

Quand les jeunes souscrivent à un compte bancaire, la banque leur demande la limite de leur découvert. Certains jeunes ont décidé de bloquer leur compte pour ne pas se retrouver dans le rouge. Et d'autres se sont laissés une marge dans le négatif.

« Ah, mais moi je ne peux pas aller dans le négatif avec mon compte. En fait ça coûte un peu si tu dois aller dans le négatif. Moi je dis que je n'ai pas besoin d'aller dans le négatif. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

Il arrive à certains jeunes de se retrouver dans le négatif mais plus par négligence de leur part plutôt que par manque d'argent.

« C'est possible mais si tu fais ça, tu dois payer des agios, donc ce n'est pas recommandé. Oui, plusieurs fois. Et tu dois payer 8euros. Je ne savais pas combien d'argent il me restait sur mon compte bancaire. J'avais de l'argent pourtant dans un autre compte mais c'est juste parce ce que je ne regarde pas beaucoup combien il reste. C'était juste des accidents. » (Mikko, 25ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

La plupart des jeunes sont pourtant très attentifs à la somme qui reste sur leur compte pour justement ne pas devoir payer des agios.

« Oui, une fois la banque m'a fait payer deux fois pour un même service. Donc je les ai appelé et ils ont arrangé ça. C'était facile et ce n'était pas une grosse somme c'était comme 2euros. Mais ils ont rétabli ça. » (Timo, 23ans, étudiant en Droit, Helsinki)

Les jeunes vérifient chaque mois leurs relevés de compte que toutes les opérations réalisées dessus soient identifiées et correctes.

« Oui, enfin je ne veux pas payer deux fois c'est tout. Tu dois vérifier parce que si quelqu'un t'as une fois il peut t'avoir une deuxième fois. » (Timo, 23ans, étudiant en Droit, Helsinki)

D'autres jeunes vérifient scrupuleusement tous les mois leurs comptes. Une des enquêtés explique d'ailleurs que c'est son passe-temps et qu'elle ne peut pas s'empêcher de vérifier, même si elle n'a jamais rencontré de difficultés.

« Oui une fois par mois ils m'envoient des papiers avec tous les paiements que j'ai fait. Je vérifie en fait tous les mois que tout est OK. Je garde mes reçus jusqu'à ce que la banque m'envoie des reçus par la poste. Je vérifie. Et peut être que ce n'est pas utile de vérifier car c'est tout le temps correct. Mais c'est mon passe-temps. Je le fais toujours. Hier mon copain m'a dit que j'étais un petit peu folle de le faire. Mais je lui ai répondu que c'est mon passe-temps et que je le fais. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki)

Les jeunes gardent leur reçus et vérifient qu'ils correspondent au montant prélevé sur leur compte.

« Je regarde ou est ce que mon argent va. S'il y a quelque chose de faux je le vois sur mes reçus. Je reçois les relevés une fois par mois, et habituellement j'ai un reçu aussi si j'achète quelque chose. Oui j'ai aussi ça sur Internet. Habituellement je vais sur Internet. » (Timo, 23ans, étudiant en Droit, Helsinki)

Internet est le moyen privilégié des jeunes pour suivre l'état de leurs comptes.

« Oui, parce que j'ai un accès Internet sur le site de ma banque et tout le temps je regard combien il me reste, je regarde le bilan de visa tous le mois. Une ou deux fois. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki)

Certains jeunes demandent à leur banque de ne pas recevoir de relevés de compte sous forme de papiers et se contentent du suivi sur Internet.

« J'ai fait une demande pour ne pas recevoir de relevés sur papier parce que je regarde sur Internet. Je n'en ai pas besoin de papiers. » (Pinja, 25ans, ingénieur, Helsinki)

La banque paie d'ailleurs les personnes qui ne veulent pas de relevés de compte sous forme de papier.

« A ma banque ils m'ont demandé si j'en voulais ou pas. Mais je ne veux pas. J'en ai pas besoin je peux le faire par Internet. Il te rembourse de l'argent s'ils n'ont pas besoin de te l'envoyer. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

D'autres jeunes au contraire préfèrent avoir des relevés sous formes de papier tous les mois, parce qu'ils peuvent écrire sur les relevés et les annoter

« Je fais des petites marques au stylo sur mes relevés comme ça, je sais ce que j'ai vérifié et si tout est correct. Je m'en souviens mieux comme ça. » (Jenni, 24ans, étudiante en biologie, Helsinki)

Les jeunes vérifient que toutes leurs dépenses soient correctes et que l'on ne leur a pas tiré plus d'argent qu'il ne le fallait. De plus, l'accès sur le site Internet de leur banque est gratuit jusqu'à l'âge de 26ans.

« Oui quand je vais sur Internet je regarde qu'est ce qui s'est passé sur mon compte. S'il y a quelque chose de spécial qui s'est passé, si quelqu'un a pris trop d'argent avec ma carte. Quelque fois il peut y avoir des accidents, que quelqu'un a mis un 0 en trop. Donc je le vérifie par Internet une fois par mois. Non mais à mon avis c'est possible. Tu veux payer 15euros mais peut être il met un 0 de trop. Donc moi je vérifie que je n'ai pas payé trop. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

Si beaucoup de jeunes sont très attentifs aux mouvements de leur argent, d'autres au contraire ne sont pas très attentifs à la gestion de leur compte. Certains jeunes ne vérifient pas leurs dépenses une par une, mais regardent grossièrement si tout semble correct avec un rapide coup d'œil.

« Je ne suis pas beaucoup les mouvements de mon argent Parfois, tous les mois je paie mes factures sur Internet donc en même temps je vérifie s'il reste assez d'argent. Mais je ne vérifie pas toutes les dépenses. Enfin tu peux voir les dépenses en une seule page, probablement que s'il y avait une grosse somme, je le verrais. Je paie beaucoup avec ma carte donc il y a beaucoup de paiement sur mon compte bancaire. Mais ce sont des petits paiements 10euros. Je ne les vérifie pas un par un. » (Mikko, 25ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

« Bon en général je sais exactement combien j'ai et combien j'ai utilisé. Mais quand j'attends mon salaire je vais regarder si je l'ai déjà pour voir si je peux utiliser plus d'argent. Mais je regarde quelques fois par moi mais pas plus. Non, je sais combien j'ai sur mon compte mais habituellement je ne suis pas toutes mes dépenses. » (Niina, 23ans, étudiante, Helsinki)

Les jeunes vérifient généralement une fois par mois leurs comptes quand ils reçoivent leur relevé de compte, mais avec Internet les jeunes contrôlent leur compte plusieurs fois par semaine.

« Normalement plusieurs fois par semaine, pour voir si tout est correct. » (Laura, 24ans étudiant en Histoire politique, Helsinki)

Quand les jeunes font leurs comptes, ils ne sont pas toujours satisfaits de leurs dépenses. Mais comme le précise l'une des enquêtés, cela l'amène parfois à culpabiliser.

« Non, des fois je me trouve stupide d'avoir tant d'argent dans certaines choses, mais ça dure deux jours après avoir vu le montant débité sur mon compte mais après j'oublie avoir dépenser de l'argent dans des choses stupides. » (Ulla, 24ans, étudiante ingénieur, Helsinki)

4.2.3 Stockage : Pas de rangements pour les utilisateurs d'Internet

Les jeunes rangent leurs relevés de compte dans des chemises avec tous leurs autres papiers concernant leur banque, mais aussi leurs papiers d'identité.

« Je les mets dans une chemise. Je mets tout dans cette chemise : Tout ce qui a un rapport avec l'argent, où mon appartement. J'ai un relevé de compte qui arrive chez moi chaque mois, ou toutes les deux semaines. Et ça veut dire que j'ai beaucoup de papiers de ma banque. » (Niina, 23ans, étudiante, Helsinki)



Range document de Niina : Tous les documents de la banque sont placés dans une pochette mais sans être triés.

Comme nous l'avons vu dans le paragraphe précédent, des jeunes font le choix de ne pas recevoir de relevés bancaires, parce qu'ils préfèrent regarder sur Internet mais aussi parce qu'ils ne veulent pas s'encombrer de papiers chez eux.

« Moi je n'aime pas les papiers, après tout ne sait pas ce que tu en as fait, alors que sur Internet, il y a tout depuis le début. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

4.2.5. Gestion simultanée de plusieurs comptes

On remarque que certains enquêtés possèdent deux comptes. Ces deux comptes ont deux utilisations. L'un correspond aux dépenses courantes c'est aussi celui sur lequel le salaire est déposé. L'autre est un livret d'épargne où l'argent est stocké.

« Celui qui est dans l'autre banque je ne sais pas pourquoi je l'ai. Mais sinon il y en a que j'utilise tout le temps et l'autre j'ai de l'argent dessus mais je ne peux pas y mettre autant d'argent que je voudrais mais je peux avoir de l'argent de là. » (Ulla, 24ans, étudiante ingénieur, Helsinki)

Un des comptes est ainsi associé aux cartes de paiements et le livret d'épargne a soit une carte de retrait ou pas de carte du tout.

« Pas grand-chose dans mon compte courant j'ai mes cartes de paiement et je l'utilise pour mes factures régulières. Mais la seule différence c'est que pour mon compte courant j'ai une carte bancaire. Et donc de mon livret d'épargne je ne prends jamais d'argent de là parce que je n'ai pas de carte pour. Il se peut que je fasse des transferts d'argent de mon livret d'épargne à mon compte courant si je pars en voyage. » (Pinja, 25ans, actif, Helsinki)

« Je n'ai pas de carte de crédit pour ça. Je ne paye pas avec ça l'électricité ou mon loyer pour cela j'utilise mon compte de tous les jours. » (Juho, 24ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

Pour épargner une partie de leur salaire les jeunes font des transferts d'une partie de leurs revenus de leur compte courant vers leur livret d'épargne pour mettre leur argent de côté et ne pas y toucher jusqu'à temps qu'ils en aient vraiment besoin.

« Avec mon propre argent j'ai mon compte courant où mon salaire va et j'ai aussi mon livret d'épargne. Quand j'ai mon salaire, que j'ai payé mon loyer et tout ce dont j'ai besoin et si après le mois il reste quelque chose je l'envoie sur mon livret d'épargne. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki,)

Les jeunes sont souvent amenés à faire des transferts dans le sens inverse si leur compte courant est vide. Ils doivent alors virer de l'argent de leur livret d'épargne vers leur compte courant pour ne pas se retrouver en découvert.

« Oui parce que mon compte courant est souvent vide donc je dois y remettre souvent de l'argent. » (Ulla, 24ans, étudiante ingénieur, Helsinki)

Ainsi on constate que le livret d'épargne a bien souvent un montant supérieur au compte courant.

« Actuellement j'ai 1500euros sur mon livret d'épargne et peut être 300euros sur mon compte courant. » (Juho, 24ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

On remarque par ailleurs que les jeunes se souviennent mieux du montant qu'ils ont sur le livret d'épargne que sur leur compte courant. Dans la mesure où la somme sur le livret d'épargne est fixe, alors que sur le compte courant, elle change tout le temps.

« C'est difficile à dire parce que ça change tout le temps. Mais je dois avoir 3000euros dans mon livret d'épargne. Enfin c'est là que je puise quand je n'ai plus d'argent sur mon compte courant. Parce que sur mon compte courant je paye mon loyer donc je ne sais pas combien j'ai sur mon compte courant. Ca change beaucoup. Dans les autres comptes je m'en souviens parce que je ne m'en sers pas. » (Timo, 23ans, étudiant en Droit, Helsinki)

4.3. Les placements

4.3.1. Début de la gestion des actions à partir de 18ans

Comme nous avons pu le voir dans la première partie, les grands-parents ou les parents achètent des actions pour leurs enfants. Ils s'occupent de les gérer jusqu'à temps que leurs enfants soient en âge de les gérer tout seul.

« C'est quand j'ai eu 18 ou 20ans que j'ai commencé à gérer moi-même mes investissements. »(Juho, 24ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

Comment les jeunes gèrent leurs actions ? Les jeunes veulent essayer de gérer leurs actions tout seul et être indépendants vis-à-vis de leurs parents

« Cet été, il y a 2mois. Je les avais depuis plusieurs années mais seulement pour un petit montant comme 50euros. Je voulais juste essayer seule. » (Laura, 24ans étudiant en Histoire politique, Helsinki)

4.3.2. Recherche d'informations : cumuls des sources d'informations

Pour trouver des informations les jeunes se tournent vers diverses personnes pour obtenir des conseils. Pour investir de l'argent les jeunes finlandais interrogés se tournent plutôt vers leurs parents pour avoir des conseils.

« J'ai demandé à mon père en fait parce qu'il connaît le marché de la finance assez bien. Je les ai placées dans 4places différentes. En fait il y a deux places ou il y a un peu de risque et 2qui sont assez sûres. Donc elles ne vont jamais vraiment baissées. Ca peut quand même bien monter. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

Mais les parents responsabilisent leurs enfants en leur disant qu'ils doivent y réfléchir par eux-mêmes et prendre leur propre décision.

« Oui mon père il me dit parfois ce qu'il pense qui est bien Mon père me donne des conseils mais seulement si je demande parce qu'il a aussi u peu d'investissement. Il me donne des conseils mais c'est à moi de décider. Il me dit que je dois réfléchir moi-même à la décision. J'ai choisi des compagnies pour les ordinateurs et pour les forêts. » (Juho, 24ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

Les jeunes demandent aussi conseils à leurs amis. Ils se tournent spécialement vers leurs amis qui étudient les finances et qui ont des connaissances dans le domaine boursier.

« J'ai parlé avec mes amis et avec la banque et ils m'ont dit que ce serait une bonne manière d'épargner de l'argent. C'est une manière facile d'obtenir de l'argent si j'en ai besoin rapidement peut être ; Des fois je leur demande si c'est une bonne manière et le bon moment de faire des affaires avec l'argent. Oui je pense parce que j'ai beaucoup d'amis qui étudient l'économie mais je pense que mes amis en Droit m'ont aussi donné de bons conseils. » (Timo, 23ans, étudiant en Droit, Helsinki)

Certains jeunes actifs demandent conseils à leurs collègues de bureau. Un des enquêtés travaillant dans une banque à demander conseil à ses collègues.

« Je parle avec mes collègues de ça mais juste une fois quand j'ai investi il y a quelques mois. » (Juho, 24ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

« C'est ma collègue parce que je travaille dans une banque donc je connais des choses sur ça. Je pense que je n'aurai ce livret d'épargne si je ne travaillais pas dans une banque. Avec mes actions si je veux quelque chose de gros pour le future comme un appartement c'est bien. » (Laura, 24ans étudiant en Histoire politique, Helsinki)

En revanche, les jeunes ne se sentent pas encore en mesure de donner des conseils ou de donner leurs points de vue sur des investissements.

« Mon père et mon frère me donnent de bons conseils mais moi je ne peux pas trop donner mon opinion car cela ne m'intéresse pas plus que ça. » (Ulla, 24ans, étudiante ingénieur, Helsinki)

Les jeunes n'hésitent pas aller voir des conseillers financiers. Certains jeunes ont totalement confiance dans leur conseiller.

« Oui c'était il y a 2mois comme j'avais 3000euros à investir. J'ai demandé qu'est-ce que c'est actuellement la meilleure chose. Parce que moi-même je ne suis pas très au courant de ce qu'il y a de mieux. Je ne suis pas trop fort mais j'ai une idée. La personne à la banque m'a proposé d'investir pour les appartements ; C'est comme un compte qui a des investissements dans 5 pays comme « Arganfleming ». » (Juho, 24ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

A l'opposé, d'autres jeunes sont plus méfiants et multiplient leurs sources d'informations pour avoir un maximum de données.

« Non pas très souvent. Habituellement ils essayent de les vendre. Je les écoute mais je n'ai pas à prendre de décision à partir de leurs avertissements. Mais j'écoute ce que les gens disent, comment ils investissent leur argent. » (Timo, 23ans, étudiant en Droit, Helsinki)

4.3.3. L'étape de la souscription et de l'ouverture des placements

Les jeunes achètent des actions. Certains jeunes ont des actions Nokia.

« J'ai des actions Nokia, et j'ai confiance dans Nokia. » (Juho, 24ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

Certains choisissent de placer leur argent dans des plans épargne logement qui sont sans risques. Mais les jeunes ne peuvent pas toucher à cet argent pendant 5 ans.

« Après ça ma mère et moi avons ouvert un compte, où tu mets de l'argent que tu ne peux pas toucher pendant 5ans. J'ai mis tout l'argent que j'avais épargné pendant 1an. C'était mon 3^e compte. C'était à Nordea. Tu as un meilleur taux d'intérêt quand tu mets l'argent dans ce compte. Je l'ai ouvert en 1999 et je l'ai eu en 2003. J'ai mis un certain montant dans ce compte. » (Jenni, 24ans, étudiante en biologie, Helsinki)

Les jeunes se tiennent aussi informés du prix de l'immobilier à long terme pour savoir quel est le meilleur moment pour vendre ou pour acheter.

« Mais juste à ce moment là le prix des appartements baisse et mon avis c'était meilleur de vendre l'appartement et de mettre ça en action. Dans un an ou deux les prix des appartements vont beaucoup baisser donc à ce moment là je vendrai les actions et j'achèterai un appartement. Et uniquement pour un appartement. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

Certains jeunes reconnaissent ne pas suivre les mouvements de la bourse régulièrement.

« Je n'ai pas été actif sur le marché boursier Non parce que je ne sais pas ce qui se passe là-bas. Je perdrais sûrement mon argent. Je ne suis pas tant intéressé. » (Mikko, 25ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

D'autres jeunes suivent tous les jours sur Internet les mouvements de la bourse en temps réel.

Mais comme la plupart sont dans Nokia ça à l'air assez bien. Comme presque chaque jour je vais voir comment cela a été. Dans ma banque, là on peut voir sur Internet en réel comme c'est avec les actions. » (Juho, 24ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

Les jeunes investissent car le taux d'intérêt sur les livrets d'épargne est trop bas entre 2 et 3%. Les jeunes préfèrent essayer de gagner plus d'argent même s'il y a un risque.

« J'ai un livret d'épargne mais qui est vide pour l'instant. Cela a été un peu mieux. Le taux d'intérêt est de 2% c'est vraiment bas. C'est pour ça que je ne garde pas d'argent dans mon livret d'épargne pour le moment. Et j'ai un compte d'une autre banque. » (Mikko, 25ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

« Non, car si je mets l'argent dans les actions, ça monte plus. Cette année ça a monté de 17% donc c'était bien. Mais si je le mets sur un compte ça monte de 2 ou 3% quelque chose comme ça. Donc je préfère décider moi-même ou je veux le mettre. Il y a un peu de risque mais on peut gagner plus. Et on peut acheter un meilleur appartement. C'est un peu le jeu. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

Le risque encouru en achetant des actions ne semble pas les inquiéter.

« Oui il peut y en avoir un. Je dois les revendre, ça prend quelques jours et je retrouve mon argent. Ça dépend du cours de la bourse. Mais j'essaie de ne pas y toucher si je veux des intérêts. » (Laura, 24ans étudiant en Histoire politique, Helsinki)

Certains jeunes finlandais interrogés achètent leurs actions sur Internet. Ils savent déjà ce qu'ils veulent, il ne leur reste plus qu'à faire la manipulation informatique.

« Non, je l'ai fait par Internet aussi. Donc je n'ai pas besoin d'aller dans un bureau. Je vais vérifier dans les magazines qui comparent les différentes actions. Donc j'ai vu que je voulais acheter ça, ça. Mais j'ai demandé à mon père aussi. Et donc sur Internet j'ai acheté les

actions. Ils t'envoient un papier par email qu'il te faut signer et retourner. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

D'autres jeunes achètent leurs actions avec leurs conseillers financiers, en autorisant le conseiller à s'occuper du virement.

« Oui je vais faire ça sur Internet. Parfois avec la personne de la banque qui donne des conseils. Il va faire un virement tout de suite si je lui donne la permission de faire un transfert. Si je suis déjà dans la banque c'est plus pratique comme ça. Si c'est une bonne idée de faire cet investissement lui peut le faire là tout de suite. » (Juho, 24ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

Certains jeunes ont mis en place des virements automatiques et tous les mois de l'argent de leur compte courant est viré vers leurs actions.

« Oui peut être que c'est 8euros chaque fois que je fais un investissement. L'investissement immobilier va tirer chaque mois de mon compte de l'argent environ 100euros. Ce transfert est gratuit. On s'est déjà mis d'accord de faire comme ça. Je peux changer cette somme si je veux. » (Juho, 24ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

Avec quel argent les jeunes investissent ? Certains jeunes n'investissent pas leurs salaires qu'ils gardent pour leurs dépenses de tous les jours et pour partir en voyage.

« Oui et quand je vais recevoir de l'argent je vais l'investir. Mais pas quand c'est mon salaire. Le salaire je l'utilise. Mais l'argent qui ne vient pas du salaire je vais l'investir comme ça ça n'est pas utilisé. Ce sera plus tard pour un appartement. » (Juho, 24ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

Les jeunes n'investissent pas leur salaire, mais s'il arrive qu'ils doivent transférer de l'argent prévu pour les investissements pour remplir le compte courant, alors le mois suivant ils utiliseront une partie de leur salaire pour qu'il y ait toujours la même somme investie chaque mois. Cela montre une volonté d'investir à tout prix.

« Oui en même temps je regarde combien il y a d'argent dans mon compte. Donc s'il y a seulement 50euros je vais faire un transfert à partir d'un autre compte. Si je veux investir je prendrai alors un peu d'argent sur mon salaire pour rééquilibrer. » (Juho, 24ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

Les jeunes n'hésitent pas à emprunter de l'argent pour investir. Car comme l'explique l'un des enquêtés, s'ils empruntent beaucoup d'argent, les jeunes sont exonérés d'impôts.

« Non c'est plus un investissement de 15 ou 10ans. Quand tu achètes un appartement, quand tu empruntes 100 000euros, chaque année il te faut payer 2%. Mais ce montant là tu peux l'économiser en impôt. Tu le payes pour la banque mais tu reçois plus d'argent de ton boulot. Donc en fait c'est bon d'emprunter de l'argent. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

Certains jeunes investissent l'argent qu'ils ont reçu en héritage.

« Et j'en ai des autres aussi comme j'ai reçu de l'argent, un petit héritage. » (Ulla, 24ans, étudiante ingénieur, Helsinki)

Les jeunes peuvent revendre des biens immobiliers pour investir dans des actions.

« Depuis un an et demi. J'ai revendu mon appartement et j'ai acheté des actions pour 100 000euros. Je peux toucher à mon argent mais ça prend du temps. Je ne le ferai pas car je veux les garder pour acheter un autre appartement. Ce sont mes parents qui me l'ont donné pour un appartement donc en principe je n'utilise que pour un appartement. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

L'argent gagné est alors remplacé dans des investissements via l'achat d'autres actions.

« Chaque année on reçoit une petite somme des investissements. Je la réinvestis dans d'autres actions. » (Juho, 24ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

Ou bien l'argent est placé sur un livret d'épargne.

« Oui j'ai un 2^e compte parce que quand je fais mes investissements moi-même. Quand je reçois de l'argent je dois le mettre quelque part mais je n'aime pas le mettre dans mon compte que j'utilise chaque jour. Quand c'est 200euros ça va si je le mets dans mon compte quotidien mais si c'est 2000euros. Je dois avoir un autre compte pour ça. Et je l'utiliserai plus tard avec mes investissements. Et là j'ai 1000euros dans mon 2e compte c'est juste en attendant que j'ai une bonne idée pour investir. » (Juho, 24ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

Les jeunes sont satisfaits de leurs investissements. Les sommes investies peuvent être très élevées.

« Mais je suis satisfait de mes investissements. Non, c'est allé assez bien. Avec les immobiliers j'avais 6000euros cela s'est agrandi de 20% en 6mois. Et l'autre Kulmuneu, il va investir pour les technologies forestières. En 3ans cela s'est agrandi de 70%. Je n'ai rien perdu c'est seulement avec UPM Kulmuneu c'est moins 5%. Ce n'est pas beaucoup comme j'ai seulement 3000euros là. En tout j'ai à peu près 60 000euros. » (Juho, 24ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

Qu'est-ce que les jeunes souhaitent faire de cet argent? Certains pensent déjà à leur futur et à l'achat d'un appartement.

« Moi si j'épargne ou bien que j'ai des actions ce serait pour pouvoir m'acheter mon appartement bientôt. » (Ulla, 24ans, étudiante ingénieur, Helsinki)

A partir de ce paragraphe, on constate que les jeunes interrogés tiennent absolument à investir au point d'aller faire un emprunt ou d'y consacrer une partie de leur salaire.

5. Les rapports à la banque

5.1. La relation avec la banque : personnalisée

5.1.1. Raisons des visites : diverses

Les jeunes enquêtés ne se rendent pas souvent à leur banque dans la mesure où ils peuvent faire toutes leurs opérations bancaires par Internet.

« Depuis que j'ai mon contrat pour Internet je n'ai plus eu besoin d'aller à la banque. C'est une grosse banque, il n'y pas de gros problème, il y a un bon service. Je n'y vais pas souvent parce que j'ai mon compte sur Internet. C'est facile tu peux presque tout faire sur Internet tu n'as pas besoin d'aller à la banque. Et ça marche bien. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

D'autre part, certains préfèrent appeler leur banque ou leur envoyer un email pour leur demander des renseignements. En effet, certains jeunes n'aiment pas se rendre à la banque car cela leur prend du temps.

« Je n'aime pas aller dans un bureau je préfère appeler en fait. Comme j'ai perdu mon vélo, j'ai appelé. C'est plus rapide. Au bureau, ça prend du temps, il faut y aller, c'est plus rapide d'appeler. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

Les jeunes peuvent se rendre à la banque pour déposer de l'argent. Mais cela n'arrive pas très souvent dans la mesure où les virements et paiements électroniques sont privilégiés sur les paiements en monnaie.

« Peut être après Noël si mes grands-parents m'ont donné de l'argent. » (Niina, 23ans, étudiante, Helsinki)

« Quand j'ai eu mon diplôme et que j'ai reçu de l'argent en chèques et de la monnaie je suis allée à la banque pour le mettre sur mon compte. Mais je ne l'ai plus jamais fait. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki)

Les cartes bancaires expirant tous les ans ou tous les deux ans, les jeunes doivent se rendre dans leur banque pour avoir leur nouvelle carte. Pour obtenir une nouvelle carte, les jeunes font leur demande par Internet, par téléphone ou bien encore vont directement à la banque. Les cartes bancaires sont prêtes en 2 semaines, mais aucune carte bancaire n'est délivrée par courrier postal.

« Oui, c'était quand j'ai été prendre ma nouvelle visa électron. C'était en Mars. Je suis allée sur le site Internet et j'ai rempli les informations, je leur ai envoyé et ils m'ont envoyé une lettre pour me dire que la carte était arrivée. J'ai recommandé une nouvelle carte parce que quand j'étais en Suisse parce que je pensais avoir perdu ma carte, je les appelais pour couper ma carte mais je l'ai retrouvée après. Mais je devais quand même recommander une nouvelle carte. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki)

Les jeunes qui n'ont pas Internet vont à la banque pour faire leurs opérations bancaires ou biens s'ils ont perdu leur numéro de code.

« C'était il y a 2mois, je devais retirer un peu d'argent de mon livret d'épargne. Donc j'ai fait un virement sur ça. J'avais le temps et c'était facile à faire. Et je n'ai pas Internet chez moi aussi. » (Timo, 23ans, étudiant en Droit, Helsinki)

Les jeunes peuvent se rendre dans les banques pour savoir aussi le prix de leurs services.

« En fait oui, ils vendent des assurances aussi maintenant les banques. En fait je suis allé demander pour l'assurance il y 3mois. L'assurance est vraiment bon marché là, car j'ai déjà été client pour 25ans donc il te donne vraiment un bon prix. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

Certains jeunes se rendent donc seul à leur banque pour rencontrer des conseillers. Les conseillers leurs font diverses propositions. Mais les jeunes prennent le temps de réfléchir à ses propositions avant de faire tel ou tel placement.

« Oui, c'était il y a 2 mois. Je devais m'occuper de mon compte et ils m'ont demandé si je voudrais des publicités. Ils m'ont demandé si je voulais différentes propositions, différentes idées pour bien investir. Mais je n'ai pris aucune décision à ce moment là. Je veux prendre le temps et décider plus tard. » (Timo, 23ans, étudiant en Droit, Helsinki)

5.1.2. Un bon contact avec le personnel de la banque fidélise les jeunes

Ce qui est important pour les jeunes finlandais interrogés, c'est d'être connu dans leur banque et d'être accueillis chaleureusement à chacune de leur visite. Ils apprécient aussi de pouvoir rencontrer un conseiller quand ils le désirent et n'ont pas besoin de prendre un rendez-vous.

« Je connais les gens dans ma banque C'est important pour moi d'être connu dans ma banque Tu peux y aller quand tu veux. Tu n'as pas à attendre. » (Mikko, 25ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

« Mais c'était toujours la même procédure, « venez, asseyez-vous, vous voulez un café. Je suppose que j'allais chercher une carte bancaire. » (Mikko, 25ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

On remarque que les jeunes veulent avoir à faire eux-mêmes personnes parce qu'ils savent que leur interlocuteur les connaît et se souvient des précédentes visites. Les jeunes ont alors toujours à faire à la même personne. Un bon contact avec le personnel de la banque fidélise les jeunes à une banque.

« Oui maintenant je rencontre toujours la même personne depuis 3fois, cette personne est là et me connaît. Mais je pense que dans l'avenir ce sera la même personne. C'est plus facile comme ça. » (Juho, 24ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

Les jeunes n'apprécient pas en revanche que les conseillers financiers essaient de leur vendre ce qu'ils n'ont pas demandé. C'est le cas de conseillers qui essaient de vendre des livrets de retraite aux jeunes. Les jeunes n'apprécient pas quand on essaie de les impliquer dans une démarche commerciale qui va au-delà de leurs attentes.

« Habituellement tu n'as pas à demander, ils te donnent des conseils avant que tu es ouvert ta bouche, ils veulent te vendre des livrets d'épargne et des affaires pour épargner. Donc ils te donnent des conseils. Parfois ils t'appellent pour te donner des conseils ou te demander si tu veux des obligations. Ils proposent habituellement quelque chose comme un livret d'épargne pour ta retraite. En Finlande c'est bien de déjà commencer à épargner Ils disent tout le temps que c'est une bonne chose de mettre de l'argent dans un livret d'épargne pour la retraite. Je n'ai jamais pris l'opportunité parce que j'ai besoin d'argent et envie de dépenser de l'argent avant d'avoir 60ans. Je crois que j'avais 18ans la première fois qu'ils me l'ont proposé. C'est marrant. Oui, même si je ne me préoccupe pas du livret d'épargne pour la retraite. Je pense

que ce n'est pas encore le bon moment pour faire ça. » (Timo, 23ans, étudiant en Droit, Helsinki)

Si les jeunes sont en demande de conseils, ils restent cependant vigilants aux diverses propositions de leur conseiller bancaire.

« C'était facile, mais la conseillère de la banque était tout le temps en train de me dire tu devrais prendre ce compte et ce compte, et aussi pour l'assurance. C'est pourquoi j'ai demandé à mon père et à mon frère ce que je devais faire. » (Ulla, 24ans, étudiante ingénieur, Helsinki)



Un jeune avec une conseillère dans la poste centrale d'Helsinki

5.1.3. Le service client par téléphone considéré comme trop lent

Les jeunes reprochent au service client par téléphone d'être trop lent.

« Oui parfois le service client est vraiment lent. C'est un point négatif. Par exemple quand j'appelle ça prend toujours beaucoup de temps. » (Pinja, 25ans, actif, Helsinki,)

Les jeunes prennent le temps de répondre aux sondages téléphoniques et notamment ceux de leur banque. Ils apprécient cette démarche qui sollicite leur avis.

« Oui, une fois par téléphone. C'était à propos d'un livret d'épargne. Ils m'ont demandé si j'étais satisfait avec ce que j'avais déjà si je voulais quelque chose d'autre. Mais j'ai répondu que j'étais satisfaite. Mais c'était bien. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

Quand les jeunes demandent des renseignements sur la nature et les coûts des services des banques, ils aiment bien recevoir leurs informations par email plutôt que par téléphone ou par prospectus. Les informations leurs semblent plus claires de cette manière. De plus, par téléphone les jeunes ont l'impression qu'ont essayé de leur vendre des services qu'ils n'ont pas besoin. Internet permet d'éviter ce genre de démarche.

« En fait je n'aime pas le marketing par le téléphone. Moi je n'aime pas que les gens essaient de me vendre quelque chose. Moi je veux choisir moi-même. Si je veux un service comme maintenant une assurance c'est moi qui décide, je fais un papier ou je dis moi je veux ça. Envoyez moi une offre. En fait quand ils t'appellent tu peux tout de suite dire : moi je n'achète pas par téléphone. Alors est-ce que vous pouvez marquer de ne plus m'appeler. Je n'aime pas

que l'on m'appelle. C'est mes amis qui m'appellent ou le boulot donc je ne veux pas que ce soit tout le monde. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

« Ils m'ont demandé est-ce qu'ils peuvent m'appeler. Je leur ai dit que c'est meilleur qu'ils m'envoient un email. Ça prend moins de temps. Je peux tout de suite voir que ça ça coûte 50, ça 60. Si quelqu'un m'appelle ça prend du temps et ça n'est peut être pas le bon moment. Si ils essayent de faire du marketing, de vendre et moi je veux seulement savoir le prix. J'ai répondu que oui sur Internet à la banque qui m'intéressait pour les autres je n'ai pas répondu. Ils m'ont envoyé les papiers chez moi et je les ai signé et renvoyé par la poste. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

Il est clair alors que les jeunes préfèrent le contact en vis-à-vis avec leur banque ou bien par Internet.

« Habituellement je réponds que je préfèrerai parler de ça à la banque avec le temps et non pas avec le portable où je suis peut être occupé quelque part. Je n'aime pas trop ça. » (Timo, 23ans, étudiant en Droit, Helsinki)

5.1.4. Désintéret des jeunes pour les prospectus des banques

Les jeunes reçoivent des publicités de banque ou de comptes avec leurs relevés de compte. Les prospectus proposent aussi différentes manières de faire des placements. Mais la plupart des jeunes ne s'intéressent pas aux publicités envoyées. Car les jeunes préfèrent recevoir uniquement de la publicité quand ils ont en fait la demande.

« Pas tout le temps, mais de temps en temps il y a des publicités sur les différentes options d'épargner. Je les regarde puis je les jette. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki, cliente de Nordea)

Certains jeunes Finlandais n'aiment d'ailleurs pas recevoir en général de prospectus dans leur boîte aux lettres

« De ma banque oui mais je les jette tout de suite. Je n'ai pas trop le temps et je ne suis pas trop intéressé. En fait souvent je ne donne pas mon adresse donc je ne reçois pas de pub. Et j'ai mis un panneau sur ma boîte aux lettres « pas de pub ». Ce n'est pas une très bonne réputation d'envoyer des pub comme ça. Il y a beaucoup de gens qui n'aime pas la pub en Finlande. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

« Je n'aime pas que l'on m'envoie des emails si je n'en ai pas demandé. Je n'aime pas que l'on fasse trop de marketing. A mon avis c'est la simplicité. Ce service ce prix là. Et pas service pour les jeunes ou pour les vieux. C'est la simplicité si je veux faire quelque chose je veux faire ça vite. Si je veux une assurance je ne regarde pas sur Internet pour regarder les prix. Je fais ça en 2heures. Je fais ça dans le train que je veux ça. Je vais aux 5companies différentes, ils font des offres. Et moi je fais une heure de travail pour décider ce que je veux, « ah oui ça c'est le moins cher. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

5.2. L'utilisation des différents services proposés : Internet ou les automates ?

5.2.2 Internet et le code SOLO

Les jeunes avec leur banque obtiennent un code, appelé SOLO code qui permet d'accéder à leur comptes électroniques. Ils peuvent alors par exemple payer les factures, transférer l'argent d'un compte à un autre, vérifier les transactions du compte, faire une demande pour un prêt étudiant et suivre les investissements. Et tout ça à partir de la même page Internet. La plupart des services électroniques sont aussi accessibles par Téléphone.

Le code SOLO ne sert pas uniquement pour la banque. Il y a un grand nombre de fournisseurs, d'autorités publiques, d'associations qui acceptent ce code comme un moyen d'identification sur leurs services en ligne. Les codes SOLO sont aussi un moyen sûr de payer en ligne pour le shopping. Nous allons voir quels sont les inconvénients et les avantages de cette pratique.

a. Les avantages d'Internet : rapide, simple, gratuit

Les jeunes finlandais interrogés paient par exemple leurs factures sur Internet. Les jeunes trouvent la démarche très facile.

*« Non c'est très facile et en plus sur Internet on peut aussi faire des transferts. Donc on peut payer les factures sur internet. C'est très très très facile. Les factures de mon portable. »
(Niina, 23ans, étudiante, Helsinki)*

Beaucoup de jeunes ont Internet chez eux. Mais à l'opposé, ceux qui n'ont pas Internet chez eux, l'utilisent au travail ou à l'université. Les jeunes expliquent qu'avec Internet, ils ne perdent pas de temps à se rendre à un bureau pour régler des factures ou faire des virements.

« C'est très facile de payer ses factures comme ça. Ça coûte rien, c'est facile, c'est rapide. Tu peux le faire en même temps que tu travailles. Tu n'es pas obligé d'aller dans une queue pendant 2heures pour payer une facture et payer pour ça aussi. » (Niina, 23ans, étudiante, Helsinki)

Les jeunes préfèrent utiliser Internet aux distributeurs automatiques parce qu'ils peuvent effectuer toutes leurs opérations bancaires de chez eux, de leur travail ou de l'université.

« Tu peux payer des factures, mais je les paye habituellement deux fois par mois sur Internet quand je suis à l'école ou au travail. Je préfère Internet aux distributeurs automatiques. Parce que tu peux le faire quand tu es à l'école. C'est pareil je regarde mon compte sur Internet ou sur mes reçus que je reçois à la maison et non pas sur les distributeurs. » (Timo, 23ans, étudiant en Droit, Helsinki)

b. Les inconvénients d'Internet : un système pas assez sécurisé

Si beaucoup de jeunes utilisent Internet pour certains Internet est un moyen moins sûr que d'aller directement à la banque pour faire des virements.

« Je crois que c'est plus sûr que de le faire sur Internet. Mais des fois c'est plus facile de le faire dans une banque. » (Timo, 23ans, étudiant en Droit, Helsinki)

Les banques essaient de sécuriser au maximum les virements et les achats d'actions par Internet en instaurant plusieurs codes : un nom d'utilisateur, un nom de code et enfin un code à 4 chiffres avant l'accès aux comptes de chaque client.

« Sur Internet il y a aussi un système pour écrire des messages qui est plus confidentiel que d'écrire un email. Par email n'importe qui peut l'envoyer. Comme je voudrais 20 000euros à ce compte, n'importe qui peut faire ça. Si je le fais par téléphone je dois utiliser une liste de numéros. Chaque fois que je vais sur Internet je dois avoir un nom d'utilisateur et un mot de passe et ensuite j'ai un code à 4 chiffres mais ça change chaque fois. Quand j'ai entré tous les codes ils savent vraiment que c'est moi. Puis si c'est trois fois incorrect c'est bloqué et je dois aller à la banque avec mon passeport pour débloquer. » (Juho, 24ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

5.2.3. Les automates

Les distributeurs automatiques proposent divers services. En effet avec les distributeurs ; les jeunes peuvent retirer de l'argent et payer leurs factures sous différentes modalités et vérifier leurs comptes.

« Tu mets ta carte et ton code et après il y a beaucoup de fonctions tu peux voir ton relevé de compte. Tu peux voir ou est-ce que tu as payé, ou est-ce que tu as tiré de l'argent, combien et quand et en plus il y a la fonction où tu peux payer tes factures. Parce que dans tes factures il y a toujours ton numéro bancaire pour payer et comme ça tu peux payer tes factures. » (Niina 23ans, étudiante, Helsinki)

a. Les avantages de recourir aux automates

Les jeunes utilisent en premier lieu les distributeurs pour retirer de l'argent en monnaie. Pour obtenir de l'argent, ils ne vont pas à la banque parce que c'est plus simple de l'avoir aux distributeurs. Au distributeur après avoir entré son code, le distributeur demande au client sur quel compte il veut que son argent soit tiré. Il y a en effet plusieurs possibilités : soit l'argent sera tiré le mois d'après en choisissant Visa, soit l'argent est tiré sur le livret d'épargne ou sur le compte courant. La fréquence de retrait va de deux fois par semaine à une fois toutes les deux semaines. Et les jeunes prennent à chaque retrait entre 20 et 60 euros. Mais le montant de retrait est assez variable d'une semaine à l'autre en fonction des dépenses.

« Oui, peut être une ou deux fois par semaine, cela dépend. Des fois je vais utiliser en une semaine, 20euros et des fois je vais utiliser 200euros par semaine. Donc ça change beaucoup. » (Timo, 23ans, étudiant en Droit, Helsinki)

A chaque retrait les jeunes vérifient le montant qu'il reste sur leur compte pour voir si tout est en ordre.

« Quand j'ai de l'argent tu vois automatiquement si tu as encore de l'argent là ou non. Je regarde si c'est toujours le montant q u'il devrait y avoir. Et le distributeur me donne un reçu. Combien j'ai pris et combien il reste sur mon compte. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki)

Les jeunes utilisent les distributeurs pour faire des transferts d'argent, payer leurs factures et rembourser leurs amis par exemple. Les jeunes peuvent trouver des distributeurs partout dans la rue et n'ont pas à attendre de rentrer chez eux ou d'être au travail pour faire des virements.

« Et si on prête de l'argent à des amis on peut les rembourser à partir des distributeurs en transférant l'argent sur leur compte. » (Niina, 23ans, étudiante, Helsinki)

L'avantage des distributeurs à Internet c'est que les jeunes reçoivent des reçus quand ils paient à l'aide des distributeurs. Tandis que sur Internet il n'y a aucun papier témoin de leur achat.

« Quand j'ai besoin d'avoir un reçu, un témoin je paie aux distributeurs. Parce que sinon je paye sur Internet. Je regarde aussi combien il me reste sur mon compte quand je vais tirer de l'argent. Mais comme je vois ça sur Internet je sais toujours à peu près combien il y a. » (Juho, 24ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

« Tu peux toujours demander ton relevé de compte. En fait il te le donne automatiquement à chaque retrait. Et en plus il y a les autres automates où tu peux payer tes factures. » (Niina, 23ans, étudiante, Helsinki)

b. Les inconvénients : services payants et files d'attentes

Les jeunes se plaignent du coût qu'entraîne l'utilisation des distributeurs. En effet faire des opérations bancaires à partir des distributeurs ou bien au guichet est payant. C'est pourquoi les jeunes préfèrent Internet aux distributeurs.

« Tu peux faire tes virements à la banque ou aux automates mais ça coûte un peu ça coûte 2euros. Aux distributeurs automatiques c'est 2euros et si tu vas au guichet ça coûte encore plus c'est 3euros. Mais si tu vas sur Internet c'est gratuit. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

« Tu peux payer tes factures mais en fait si tu le fais tu dois payer. Quand tu paies sur Internet c'est gratuit donc j'utilise toujours Internet. » (Mikko, 25ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

D'autre part, les distributeurs pour payer les factures s'appellent OTTO. C'est le nom d'un homme et ça veut dire aussi un « retrait ». Or il n'y en a pas autant que les jeunes le souhaiteraient. En effet, il faut parfois faire la queue avant d'atteindre le distributeur.

« Non je trouve qu'ils sont très très pratiques et j'aimerais qu'il y ait plus de machines comme ça partout. Pour le même service j'aimerais qu'il y en ait plus. Il n'y en a pas assez parce qu'il y a toujours la queue pour y aller. Parce que tout le monde trouve que c'est très pratique ça prend une minute. » (Niina, 23ans, étudiante, Helsinki)



Distributeur

II. LES JEUNES ET LA POSTE LOCALE

A. L'image de la poste locale

La principale activité de la Poste est tout ce qui **est livraison de courrier et de colis**. Depuis plusieurs années La Poste tend à développer **son secteur logistique**. Cependant quand on parle de La Poste aux jeunes finlandais interrogés au cours de cette étude, la première image qui leur vient est celle du courrier.

Les jeunes ont une image positive de la Poste et considèrent que ses services et ses publicités sont **modernes et fiables**.

La Poste se fait reconnaître par sa **couleur orange** qui est une couleur **chaleureuse** et amicale selon eux.

Les jeunes ne se considèrent pas comme des grands utilisateurs de La Poste et pensent que ce sont **les veilles personnes, les personnes traditionnelles** qui sont les principaux utilisateurs de la Poste.

1. Présentation de la poste nationale

On peut tout d'abord préciser que La Poste Finlandaise n'a pas de services financiers. Les données qui vont suivre sont tirées du site *www.posti.fi*.

1.1. 367 ans d'histoire : d'une entreprise publique à une société anonyme

Quelques dates clefs pour comprendre l'évolution de l'organisation finlandaise :

- 1927 : Les Télécoms fusionnent avec La Poste
- « Posti-Tele », l'entreprise des Telecoms et de la Poste est une entreprise d'Etat
- 1994 La Poste devient une société anonyme. Création de la Finland Post Corporation (Suomi Posti Oy) qui devient une filiale du groupe de la Poste finlandaise et des Télécoms
- 1998 La société anonyme est défusionnée des télécoms

1.2 Les enjeux : l'internationalisation des services dans l'Europe du Nord

La poste finlandaise tient à développer trois pôles dans un avenir proche : d'une part renforcer l'efficacité des services, d'autre part gérer l'internationalisation dans l'Europe du Nord et enfin installer un maximum de matériel digital. Elle tient aussi à mettre à jour son image et ses valeurs. La poste locale tend à devenir la principale entreprise de logistique dans le Nord de l'Europe en 2010. Mais la poste locale veut aussi continuer à assurer les opérations rentables.

1.3. L'entreprise aujourd'hui : « La Poste, C'est plus que du courrier »⁵

1.3.2. Le réseau : nombre de bureaux et répartition sur le territoire

Le réseau de livraison de la poste est sans égal le plus étendu en Finlande. La poste couvre 2,3 millions de foyers et 230 000 entreprises et organisations. La poste livre quotidiennement dans tout le pays 5 fois par semaine du lundi au vendredi et 70% des livraisons se font en début de matinée. Le réseau de bureaux de poste dans tout le pays compte 1300 bureaux de poste, dont 300 qui sont dirigés par la poste et 1000 qui sont comme une agence bureaux de poste. Il y a au moins un bureau de poste dans toutes les 416 municipalités sur le territoire finlandais. 108 000 clients fréquentent la poste par jour et 30 millions par an. La poste finlandaise livre 10 millions d'affaires par jour et 2,5 milliards par an

1.3.3 Les offres en produits et services existants

La poste finlandaise aujourd'hui est la principale entreprise qui livre tout ce qui est courrier et colis mais c'est aussi la principale entreprise logistique en Finlande. La poste s'occupe de gérer le développement de solutions logistiques. Ces entreprises et organisations représentent 92% de leur revenu. Les deux pôles d'activités de la poste finlandaise sont donc la distribution de courrier et la logistique. La distribution du courrier correspond 64% des activités de la poste (Lettres 37% et les journaux et magazines représentent 27%). Quand aux informations logistiques, cela représente 14% du secteur d'activité. La logistique 20% et le reste c'est 2%.

On trouve dans les bureaux de Poste divers services et produits. Le bureau de poste correspond à un véritable magasin avec une variété de produits comme des fournitures scolaires.

⁵ Slogan de la poste finlandaise.



Il y a aussi des cartes postales. Il y a une pratique d'envoi de cartes postales très importantes en Finlande surtout pendant les périodes de fêtes. La plupart des publicités de la poste que j'ai pu voir concernent les cartes postales. La poste propose une grande variété de cartes. La Poste vend des enveloppes et tout le matériel nécessaire pour envoyer un courrier.

La poste restante est un service pour recevoir son courrier à la poste. Il suffit de se le faire adresser. Le bureau de poste restante se trouve toujours au bureau de poste principal de la localité en question.

On trouve aussi un Espace loto



Espace Loto dans la poste centrale d'Helsinki

Enfin il y a divers objets vendus comme des peluches, des bonbons, des cartes téléphoniques, des pièces.

1.3.4. Part de marché selon les produits et tendances (évolutions récentes)

Développement des trois domaines d'activité entre 2003 et 2004

	Chiffre d'affaire net En 2004	Chiffre d'affaire net En 2003	Evolution en %
Distribution du courrier et des colis	808.0	750.6	+8
Information logistique	176.0	133.2	+32
Logistique	254.1	241.5	+5

**En millions d'euros*

2. L'image de la poste

2.1. Evocations spontanées : une image positive

La poste est tout d'abord spontanément associée à tous les services liés au courrier. L'image spontanée qui est évoquée ensuite par les enquêtés est la couleur orange de la poste. La couleur orange confère une image très colorée, amicale et sereine à la poste selon les jeunes.

« La couleur c'est orange, on s'en souvient fort. Si on voit une voiture de la poste c'est orange. C'est assez chaleureux pas du tout négatif. C'est amical on peut bien l'utiliser. » (Juho, 24ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

« La couleur orange. Cela me fait penser à un endroit tranquille. » (Niina, 23ans, étudiante, Helsinki)



Finlande, Le logo

En ce qui concerne les moments d'attente à la poste les avis divergent. Certains jeunes considèrent qu'ils doivent attendre à chaque fois qu'ils se rendent à la poste alors qu'à l'opposé,

certains jeunes considèrent qu'ils n'ont pas à attendre pour avoir les services de la poste ce qu'ils apprécient fortement.

« Je ne veux pas aller à la poste parce que tout le temps tu dois attendre pour avoir les services mais les services sont bons. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki)

« A mon avis la poste à une bonne image, ça marche bien si on a besoin. Il n'y a pas de queue on peut aller vite. On fait ce que l'on veut. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

La poste est associée à une entreprise publique. Les entreprises publiques ont une mauvaise image en Finlande. Cependant la poste a une image positive : les services sont considérés comme fiables mais elle est toujours considérée comme une entreprise publique.

« A une entreprise de gouvernement. Souvent l'entreprise de gouvernement ne marche pas trop bien. La poste est dans la moitié. Ça marche mais c'est quand même une entreprise de gouvernement. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

« Je pense que c'est rapide et fiable. Les services sont bons peut être que c'est un peu trop cher d'envoyer des paquets. Et ils font de bonnes publicités. » (Timo, 23ans, étudiant en Droit, Helsinki)

Un des jeunes associe la poste à un jeu vidéo car dans un jeu de guerre la poste se fait détruire.

« Mais il y a un jeu vidéo de guerre en Finlande où le héros bombarde à un moment la poste. » (Timo, 23ans, étudiant en Droit, Helsinki)

2.2. Perceptions des évolutions récentes : « la poste n'est plus ce qu'elle était avant »

La poste s'est modernisée il y a deux ans et pour cela elle a créé un nouveau logo. A partir de ce nouveau logo, les jeunes considèrent ainsi que la poste est devenue moderne.

« Je pense qu'ils ont eu un nouveau logo il y a quelques années mais je ne sais pas s'ils ont un slogan. Ils ont eu un nouveau logo parce que le vieux était dépassé. Il y a eu une compétition pour le nouveau logo entre les designers. Je pense que le nouveau logo est plus à la page. » (Laura, 24ans étudiant en Histoire politique, Helsinki)

« Ils ont eu une campagne quand la poste a voulu une nouvelle image il y a 2ans. Elle a changé son logo et tout. Ils ont fait une publicité pour un nouveau timbre, spécial avec des dessins. C'est bien, c'est simple. Dans le logo, il y a des balles avec du rouge et de l'orange. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki)

La poste a aussi lancé un nouveau slogan pour montrer qu'elle s'est modernisée. « La poste n'est plus ce qu'elle était avant ». La poste se modernise en effet en proposant des services électroniques.

« C'était « la poste n'est plus ce qu'elle était avant » Ils veulent dire que ça a changé et qu'il y a beaucoup de nouveaux services. Il y a deux ans ils ont commencé beaucoup de services électroniques. Si on veut sa poste dans une boîte électronique c'est possible de regarder sur Internet les lettres que tu vas recevoir. On peut imaginer beaucoup de services électroniques

avec la poste. Mais ça a été une catastrophe car il n'y a pas beaucoup de personnes qui l'utilise. » (Juho, 24ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

Mais selon les jeunes interrogés, ce service ne fonctionne pas parce que les personnes associent toujours la poste aux services traditionnels et n'imaginent pas que celle-ci puisse se moderniser.

« On peut avoir une boîte aux lettres électroniques. Mais je n'ai pas vraiment regardé ce qu'il y a. Je ne sais pas comment ça marche exactement. Puisque je pense que la poste est une poste traditionnelle qui envoie des lettres et des paquets. Je pense que la plupart des gens pensent que c'est pareil c'est pour ça. » (Juho, 24ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

D'autre part les jeunes ont vu aux informations que la poste allait davantage développer ses services logistiques pour les entreprises car ses services traditionnels sont en perte de vitesse. Ce service de la poste finlandaise va s'étendre à une partie de l'Europe comme en Allemagne.

« En fait j'ai vu la semaine dernière aux infos un reportage spécial sur la poste. La poste finlandaise développe ses services logistiques. Ils commencent de nouveaux services pour différentes entreprises, de stockage. Ils gardent les affaires des compagnies. Par exemple un gros supermarché ne peut pas garder son stock donc la poste le prend en charge, et le garde dans des bâtiments. Ils font de la logistique dans la mesure où ils peuvent aussi délivrer ces stocks vers une autre partie de la Finlande. Ils gardent les grandes quantités de marchandises. Ça ferait beaucoup de travail pour les compagnies de supermarché donc c'est plus facile de payer la poste pour ce service. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

2.3. Portraits : les veilles personnes n'utilisant pas Internet VS les jeunes utilisateurs d'Internet

Quand on demande aux jeunes quel est le client typique qui se rend à la poste, la réponse spontanée est « les veilles personnes ». En effet, les jeunes considèrent que les veilles personnes ont gardé cette habitude d'envoyer des lettres et des colis.

« Les vieux souvent parce qu'ils envoient des lettres ou les gens qui envoient beaucoup de colis. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

Les jeunes se considèrent comme les personnes ne se rendant jamais à un bureau de poste. Car ils ont substitué les lettres par Internet ou par les textos des téléphones mobiles. Avec Internet, les jeunes avouent ne plus utiliser la Poste autant qu'auparavant. Il y aurait donc une opposition entre les veilles personnes n'utilisant pas Internet et les jeunes, utilisateurs d'Internet.

« Oui mais je n'ai pas besoin de ça. J'ai un portable et mes emails. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

« Je pense que les veilles personnes parce qu'ils n'utilisent pas les emails. Je pense que c'est la même chose avec la banque, les jeunes utilisent Internet et les veilles personnes vont à la banque. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

Les entreprises sont aussi considérées comme les principaux utilisateurs de la poste.

« Ou les entreprises qui ont beaucoup besoin d 'envoyer des colis et de recevoir beaucoup de colis. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

Il y a aussi les personnes qui envoient des cartes postales ou bien qui habitent à l'étranger.

« Ce sont les gens aussi qui aiment envoyer des cartes, c'est très mignon. Et peut être aussi les gens qui ont des amis qui habitent à l'étranger. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

D'autres jeunes considèrent qu'il n'existe pas de clients typiques de la poste et que tout le monde est amené à un moment ou un autre à avoir recours aux services de la poste.

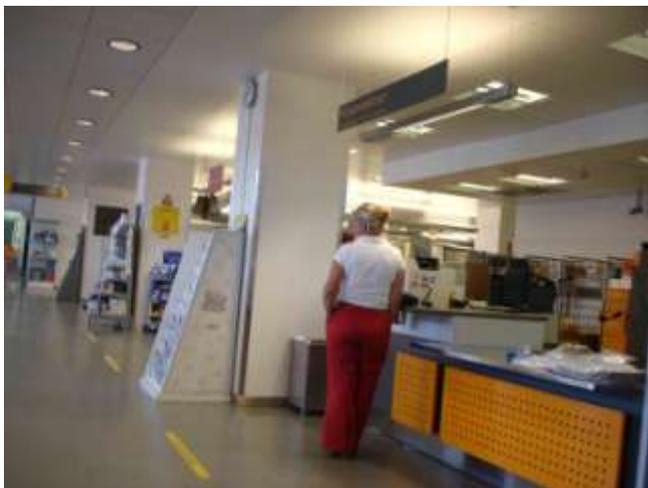
« Les gens qui ont des paquets à envoyer ou à recevoir, des gens comme moi. Je pense que tout le monde va à la poste. » (Timo, 23ans, étudiant en Droit, Helsinki)

2.4. Description d'une agence : simplicité et modernité

Les jeunes décrivent les bureaux de poste comme des endroits sobres, propres et neutres avec peu d'équipements.

« C'est simple, il y a des bureaux où il y a des gens qui travaillent, des machines pour acheter des timbres, des cartes. Des chaises où tu attends ton tour. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki)

« Il n'y a pas beaucoup de fournitures à l'intérieur, ce n'est pas trop décoré. C'est propre. Il n'y a pas normalement beaucoup d'équipement. Il y a des bureaux et de quoi acheter des cartes et des enveloppes. C'est un endroit neutre. » (Laura, 24ans étudiant en Histoire politique, Helsinki)



Guichet de poste centrale d'Helsinki

Les jeunes considèrent aussi que tous les bureaux de poste sont équipés de la même manière. Les bureaux de poste sont agencés d'une certaine façon avec une partie magasin.

« Je pense que tous les bureaux de poste sont les mêmes, avec les mêmes équipements. Ils ont toujours une partie magasin. Des enveloppes du papier, des cartes. Je ne me souviens plus de ce qu'ils vendent mais il y a toujours une partie magasin. Ils ont changé l'arrangement c'est moins informel. Ce sont des tables normales et non pas des bureaux. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

Les jeunes évoquent spontanément l'espace composé de bureaux où les clients peuvent s'installer pour faire leur colis ou remplir des papiers ou bien les chaises pour les clients qui attendent.

« C'est probablement minuscule, il y a des chaises parce que les gens passent beaucoup de temps, il y a aussi des bureaux. Mais tous les bureaux de poste se ressemblent. » (Pinja, 25ans, actif, Helsinki)

« C'est à peu près comme si tu vas dans une banque. C'est bien aménagé, là il y a des tables peut être ou on peut soi même remplir quelque chose. Tu peux acheter des lettres et des paquets à un stand. On voit beaucoup de paquets derrière les guichets. » (Juho, 24ans, étudiant ingénieur, Helsinki)



Bureaux pour les clients dans la poste centrale d'Helsinki

Comme nous l'avons vu précédemment les jeunes considèrent que la poste s'est modernisée grâce à sa couleur et son logo. Mais la poste tire aussi cette image de l'agencement des bureaux de poste selon eux.

« Je pense qu'ils sont OK, ils semblent modernes et propres. C'est parce qu'ils ont cette couleur orange, et les armoires et les bureaux qu'ils ont. » (Laura, 24ans étudiant en Histoire politique, Helsinki)

2.5. Publicités de la poste locale

Que ce soit à la télévision ou dans les journaux, beaucoup de publicités de la poste concernent les cartes postales. Ces publicités sont appréciées par les jeunes qui les trouvent sympas et modernes. Même si les jeunes n'envoient que très peu de courrier, ils se laissent pourtant prendre au jeu des cartes de vœux pendant Noël et la Saint Valentin. La campagne de publicité à pour slogan « Souviens-toi d'envoyer une carte à ton ami ». Ce slogan est connu par tous les jeunes interrogés.

« Il y a des publicités avant Noël et pour la St Valentin pour envoyer des cartes. Il y a beaucoup de publicités pour envoyer les cartes de Noël, moins chères deux semaines avant Noël. Ça coûte moitié prix pour les envoyer. Et pour la St Valentin il y a la même chose. « Rappelle-toi de ton ami ». Ces publicités sont très sympas. Car ils sont modernes. Ces publicités sont très agréables et cela m'incite à envoyer des cartes je me dis « pourquoi pas ». » (Niina, 23ans, étudiante, Helsinki)

« Ils ont des bonnes publicités comme les pub pour la St Valentin. Le slogan c'est « souviens toi d'envoyer des cartes à tes amis ». Mais c'est toujours relié au fait d'envoyer quelque chose, ou de recevoir des cartes. C'est bien de rappeler qu'on doit envoyer des cartes. Parce que c'est parfois mieux que de recevoir un email ou un texto. » (Pinja, 25ans, actif, Helsinki,)

Il est en effet coutume en Finlande d'envoyer des cartes postales pour Noël et la Saint Valentin. La poste finlandaise a d'ailleurs mis en place un service de triage anticipé concernant les cartes postales pour pouvoir les distribuer à temps.

« Ils m'ont envoyé de la pub ou avant Noël ils t'envoient une enveloppe ou tu peux mettre toutes tes cartes de Noël et le mettre à la poste. C'est parce qu'à Noël les gens envoient trop de cartes. Donc ils essayent de trier. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki,)

D'ailleurs, quand on demande une anecdote marquante concernant la poste, les jeunes évoquent la période des fêtes qui est une période où les gens envoient beaucoup de cartes de vœux et de colis.

« Je me souviens que si tu y vas pendant Noël il y a toujours des longues files d'attentes de personnes qui veulent envoyer des paquets et acheter des timbres. C'est vraiment bondé. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki)

La poste fait aussi de la publicité pour ses timbres. Car la poste propose une large gamme de timbres. Il y a aussi des publicités pour les colis. Ces publicités sont qualifiées de ludiques.

« Avec la poste tu peux envoyer n'importe quoi ». C'est adressé à tous et pour tout. » (Juho, 24ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

Les jeunes connaissent aussi la poste à travers le foot. En effet, elle est le partenaire officiel de l'équipe de foot en Finlande.

« Mais ils sponsorisent aussi les équipes nationales de foot. » (Timo, 23ans, étudiant en Droit, Helsinki)

D'autre part la poste a fait beaucoup de publicités pour faire connaître ses nouveaux services électroniques. Mais les jeunes n'ont pas compris cette publicité car elle ne disait pas clairement selon eux, quels services électroniques la poste proposait.

« Oui on a eu beaucoup de publicité quand la poste a commencé les services électroniques. La pub c'est une grande salle avec 200 tables où il y a une personne à chaque table avec une machine à écrire. C'est comme c'était il y a 40ans, chacun fait un travail, c'est la routine. Il disait « la poste n'est plus ce qu'elle était avant ». C'était un peu bizarre comme pub mais on a compris quand même qu'il y a des services mais on n'a pas compris quel service on devrait regarder sur Internet et voir quelles sont les possibilités. Parce que je ne connais pas les services. » (Juho, 24ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

B. Les usages de la poste locale

Les jeunes finlandais qui ont participé à cette étude considèrent ne pas avoir besoin de la poste. Internet et les portables auraient remplacé les services de la poste. S'il est vrai que les jeunes n'envoient pas beaucoup de courrier et ne se rendent que quelques fois par an à la poste, on constate qu'Internet les amène justement à être des utilisateurs de la poste.

En effet, les jeunes font beaucoup d'achats par Internet et par conséquent ils doivent se rendre dans les bureaux de poste **pour avoir leurs colis**. La poste ne livre pas les colis à domicile les jeunes. Les jeunes ont recours aux distributeurs automatiques de la poste pour obtenir leurs colis.

D'autre part, **les cartes de vœux** sont une coutume en Finlande que les jeunes perpétuent une à deux fois par an pour Noël, la Saint Valentin ou bien quand ils partent en voyages.

La poste finlandaise possède une **grande collection de timbres**, les jeunes apprécient avoir des timbres avec telle image dessus. Les **distributeurs automatiques** de timbres ne délivrent **que des timbres basiques**. Les clients doivent alors se rendre **au guichet** pour avoir **des beaux timbres**. Les jeunes préfèrent avoir de beaux timbres mais s'il y a la queue au guichet, ils se rendront au distributeur automatique pour l'éviter.

Enfin les jeunes utilisent les services de **La Poste restante** pour avoir une boîte aux lettres quand ils partent vivre à l'étranger.

1. Tableau récapitulatif des pratiques dans les postes nationales de façon agrégée

Produits et services proposés	Objet	Fréquence	Lieu	Evaluation du déroulement de l'opération
Courrier	Colis	Exceptionnel : 3 à 4 fois par an	Principal bureau de poste	Envoyer et recevoir des colis
	Carte de vœux	Exceptionnel : 2 fois par an	Principal bureau de poste de quartier	Pour Noël et la St Valentin les cartes de vœux sont une coutume en Finlande
	Courriers officiels	Exceptionnel : Une fois /an	Principal bureau de poste	Envoyer la déclaration d'impôts ou des papiers d'assurances, les jeunes se rendent directement à la poste pour les poster.
Automates	Timbres	1 fois par mois	Principal bureau de poste ou poste de quartiers	Utilisé s'il y a de la queue au guichet/ Sinon préfère le guichets car les timbres y sont plus beaux
	Récupérer les colis (nouveau)	Exceptionnel :3 à 4 fois par an	Principal bureau de poste	Il faut rentrer un code que les clients on reçu sur Internet. La machine leur délivre un numéro indiquant l'emplacement du colis.
Poste restante	Avoir une adresse quand on part à l'étranger	Exceptionnel	Principal bureau de poste	Il suffit de signaler à la poste que l'on désire recevoir son courrier à la poste

2. Les connaissances générales des produits, services et opérations réalisées à la poste

Une des enquêtés résume en une phrase l'ensemble des services de la Poste.

« Envoyer des paquets les recevoir, changer ton adresse si tu déménages. Ils ont aussi des services logistiques mais c'est pour les entreprises. Ils livrent des entreprises. Mais moi je n'ai pas beaucoup utilisé la poste. » (Pinja, 25ans, actif, Helsinki)

La plupart des jeunes reconnaissent de ne pas aller souvent à la poste et de peu utiliser ses services. La connaissance des services est ainsi parfois floue. Certains jeunes considèrent n'avoir jamais besoin des services de la poste.

« Je n'ai pas besoin des autres services. Je n'envoie pas de lettres je n'envoie pas de colis. Si j'achète quelque chose sur Internet parce que ce n'est vraiment pas cher donc là on a besoin de la poste. Autrement on n'a vraiment pas besoin de la poste. Mais je ne vais pas souvent à la poste. Je n'utilise pas beaucoup les services Je ne suis pas familier avec eu. La poste c'est pour envoyer des lettres, et moi je n'ai pas besoin d'envoyer des lettres. Donc je ne connais pas les services. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

Les jeunes se rendent cependant en moyenne 3 à 6 fois par an à la poste. On note que les jeunes utilisent certains services de la poste comme le fait d'envoyer et de recevoir des colis.

2.1. Le courrier : colis, cartes de vœux et documents officiels

2.1.1. Les colis : les achats par Internet

Les jeunes achètent leurs timbres à la poste mais la poste n'est pas le seul vendeur de timbres. Il existe aussi des kiosques qui vendent des timbres et beaucoup de jeunes achètent leurs timbres ailleurs que dans un bureau de poste.

« Pour acheter des timbres je vais toujours à la poste. Tu peux acheter des timbres et tout ce que tu as besoin pour envoyer des paquets et des lettres. Et tout ce que tu peux acheter là-bas tu peux l'envoyer. Mais j'y vais toujours pour acheter des timbres. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki)

Les jeunes utilisent beaucoup Internet comme nous l'avons vu. Et par conséquent ils font aussi des achats par Internet. Pour recevoir leurs colis commandés sur Internet, les jeunes doivent se rendre au principal bureau de poste locale pour obtenir leur colis. Car la poste ne livre pas les colis à domicile.

« C'était avant-hier, j'ai pris un paquet ; j'ai été acheter un truc sur Internet. Et ils envoient directement à la poste parce que c'est un peu grand parce s'il y a des trucs qu'on peut mettre dans la boîte aux lettres ça ils l'envoient directement chez toi. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

« J'avais commandé des vêtements sur Internet. Et la dernière fois que je suis allée à La Poste c'était pour aller chercher mes vêtements. Parce que les colis arrivent à La Poste parce qu'ils sont trop grands. » (Niina, 23ans, étudiante, Helsinki)

Les jeunes peuvent aussi recevoir des colis de la part de leurs amis ou de leurs familles

« Oui, j'ai reçu un paquet d'un ami il y a 2mois. Il y avait des DVD. » (Timo, 23ans, étudiant en Droit, Helsinki)

Si les personnes qui reçoivent un colis ne veulent pas se déplacer à la poste pour aller les chercher en payant un supplément, la poste les livre à domicile.

« Je pense qu'ils peuvent te l'apporter chez toi si tu payes en plus. Tu peux avoir tout le matériel pour envoyer des colis et des lettres. Mais je ne l'ai jamais utilisé. » (Mikko, 25ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

Les jeunes reçoivent un courrier chez eux avec un code pour leur signaler que leur colis est bien arrivé à la poste. Les jeunes doivent alors se rendre au bureau de poste concerné avec leur code pour obtenir leur colis.

« En fait je suis allée au guichet, parce que j'avais reçu un code par Internet. Donc moi j'ai donné le code à la mademoiselle mais en fait je devais aller directement entrer un code sur un appareil qui te donne un papier et tu vas chercher ta boîte toi-même. Et après avec la boîte tu vas au guichet et tu payes. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

D'autre part, les jeunes règlent leurs achats non pas sur Internet mais paient à la poste l'expéditeur de leur colis. La poste se charge de faire payer les acheteurs sur Internet.

« En fait j'ai reçu cette bague, et l'expéditeur attend une certaine somme de ma part. Donc j'ai payé pour l'expéditeur. J'ai eu un ticket de la poste me disant que mon paquet est arrivé et avec dessus le numéro de mon paquet. Je suis allée à la poste et j'ai payé. » (Pinja, 25ans, actif, Helsinki)

Les jeunes, comme nous venons de le voir, achètent par Internet mais ils utilisent aussi Internet pour mettre en vente des affaires dont ils n'ont plus besoin par exemple.

« Oui j'ai une mémoire de portable que je voulais envoyer à une autre personne. Parce que je n'avais pas besoin de cette mémoire alors je lui ai vendu. Il m'a payé à mon compte bancaire et puis quand j'ai vu l'argent là je lui ai envoyé cette mémoire par la poste. à la maison j'ai fait un petit paquet et puis j'ai écrit l'adresse. Je suis allé à la poste parce que je ne savais combien cela allait coûté à cause du poids. Je suis allé le peser. Pour savoir aussi combien il va coûtait. » (Juho, 24ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

Mais les jeunes envoient aussi des colis à leurs amis pour leurs anniversaires. Des peluches et des bonbons sont vendus à la poste. Les jeunes peuvent en acheter pour les joindre à leur colis.



Peluches et bonbons disponibles à la poste centrale d'Helsinki

Les clients peuvent acheter au bureau de poste tout le matériel d'envoi pour faire leur colis.



Présentoir de paquets de toutes tailles et de toute forme à la poste centrale d'Helsinki

Les jeunes ont confiance dans ce service des colis. De plus, La Poste propose de suivre le trajet des colis sur Internet pour voir si le paquet a bien été délivré.

« Oui, j'ai confiance si j'ai quelque chose de cher à envoyer comme un ordinateur en entier assez neuf qui coûte 1500euros. Il y a une possibilité à la poste pour l'envoyer plus sûrement et l'on peut voir par Internet ou est le paquet mais ça coûte plus. » (Juho, 24ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

« Tu as un code et tu peux voir sur Internet ou est ton paquet. Donc c'est bien parce que tu peux voir si ton paquet a bien été reçu. Je ne l'ai jamais utilisé mais je pense que c'est cool. Si tu envoies quelque chose pour Noël tu peux être sûr que la personne l'a bien reçu. » (Timo, 23ans, étudiant en Droit, Helsinki)

Cependant les jeunes préfèrent parfois utiliser une entreprise privée comme Fedex concurrente de la poste locale pour délivrer les colis importants.

« Oui mais pas avec la poste avec Fedex. Il y a une semaine j'ai du envoyé un disque dur qui été cassé quand j'ai acheté l'ordinateur. J'ai du l'envoyer en France. L'entreprise qui la fabriqué a payé pour que je puisse envoyer par Fedex. J'ai envoyé un email a la compagnie d'ordinateur qui mon renvoyé un fichier PDF, c'était un numéro de Fedex que j'ai du imprimer et mis avec le paquet. J'ai téléphoné à Fedex et quelqu'un est venu chercher le paquet. » (Juho, 24ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

Quand les jeunes partent vivre un an à l'étranger, ils ont recours aux services de la poste pour envoyer une partie de leurs affaires à l'étranger.

« C'était en Février, pour m'envoyer des affaires au Chili parce que j'y étais l'année dernière mais je voyageais seulement avec un sac et je ne pouvais pas voyager avec un tas d'affaires donc je me les suis envoyé dans une boîte en Finlande. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

Certains jeunes ont rencontré des difficultés avec leurs colis. Les jeunes ont confiance dans le service finlandais. Les jeunes ont une image positive de la poste finlandaise et considèrent que ces services sont fiables. Une des enquêtés considère le pays étranger dans

lequel elle a envoyé son colis responsable de la perte de celui-ci. Les jeunes n'ont par exemple pas reçu les colis que leurs familles leur avaient envoyés.

« Quand j'étais au Brésil mes parents m'ont envoyé 2paquets. L'un est arrivé et l'autre jamais. Mais je pense que ça vient du Brésil et non pas de la Finlande. Les Brésiliens quand ils veulent envoyer des affaires utilisent des compagnies privées ils n'ont pas vraiment confiance dans la poste. Mais en Finlande la plupart des gens utilisent la poste pour envoyer leurs paquets. C'est un bon service. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

Ou bien les colis étaient ouverts ou déposés sur le pas de la porte.

« Si je compare la poste finlandaise avec la poste en Russie ou en Espagne, la poste en Finlande est fiable. Tu peux avoir confiance dans la poste finlandaise. Elle a une image positive. Par exemple quand j'ai eu un paquet à Madrid, il était ouvert et tout le monde pouvait voir ce qu'il y avait à l'intérieur. Et le paquet était déposé dehors devant ma poste, ce ne serait jamais arrivé en Finlande je pense. J'ai plus confiance dans la poste Finlandaise. » (Laura, 24ans étudiant en Histoire politique, Helsinki)

Si les jeunes devaient faire un reproche à la poste finlandaise ce serait de ne pas livrer le week-end et d'avoir des coûts assez élevés pour envoyer des colis.

« La poste allemande est bonne parce qu'il livre le samedi aussi en Finlande ils livrent du lundi au vendredi. » (Laura, 24ans étudiant en Histoire politique, Helsinki)

2.1.2 La pratique des cartes de vœux pour Noël et la Saint Valentin

La Poste vend des cartes postales dans ses bureaux. Comme nous l'avons fait remarquer précédemment il est coutume en Finlande d'envoyer des cartes postales pour Noël et la Saint Valentin. Les jeunes envoient des cartes davantage pour Noël que pour la Saint Valentin.

« Non, mais plusieurs fois quand même. 3fois par an Normalement avant Noël aussi pour envoyer des cartes car j'envoie beaucoup de cartes. » (Laura, 24ans étudiant en Histoire politique, Helsinki)

Une des enquêtés à d'ailleurs travailler pour la poste pendant la période de Noël. La poste emploie des jeunes pendant cette période pour parvenir à gérer tout le flux de cartes postales.

« J'ai aussi travailler pour la poste en période de Noël parce que tout le monde envoie des cartes et ils emploient des jeunes pour aider pour le période de Noël dans la poste centrale. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

Les jeunes apprécient le fait de recevoir des cartes et trouvent que cela a un certain cachet et que c'est plus agréable que de recevoir un email. Mais le fait d'envoyer des cartes postales est une pratique exceptionnelle alors que la pratique des emails est quotidienne.

« Ce n'est pas que je préfère je trouve que c'est mieux d'envoyer une carte mais c'est plus pratique un email. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

Certains jeunes envoient d'ailleurs beaucoup de cartes pour ces occasions. Les filles envoient davantage de cartes de vœux que les garçons.

« Pour Noël, mais pour la St Valentin non. Je pense que j'envoie plus de cartes que la normale. C'est un truc de fille je crois. » (Laura, 24ans étudiant en Histoire politique, Helsinki)

Quand les jeunes partent en voyages, ils envoient des cartes à leurs amis ou à leur famille.

« Pas beaucoup, quelques cartes quand je parts en voyage pour mes amis proches et mes proches ». (Mikko, 25ans, étudiant ingénieur, Helsinki)



Cartes postales au bureau de poste centrale d'Helsinki

2.1.4 L'envoi de documents importants

Les jeunes utilisent les services de la poste quand ils doivent poster des documents importants. Ils alors recourent à recommander pour s'assurer que leurs documents sont bien arrivés.

« Moi j'utilise la poste juste pour envoyer des lettres et des paquets. Si c'est quelque chose d'officiel comme l'assurance j'utilise la poste. » (Juho, 24ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

Les jeunes se rendent aussi au bureau de poste pour envoyer leur déclaration d'impôt s'ils la remplissent au dernier moment parce que c'est plus rapide de cette manière.

« Oui, je devais retourner ma déclaration d'impôts. Parce que je fais toujours ça au dernier moment donc je dois me rendre à la poste principale qui est ouverte plus longtemps que les autres postes. Tu dois le retourner avant une certaine date. Je le fais toujours au dernier moment. Donc je donne juste mon enveloppe mais je n'irai pas à la poste si je le faisais à temps. Mais je les fais toujours au dernier moment. » (Mikko, 25ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

2.2. Autres produits et / ou services proposés par la poste finlandaise

2.2.1. La poste restante

Ce service permet aux personnes qui n'ont pas d'adresse de recevoir quand même leur courrier au bureau de poste local. Ce service est gratuit pendant un mois et les jeunes utilisent ce service quand ils partent une année à l'étranger.

« Quand tu déménages de ton appartement pour un autre. La poste change ton adresse et envoie tout à ta nouvelle adresse et ils font ça gratuitement pour un mois et après ça tu dois payer s'ils doivent toujours t'envoyer à la nouvelle adresse. Je l'ai utilisé quand je suis allée en Belgique j'ai envoyé tout mon courrier pour mes parents. J'ai du payer pour ça. C'était 10euros. » (Satu, 24ans, étudiante, Helsinki)

Ou bien quand les gens déménagent, ils doivent aller signaler leur changement d'adresse au bureau de poste locale pour que leur courrier suive. En Finlande, la poste ne délivre pas le courrier des personnes partant en vacances. Au retour des vacances, les personnes doivent venir récupérer leur courrier au bureau de poste.

« La semaine dernière, j'étais chez mes parents en vacances. Et en fait j'ai été chercher leur courrier à la poste. Parce que la poste garde ton courrier quand tu parts. Et mes parents avaient oublié de passer à la banque. Et la poste nous a appelé pour que l'on vienne chercher le courrier. Pendant les vacances mes parents ne restent pas à la maison et sinon la boîte aux lettres serait pleine. Et ce n'est pas très sûr parce que ce n'est pas une boîte que tu peux fermer et donc si tu reçois des lettres importantes il vaut mieux que la poste la garde. Et je suis allée les chercher parce que mes parents avaient oublié de le faire. Tu demandes à une personne ton courrier, il te donne tout ton courrier dans un grand sac plastique. » (Anna, 25ans, étudiante en Art, Helsinki)

2.3. Les produits jamais utilisés : le matériel de bureau

La poste finlandaise propose du matériel de bureau mais les jeunes n'achètent jamais ce matériel dans les bureaux de poste parce que leurs coûts sont plus élevés.

« Sinon ils vendent des stylos, des cahiers. Mais je ne vais jamais en acheter parce qu'ils coûtent cher. Ils sont bien mais coûtent chers. » (Niina, 23ans, étudiante, Helsinki)

Les jeunes ne vont pas à la poste dans le but d'acheter du matériel scolaire. Ils en achètent s'ils doivent écrire par exemple une carte et qu'ils n'ont pas de quoi écrire sur le moment.

« Je ne pense pas avoir été à la poste que pour acheter du matériel scolaire c'est plus si je suis à la poste et qu'il m'arrive d'envoyer une carte, j'achèterai peut être un crayon ou du papier si je n'en ai pas pour écrire la carte. Mais je ne vais pas à la poste dans l'intention d'acheter quoique ce soit. » (Pinja, 25ans, actif, Helsinki)



Matériel de bureau et fournitures scolaire dans la poste centrale d'Helsinki

3. Guichet ou self service ?

En Finlande, les bureaux de poste mettent en place de plus en plus de distributeurs automatiques et ceci pour différents services. On peut alors se demander est-ce que les jeunes préfèrent utiliser les selfs services ou bien se rendre au guichet ? En ce qui concerne le retrait des colis, avant les clients devaient se présenter au guichet pour obtenir leurs colis. A présent, ils doivent rentrer un code dans un distributeur automatique qui leur indique l'emplacement de leur colis. Mais tous les bureaux de poste ne sont pas encore équipés de ces selfs services, seuls les principaux bureaux de poste locaux en sont équipés.

« Oui, j'ai déjà acheté des choses sur Internet mais avant tu allais directement au guichet, et c'est le personnel qui allait chercher ton paquet. Je crois que c'est assez nouveau. Dans les autres postes ce n'est pas comme ça. C'est seulement dans celle-ci mais c'était bien. » (Lauri, 26ans, consultant ingénieur, Helsinki)

« Oui, tu utilises la machine qui te donne un code pour aller chercher ton paquet dans les allées. Je l'ai utilisée quelques fois. Cela a été installé il y a quelques années je crois. Il y a 3 ou 4 ans. Et tu peux aller chercher ton propre paquet c'est facile aussi à envoyer un paquet. » (Timo, 23ans, étudiant en Droit, Helsinki)



Distributeur de ticket indiquant l'emplacement des colis des clients



Jeune, qui retire son colis

En ce qui concerne l'achat des timbres, certains jeunes utilisent indifféremment les selfs services ou bien les guichets. Certains jeunes utilisent de préférence les selfs services s'il y a la queue au guichet.

« Tous les deux, ça dépend si j'ai une lettre ou un paquet à envoyer je vais acheter le timbre au guichet. Mais s'il y a une queue je préfère une machine pour acheter les timbres. » (Juho, 24ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

Alors que d'autres jeunes préfèrent se rendre au guichet pour pouvoir choisir le design du timbre. Au distributeur automatique il n'est en effet pas possible de choisir un timbre spécial.

« Les timbres ne sont pas aussi beaux. Je voulais un timbre spécial avec une figure de dessin animé, c'est pour ça que j'ai acheté mon timbre au guichet. » (Laura, 24ans étudiant en Histoire politique, Helsinki)



Distributeur de timbres

3.1. Les éléments de satisfactions : fiabilité et praticité

Comme nous l'avons vu précédemment les jeunes sont très satisfaits de tous les services connexes aux colis. Les jeunes considèrent que la poste est fiable et qu'ils peuvent envoyer des colis qui ont de la valeur en toute sécurité.

Les jeunes sont satisfaits des nouveaux horaires d'ouverture de la poste qui leur permettent de s'y rendre après les cours.

« Je ne peux pas donner de bons conseils parce que ça marche bien. C'est assez vite. C'est ouvert jusqu'à 18h et c'est bien. Je me rappelle il y a quelques années La Poste était ouverte jusqu'à 5h et c'était impossible d'y aller après l'école. » (Niina, 23ans, étudiante, Helsinki)

3.2. Les améliorations : trouver des bornes Internet dans les bureaux de poste

Les jeunes utilisent beaucoup Internet pour tout et partout. C'est pourquoi ils aimeraient trouver des bornes Internet à disposition dans les bureaux de poste.

« En tout ce serait une bonne idée de mettre des bornes Internet à la Poste parce qu'il n'y en a pas. » (Niina, 23ans, étudiante, Helsinki)

D'autres jeunes aimeraient trouver des services personnalisés en ce qui concernent les cartes de vœux.

« Je voudrais un service pour les cartes de Noël des cartes avec ton nom. » (Mikko, 25ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

Les jeunes souhaiteraient par ailleurs pouvoir acheter des portables dans les bureaux de poste.

« En Suisse dans le même lieu on peut acheter des mobiles, des piles. On peut acheter des mobiles, c'est lié avec la poste Suisse. Comme ça il y a aurait plus de gens à la poste. » (Juho, 24ans, étudiant ingénieur, Helsinki)

BIBLIOGRAPHIE

Les sites Internet :

www.posti.fi

www.info-finlande.fr

www.stat.fi

www.sampo.fi

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 de la Finlande



2. Signalétique détaillée des interviewés

Entretien	Prénom	Sexe	Age	Statut (étudiant ...)	Lieu de résidence	Banque d'affiliation	Produits bancaires possédés	Durée de l'entretien
1	Niina	F	23	étudiante	Espoo	Nordea	1 compte, 3cartes (dont 1sur le compte de sa mère)	1h15
2	Pinja	F	25	actif	Helsinki	Nordea	2comptes, 3cartes de paiement et un prêt	1h
3	Satu	F	24	étudiante	Espoo	Nordea	2comptes, 1visa et 1visa électron	1h15
4	Lauri	M	26	actif	Helsinki	Nordea	1compte et 1carte	1h30
5	Ulla	F	24	étudiante	Helsinki	Osuuspankki	3comptes 1 carte visa électron	1h
6	Timo	M	23	étudiant	Helsinki	Nordea	2comptes et 2cartes	1h
7	Mikko	M	24	étudiant	Jyväskylä	Nordea et handelsbanken	3comptes, une visa et une carte bancaire	1h15
8	Laura	F	24	étudiante	Helsinki	Oko, et Osuuspanki	2comptes : 1visa, 1visa électron	1h15
9	Juho	M	24	étudiant	Helsinki	Oko	2comptes, une visa et une visa électron	1h45
10	Anna	F	25	étudiante	Helsinki	Nordea	1compte, visa électron 1carte sur le compte de sa mère, 1carte de retraie et un prêt	1h45
11	Jenni	F	24	étudiante	Helsinki	Osuuspanki, sampo, Nordea	3comptes et 3cartes de paiement, 2cartes de retrait et un prêt	1h30

3. Tableau récapitulatif des données relatives aux revenus des jeunes (par enquête)

Nom	Type de revenus	Age	Sources	Montant	Occasion	Modalité	Fréquence
Ninna	Cadeaux	A partir de 12ans	<i>Grands-parents</i>	<i>150euros</i>	<i>Noël et anniversaire</i>	<i>Monnaie dans enveloppes</i>	<i>1 fois par an ou quand elle leurs rendait visite</i>
		A 6ans	<i>Grand-mère</i>	<i>Non précis</i>	<i>Sans raison</i>	<i>Ouverture d'un compte avec argent</i>	<i>Une fois</i>
	Argent de poche	De 7 à 13ans	<i>parents</i>	<i>2euros</i>	<i>Non précisé</i>	<i>En monnaie</i>	<i>Par semaine à partir de 8ans</i>
		A partir de 19ans	<i>parents</i>	<i>300euros</i>	<i>(Affaires du quotidien)</i>	<i>Virement</i>	<i>/mois</i>
	Petits boulots	A 13ans	<i>Marché au puce avec sa tante</i>	<i>Non précisé</i>	<i>Non précisé</i>	<i>En monnaie</i>	<i>Une fois</i>

Pinja	Cadeaux	A partir de 12ans	<i>Grands-parents</i>	<i>Non précisé</i>	<i>Anniversaire</i>	<i>Argent permettant de rembourser l'argent qu'elle avait emprunté à ses parents</i>	<i>Non précisé</i>
			<i>Grands-parents</i>	<i>Non précisé</i>	<i>Réussite scolaire</i>	<i>Argent pour partir en voyage</i>	<i>Une fois par an</i>
	Argent de poche	De 7 à 10ans	<i>parents</i>	<i>1euro</i>	<i>Bonbons</i>	<i>En monnaie</i>	<i>/semaine</i>
		De 10 à 13ans	<i>parents</i>	<i>4euros</i>	<i>Non précisé</i>	<i>En monnaie</i>	<i>/semaine</i>
		De 13 à 18ans	<i>parents</i>	<i>50euros</i>	<i>Non précisé</i>	<i>Virement</i>	<i>/mois</i>
		De 18à 24ans	<i>parents</i>	<i>100euros</i>	<i>Non précisé</i>	<i>Virement</i>	<i>/mois</i>
	Petits boulots	A 10ans	<i>Ses parents pour le nettoyage de la maison</i>	<i>50euros/mois</i>	<i>Pour son loyer</i>	<i>En monnaie</i>	<i>1fois par semaine</i>
		A 14ans	<i>Travail dans une ferme</i>	<i>300euros</i>	<i>Non précisé</i>	<i>Non précisé</i>	<i>2semaines par an</i>
		A 25ans	<i>Ingénieur</i>	<i>1200euros par mois</i>	<i>Non précisé</i>	<i>Virement</i>	<i>travaille à plein temps</i>

Satu	Cadeaux		<i>Grands-parents</i>	<i>Non précisé</i>	<i>Noël/Services rendus à sa grand-mère</i>	<i>Monnaie</i>	<i>Une fois par an</i>
			<i>Grands-parents</i>	<i>400euros</i>	<i>Réussite scolaire</i>	<i>Non précisé</i>	<i>Pour son entrée à l'université</i>
	Argent de poche	De 7ans à 12ans	<i>Mère</i>	<i>1euro</i>	<i>Glaces</i>	<i>Monnaie</i>	<i>/semaine</i>
		De 12ans à 18	<i>Mère</i>	<i>16euros</i>	<i>Non précisé</i>	<i>Virement</i>	<i>/mois</i>
		De 18 à 24ans	<i>Mère</i>	<i>160euros</i>	<i>Affaires quotidiennes</i>	<i>Virement</i>	<i>/mois sauf pendant l'été</i>
	Petits boulots	à 12ans	<i>Nettoyage de sa maison</i>	<i>16euros</i>	<i>Non précisé</i>	<i>Non précisé</i>	<i>1fois par semaine</i>
		à 18ans	<i>Travail dans le laboratoire de son école</i>	<i>1000euros</i>	<i>Non précisé</i>	<i>Virement</i>	<i>3mois par an</i>
		à 23ans	<i>Non précisé</i>	<i>2200euros</i>	<i>Non précisé</i>	<i>Virement</i>	<i>3mois par an</i>
		à 24ans	<i>Non précisé</i>	<i>1300euros</i>	<i>Non précisé</i>	<i>Virement</i>	<i>3mois par an</i>
		à 24ans	<i>Pour sa thèse</i>	<i>1800euros</i>	<i>Non précisé</i>	<i>virement</i>	<i>/mois</i>

Lauri	Cadeaux	Non précisé	<i>Grands-mères</i>	<i>Non précisé</i>	<i>Anniversaire et Noël</i>	<i>Monnaie</i>	<i>Non précisé</i>
		A 19ans (pour l'entrée à l'université)	<i>parents</i>	<i>Achat d'un appart</i>	<i>Admis à l'université</i>	<i>Achat immobilier</i>	<i>Une fois</i>
	Argent de poche	10ans à 15ans	<i>Parents</i>	<i>1euro</i>	<i>Bonbons</i>	<i>monnaie</i>	<i>/semaine</i>
		15ans à 18ans	<i>Parents</i>	<i>50euros</i>	<i>Vêtement/affaires de sport</i>	<i>Virement</i>	<i>/semaine</i>
		à 18ans	<i>Sa mère</i>	<i>100euros</i>	<i>Affaires quotidiennes</i>	<i>Virement</i>	<i>/mois</i>
	Petits boulots	A 10ans	<i>Nettoyage sur un bateau</i>	<i>Non précisé</i>	<i>Non précisé</i>	<i>monnaie</i>	<i>Non précisé</i>
		A 15ans	<i>Dans la galerie d'Art de sa mère</i>	<i>Non précisé</i>	<i>Non précisé</i>	<i>monnaie</i>	<i>L'été</i>
		A 20ans	<i>Administration des réseaux</i>	<i>De 1500 à 1800euros</i>	<i>A acheté une moto, une voiture. Utilisait cet argent pour du tennis et du ski</i>	<i>Virement</i>	<i>Non précisé</i>
		A 24ans	<i>Consultant ingénieur</i>	<i>2500euros</i>	<i>A acheté un bateau</i>	<i>virement</i>	<i>Non précisé</i>

Ulla	Cadeaux		<i>Famille</i>	<i>Non précisé</i>	<i>Héritage</i>	<i>Argent placé sur un compte</i>	<i>Une fois</i>
			<i>Parents et grands-parents</i>	<i>5euros</i>	<i>Noël et anniversaire</i>	<i>Monnaie</i>	<i>2fois par an</i>
			<i>parents</i>	<i>50euros</i>	<i>Allocation familiale</i>	<i>Argent vers sur un compte</i>	<i>1fois par mois</i>
	Argent de poche	Jusqu'à 13ans	<i>Ses parents</i>	<i>2euros</i>	<i>Non précisé</i>	<i>Monnaie</i>	<i>/semaine</i>
		à 24ans	<i>parents</i>	<i>20euros</i>	<i>Non précisé</i>	<i>Virement</i>	<i>/mois</i>
	Petits boulots	Non précisé	<i>Nettoyage de la maison</i>	<i>10euros</i>	<i>Non précisé</i>	<i>monnaie</i>	<i>Une fois par semaine</i>
			<i>Ingénieur mécanique</i>	<i>1890euros</i>	<i>Non précisé</i>	<i>Virement</i>	<i>3mois par an (pendant l'été)</i>

Timo	Cadeaux	Non précisé	<i>Grands-parents</i>	<i>10euros</i>	<i>Anniversaire et Noël</i>	<i>monnaie</i>	<i>Non précisé</i>
	Argent de poche	Non précisé	<i>Ses parents</i>	<i>Non précisé</i>		<i>Monnaie</i>	<i>Non précisé</i>
	Petits boulots	<i>15ans</i>	<i>Commerce de télévision</i>	<i>200euros</i>	<i>Pour voyager</i>	<i>Virement</i>	<i>3mois par an pendant l'été</i>
Mikko	Cadeaux		<i>Grdsparents/Oncles/tantes</i>		<i>Noël et anniversaire</i>	<i>Monnaie dans une enveloppe</i>	<i>Une fois/an</i>
			<i>Parents</i>	<i>1000euros</i>	<i>Pour son baccalauréat</i>	<i>Virement</i>	<i>Une fois</i>
	Argent de poche	<i>A 7ans</i>	<i>Ses parents</i>	<i>2euros</i>	<i>bonbons</i>	<i>monnaie</i>	<i>tous les vendredis</i>
		<i>A 10ans</i>	<i>Ses parents</i>	<i>4euros</i>	<i>Non précisé</i>	<i>monnaie</i>	<i>/semaine</i>
	Petits boulots	<i>10ans</i>	<i>Jardinage chez les voisins</i>	<i>1euro</i>	<i>Argent utilisé pour voyager</i>	<i>Monnaie</i>	<i>De temps en temps</i>
		<i>15ans</i>	<i>Réceptionniste dans son école</i>	<i>3euros de l'heure</i>	<i>Non précisé</i>	<i>Virement</i>	<i>2soirs par semaine pendant 4heures</i>
		<i>18ans</i>	<i>Coach de ski</i>	<i>/mois</i>	<i>Non précisé</i>	<i>Virement</i>	<i>pendant l'hiver</i>

		24ans	<i>Subventionné pour sa thèse</i>	<i>non précisé</i>	<i>Non précisé</i>	<i>Virement</i>	<i>/mois</i>
Laura	Cadeaux	De 12 à 18ans	<i>Grands-parents et parents</i>	<i>Non précisé</i>	<i>Anniversaire et quand elle rendait visite à ses grands-parents</i>	<i>Monnaie</i>	<i>Non précisé</i>
	Argent de poche		<i>Avec ses parents</i>	<i>Pas d'argent de poche</i>			<i>Lui achetait ce dont elle avait besoin</i>
	Petits boulots	de 15ans A 24ans	<i>Divers employeurs</i>		<i>Non précisé</i>	<i>Virement</i>	<i>3mois pendant l'été</i>
		A 24ans	<i>Travaille dans une banque</i>	<i>1800euros</i>	<i>Non précisé</i>	<i>Virement</i>	<i>3mois par an pendant l'été</i>

Juho	Cadeaux		<i>Parents Grands-parents</i>	<i>2000euros</i>	<i>Sans raison</i>	<i>Investissement dans des actions Nokia</i>	<i>Une fois</i>
	Argent de poche	A partir de 5ans	<i>Parents</i>	<i>Non précisé</i>	<i>Non précisé</i>	<i>Monnaie/Et un compte ou il allait déposer de l'argent toutes les 2semaines</i>	<i>/semaine</i>
	Petits boulots	De 10 à 18ans	<i>A travaillé dans une ferme</i>		<i>Non précisé</i>	<i>Monnaie</i>	<i>3moispar an (pendant l'été)</i>
		De 21 à 24ans	<i>Travaille dans le bureau d'architecture de sa mère</i>	<i>1900euros</i>	<i>Non précisé</i>	<i>virement</i>	<i>3mois pendant l'été</i>

Anna	Cadeaux		<i>parents</i>	<i>Non précisé</i>	<i>Réussite scolaire</i>	<i>Argent mis sur un compte</i>	<i>Chaque année</i>
	Argent de poche	à 10ans	<i>Ses parents</i>	<i>1euro</i>	<i>Pour acheter des bonbons</i>	<i>Monnaie</i>	<i>/semaine</i>
	Petits boulots	A 20ans	<i>A travaillé dans des cafés et des hôtels</i>	<i>Non précisé</i>		<i>Virement</i>	<i>3mois/an pendant l'été</i>
			<i>A travaillé dans l'entreprise de son père</i>			<i>Virement</i>	
		A 24ans	<i>En stage</i>			<i>Virement</i>	

Jenni	Cadeaux		<i>Grands-parents</i>	<i>Non précisé</i>	<i>Sans raison</i>	<i>Ouverture d'un compte avec argent</i>	<i>Une fois</i>
			<i>parents</i>	<i>Non précisé</i>	<i>A partir de 18ans pour son anniversaire</i>	<i>Non précisé</i>	<i>Une fois</i>
	Argent de poche	7ans à 13ans	<i>Ses parents</i>	<i>1euro</i>	<i>Non précisé</i>	<i>Monnaie</i>	<i>/semaine</i>
		à 13ans	<i>Ses parents</i>	<i>10euros</i>	<i>Non précisé</i>	<i>Monnaie</i>	<i>/mois</i>
		A 15ans	<i>Ses parents</i>	<i>15euros</i>	<i>Non précisé</i>	<i>Virement</i>	<i>/mois</i>
		A 18ans	<i>Ses parents</i>	<i>50euros</i>	<i>(ses parents lui redonnaient les allocations familiales)</i>	<i>Virement sur son compte</i>	<i>/mois</i>
	Petits boulots	A 19ans	<i>A fait de l'archivage dans l'entreprise de son mère</i>	<i>1600euros</i>	<i>a épargné cet argent car vivait encore chez son père et n'avait pas trop de frais</i>	<i>Virement</i>	<i>Pendant un an et y retravaille de temps en temps quand elle a besoin d'argent (7semaines)</i>
		A 24ans	<i>Fille au pair en France</i>	<i>250euros</i>	<i>Non précisé</i>	<i>Non précisé</i>	<i>3mois par an (Pendant l'été)</i>

4. Tableau récapitulatif des données relatives aux dépenses des jeunes

Interviewé : prénom	Niina			
	<i>Nature</i>	<i>Montant</i>	<i>Fréquence</i>	<i>Mode de paiement</i>
Charges fixes	<i>Loyer</i>	<i>500euros</i>	<i>/mois</i>	<i>virement</i>
	<i>nourriture</i>	<i>Non précisé</i>	<i>/mois</i>	<i>Carte bleue</i>
	<i>Shopping</i>	<i>75euros</i>	<i>/mois</i>	<i>Carte bleue</i>
Autres	<i>Sport (Ski)</i>	<i>1000euros</i>	<i>/an</i>	<i>Carte bleue</i>
	<i>voyages</i>	<i>1000euros</i>	<i>/an</i>	<i>Carte bleue</i>
Interviewé : prénom	Pinja			
	<i>Nature</i>	<i>Montant</i>	<i>Fréquence</i>	<i>Mode de paiement</i>
Charges fixes	<i>Loyer</i>	<i>Non précisé</i>	<i>/mois</i>	<i>virement</i>
	<i>nourriture</i>	<i>Non précisé</i>	<i>/mois</i>	<i>Carte bleue</i>
	<i>shopping</i>	<i>100euros</i>	<i>/mois</i>	<i>Carte bleue</i>
Autres	<i>Sport (Ski)</i>	<i>1000euros</i>	<i>/an</i>	<i>Carte bleue</i>
	<i>voyages</i>	<i>1000euros</i>	<i>/an</i>	<i>Carte bleue</i>
Interviewé : prénom	Satu			
	<i>Nature</i>	<i>Montant</i>	<i>Fréquence</i>	<i>Mode de paiement</i>
Charges fixes	<i>Loyer</i>	<i>470euros</i>	<i>/mois</i>	<i>virement</i>
	<i>nourriture</i>	<i>Non précisé</i>	<i>/mois</i>	<i>Carte bleue</i>
	<i>shopping</i>	<i>25euros</i>	<i>/mois</i>	<i>Carte bleue</i>
Autres	<i>Voyages</i>	<i>1000euros</i>	<i>/an</i>	<i>Carte bleue</i>

Interviewé : prénom	Lauri			
	<i>Nature</i>	<i>Montant</i>	<i>Fréquence</i>	<i>Mode de paiement</i>
Charges fixes	<i>Loyer</i>	<i>250euros</i>	<i>/mois</i>	<i>virement</i>
	<i>nourriture</i>	<i>Non précisé</i>	<i>/mois</i>	<i>Carte bleue</i>
	<i>Sport (Ski)</i>	<i>2000euros</i>	<i>/an</i>	<i>Carte bleue</i>
Autres	<i>bateau</i>	<i>4000euros</i>	<i>Une fois</i>	<i>virement</i>
Interviewé : prénom	Ulla			
	<i>Nature</i>	<i>Montant</i>	<i>Fréquence</i>	<i>Mode de paiement</i>
Charges fixes	<i>Loyer</i>	<i>300euros</i>	<i>/mois</i>	<i>virement</i>
	<i>nourriture</i>	<i>Non précisé</i>	<i>/mois</i>	<i>Carte bleue</i>
Autres	<i>voyages</i>	<i>500euros</i>	<i>/an</i>	<i>Carte bleue</i>
Interviewé : prénom	Timo			
	<i>Nature</i>	<i>Montant</i>	<i>Fréquence</i>	<i>Mode de paiement</i>
Charges fixes	<i>Loyer</i>	<i>500euros</i>	<i>/mois</i>	<i>virement</i>
	<i>nourriture</i>	<i>Non précisé</i>	<i>/mois</i>	<i>Carte bleue</i>
	<i>Tabac/alcool</i>	<i>50euros</i>	<i>/mois</i>	<i>Monnaie</i>
Autres	<i>Voyages</i>	<i>1500euros</i>	<i>/an</i>	<i>Carte bleue</i>

Interviewé : prénom	Mikko			
	<i>Nature</i>	<i>Montant</i>	<i>Fréquence</i>	<i>Mode de paiement</i>
Charges fixes	<i>Loyer</i>	<i>Non précisé</i>	<i>/mois</i>	<i>virement</i>
	<i>nourriture</i>	<i>Non précisé</i>	<i>/mois</i>	<i>Carte bleue</i>
	<i>sorties</i>	<i>40euros</i>	<i>/mois</i>	<i>Carte bleue</i>
Autres	<i>Sport (ski)</i>	<i>1000euros</i>	<i>/an</i>	<i>Carte bleue</i>
	<i>Voyages</i>	<i>1500euros</i>	<i>/an</i>	<i>Carte bleue</i>
<hr/>				
Interviewé : prénom	Laura			
	<i>Nature</i>	<i>Montant</i>	<i>Fréquence</i>	<i>Mode de paiement</i>
Charges fixes	<i>Loyer</i>		<i>/mois</i>	<i>virement</i>
	<i>nourriture</i>	<i>Non précisé</i>	<i>/mois</i>	<i>Carte bleue</i>
	<i>shopping</i>	<i>Entre 50 et 100euros</i>	<i>/mois</i>	<i>Carte bleue</i>
	<i>alcool</i>	<i>30euros</i>	<i>/mois</i>	<i>monnaie</i>
Autres	<i>Voyages</i>	<i>Non précisé</i>	<i>/an</i>	<i>Carte bleue</i>
<hr/>				
Interviewé : prénom	Juho			
	<i>Nature</i>	<i>Montant</i>	<i>Fréquence</i>	<i>Mode de paiement</i>
Charges fixes	<i>Loyer</i>	<i>500euros</i>	<i>/mois</i>	<i>virement</i>
	<i>nourriture</i>	<i>Non précisé</i>	<i>/mois</i>	<i>Carte bleue</i>
Autres	<i>Sport (Ski)</i>	<i>1500euros</i>	<i>Pour 2semaines au ski</i>	<i>Carte bleue</i>
	<i>Voyages</i>	<i>Non précisé</i>	<i>/an</i>	<i>Carte bleue</i>

Interviewé : prénom	Anna			
	<i>Nature</i>	<i>Montant</i>	<i>Fréquence</i>	<i>Mode de paiement</i>
Charges fixes	<i>Loyer</i>	<i>Non précisé</i>	<i>/mois</i>	<i>virement</i>
	<i>nourriture</i>	<i>Non précisé</i>	<i>/mois</i>	<i>Carte bleue</i>
Autres	<i>voyages</i>	<i>Non précisé</i>	<i>/an</i>	<i>Carte bleue</i>
Interviewé : prénom	Jenni			
	<i>Nature</i>	<i>Montant</i>	<i>Fréquence</i>	<i>Mode de paiement</i>
Charges fixes	<i>Loyer</i>		<i>/mois</i>	<i>virement</i>
	<i>nourriture</i>	<i>Non précisé</i>	<i>/mois</i>	<i>Carte bleue</i>
	<i>shopping</i>	<i>50euros</i>	<i>/mois</i>	<i>Carte bleue</i>
Autres	<i>Voyages</i>	<i>1500euros</i>	<i>/an</i>	<i>Carte bleue</i>

5. Tableau récapitulatif des données relatives aux modes de paiement des jeunes (par enquête)

Prénom	Age et situation professionnelle	Mode de paiement	Lieu de stockage	Fréquence d'utilisation
Niina	23ans, étudiante	Carte Bleue	Toujours dans le porte-monnaie	Pour les dépenses courantes et les gros achats
		Espèce	5euros dans son porte-monnaie	Pour payer le vestiaire
		Virement	A partir d'Internet	Payer le loyer et les factures
Pinja	25ans, actif	Carte Bleue	Toujours dans le porte-monnaie	Pour les dépenses courantes et les gros achats
		Espèce	5euros dans son porte-monnaie	/
		Virement	A partir d'Internet	Payer le loyer et les factures
Satu	24ans, étudiante	Carte Bleue	Toujours dans le porte-monnaie	Pour les dépenses courantes et les gros achats
		Espèce	20euros dans son porte-monnaie	Pour payer son déjeuner
		Virement	A partir d'Internet	Payer le loyer et les factures

Lauri	26ans, actif	Carte Bleue	Toujours dans le portefeuille	Pour les dépenses courantes et les gros achats
		Espèce	Jamais de monnaie sur lui	/
		Virement	A partir d'Internet	Payer le loyer et les factures
Ulla	24ans, étudiante	Carte Bleue	Toujours avec elle	Pour les dépenses courantes et les gros achats
		Espèce	Jamais de monnaie sur elle	Peur de perdre la monnaie
		Virement	A partir d'Internet	Payer le loyer et les factures
Timo	23ans, étudiant	Carte Bleue	Toujours dans le porte-monnaie	Pour les dépenses courantes et les gros achats
		Espèce	20euros dans son porte-monnaie	Pour payer dans les bars
		Virement	A partir d'Internet	Payer le loyer et les factures
Mikko	24ans, étudiant	Carte Bleue	Toujours dans le portefeuille	Pour les dépenses courantes et les gros achats
		Espèce	40euros dans son portefeuille	Pour payer des glaces ou le parking
		Virement	A partir d'Internet	Payer le loyer et les factures

Laura	24ans, étudiante	Carte Bleue	Toujours dans le porte-monnaie	Pour les dépenses courantes et les gros achats
		Espèce	5euros dans son porte-monnaie	Pour payer une glace
		Virement	A partir d'Internet	Payer le loyer et les factures
Juho	24ans, étudiant	Carte Bleue	Toujours dans le portefeuille	Pour les dépenses courantes et les gros achats
		Espèce	20euros dans son portefeuille	Pour payer dans les bars
		Virement	A partir d'Internet	Payer le loyer et les factures
Anna	25ans, étudiante	Carte Bleue	Toujours dans le porte-monnaie	Pour les dépenses courantes et les gros achats
		Espèce	40euros	Pour payer dans les bars, au cinéma
		Virement	A partir d'Internet	Payer le loyer et les factures
Jenni	24ans, étudiante	Carte Bleue	Toujours dans le porte-monnaie	Pour les gros achats
		Espèce	40euros dans le porte-monnaie	Pour payer toutes les dépenses courantes
		Virement	A partir d'Internet	Payer le loyer et les factures

6. Tableau récapitulatif des données relatives aux données bancaires des jeunes

Prénom enquêté	Nom ou spécialité du compte	Déclencheur de l'ouverture	Age à l'ouverture	Nom de la banque	Montant approximatif	Usage (stockage / compte courant...)
Niina	Livret d'épargne		A 5ans	Nordea		
	« compte Jeans » devenu compte « d'utilisation »			Banque différente	200euros	Pour les dépenses courantes
Pinja	Livret d'épargne		enfant			
	Compte courant	A déménagé	17ans	Nordea		
Satu	Un compte courant	petite		Nordea		
	Un livret d'épargne				300euros	
Lauri	Un compte		1 an	Nordea	Entre 1000 et 2000euros	Usage quotidien
	Des actions				100 000euros	Pour s'acheter un appartement

Ulla	Un livret d'épargne			Osuuspanki		
	Un compte courant					
	Des actions					Pour s'acheter un appartement
Timo	Un livret d'épargne	Enfant		Nordea		Dépenses régulières
	Un compte courant	A 20ans			Entre 1000 et 2000euros	Et l'autre dans des dépenses pour son plaisir
Mikko	Un compte courant			Nordea et Handelsbanken	3000euros	
	Un livret d'épargne					
	Des actions					
Laura	Livret d'épargne					
	Compte courant	A déménagé à l'université	A 18ans	Oko et Osuuspanki		

Juho	Un compte courant			Oko	1500euros	Utilisation quotidienne
	Un livret d'épargne				2500euros	Stockage d'argent en attendant d'investir
	Des actions : Nokia, dans les ordinateurs et entreprises forestières				60 000euros	
Anna	Un compte	Enfant		Nordea		
	Un prêt	Pendant les études	A 20ans	Nordea	2100euros	Pour vivre
Jenni	Un compte courant	Petite		Osuuspanki		
	Un livret d'épargne			Oko		
	Un livret d'épargne	Entrée à l'université		Nordea		Pour stocker l'argent qu'elle gagne
	Investissement immobilier	Début de la vie active	A 19ans		Non précisé	
	3 prêts	Pendant les études. Un prêt/an	21ans	Nordea	6000euros	Pour voyager et pour s'acheter un ordinateur

7. Documents relatifs à la poste locale



Postimuseo sijaitsee kaikkien näköalalla Helsingin ydinkeskustassa pääpostitalossa. Sinne on kaikkien helppo tulla. Postimuseoon kannattaa peukata menestään ayytä!

Trafikmuseum erbjuder en fantastisk historia om postens utveckling från kyrkans bänk till dagens avancerade tekniska lösningar. Här kan du se utställningar om postens historia och utveckling. Det är också ett utmärkt ställe att se utställningar om trafikens historia.

Postmuseumigger i absoluta centrum av Helsingfors i samma byggnad som huvudposten. Alla hittar hit lätt. Det finns många goda skäl att gå in till Postmuseumet. Utställningen **Stories** presenterar Postens långa historia på ett intressant sätt genom färdiga filmer och berättelser. Med hjälp av handskedatörer visar berättelserna till liv i form av föreläsningar. Dessutom erbjuder museet besökarna flera temaställningar som byts ut årligen. De flesta utställningar passar för alla åldrar.

Being located in the very heart of Helsinki, in the Helsinki General Post Office building, the Post Museum is easy to find and well worth a visit for a multitude of reasons.

The 'Stories' exhibition describes Finland Post's long, fascinating history through dozens of exhibits and stories. It also makes the stories spring to life in the form of audio plays.

Moreover, each year the Museum offers visitors several temporary exhibitions based on various themes. Most exhibitions are suitable for visitors of all ages and ages.

Postimuseo sijaitsee kaikkien näköalalla Helsingin ydinkeskustassa pääpostitalossa. Sinne on kaikkien helppo tulla. Postimuseoon kannattaa peukata menestään ayytä!

Postmuseumet erbjuder en fantastisk historia om postens utveckling från kyrkans bänk till dagens avancerade tekniska lösningar. Här kan du se utställningar om postens historia och utveckling. Det är också ett utmärkt ställe att se utställningar om trafikens historia.

The Post Museum is part of the 'Trafiikki-museot' museum chain.

Postmuseumet erbjuder en fantastisk historia om postens utveckling från kyrkans bänk till dagens avancerade tekniska lösningar. Här kan du se utställningar om postens historia och utveckling. Det är också ett utmärkt ställe att se utställningar om trafikens historia.

The Post Museum is part of the 'Trafiikki-museot' museum chain.

Postmuseumet erbjuder en fantastisk historia om postens utveckling från kyrkans bänk till dagens avancerade tekniska lösningar. Här kan du se utställningar om postens historia och utveckling. Det är också ett utmärkt ställe att se utställningar om trafikens historia.

The Post Museum is part of the 'Trafiikki-museot' museum chain.

posti
Suomen Posti

Pakkaa.



Postita.



Arkistoi.



Viestitä.



Palvelunumero yrityksille: 0200 77000 (pvm/mpm)
ma-pe 8-20, la 9-14. Internet: www.posti.fi



MUUTTOILMOITUS

Tee se helposti ja nopeasti puhelimitse 0203 456 456 tai internetissä.

Käytä Pyökköä!
 Käsittelemme
 yhteistyökäyttäjien...

Avuud
 katekisterit
 ja omistajien
 etia.

Posteissa tavoitat
 ylittävän tehokkaasti
 ihan uusiakin asiakkaita.

En posten värde är bara handling
 utan också känslor och effektivitet.

posti
 Postin ilme ja ääni

posti

Postin osoitepalvelut muuttajille

**Yhdellä ilmoituksella
 osoitteenmuutos
 moneen paikkaan!**

>> puh. 0203 456 456
 >> www.posti.fi/muuttoilmoitus

Postin osoitepalvelut muuttajille

Utkomst-Onni

Försäkring mot arbetsformåga, arbetslöshet och dödsfall genom olycka.

posti

Onni-försäkringarna på Posten
Försäkrings bolaget av OC Försäkring.

- Postens historia är koncentrerad på ett fåtal verkställen som utgör ett nät av samarbetspartners i olika delar av landet.
- Postens verksamhet har utvecklats till att omfatta ett stort utbud av tjänster.
- The Post Museum also provides a wide range of services for users, equipped with state-of-the-art collection tools.
- Postens historia är koncentrerad på ett fåtal verkställen som utgör ett nät av samarbetspartners i olika delar av landet.
- Postens verksamhet har utvecklats till att omfatta ett stort utbud av tjänster.
- The Post Museum also provides a wide range of services for users, equipped with state-of-the-art collection tools.

- Postens historia är koncentrerad på ett fåtal verkställen som utgör ett nät av samarbetspartners i olika delar av landet.
- Postens verksamhet har utvecklats till att omfatta ett stort utbud av tjänster.
- The Post Museum also provides a wide range of services for users, equipped with state-of-the-art collection tools.
- Postens historia är koncentrerad på ett fåtal verkställen som utgör ett nät av samarbetspartners i olika delar av landet.
- Postens verksamhet har utvecklats till att omfatta ett stort utbud av tjänster.
- The Post Museum also provides a wide range of services for users, equipped with state-of-the-art collection tools.

8. Liste des produits et services de la poste locale

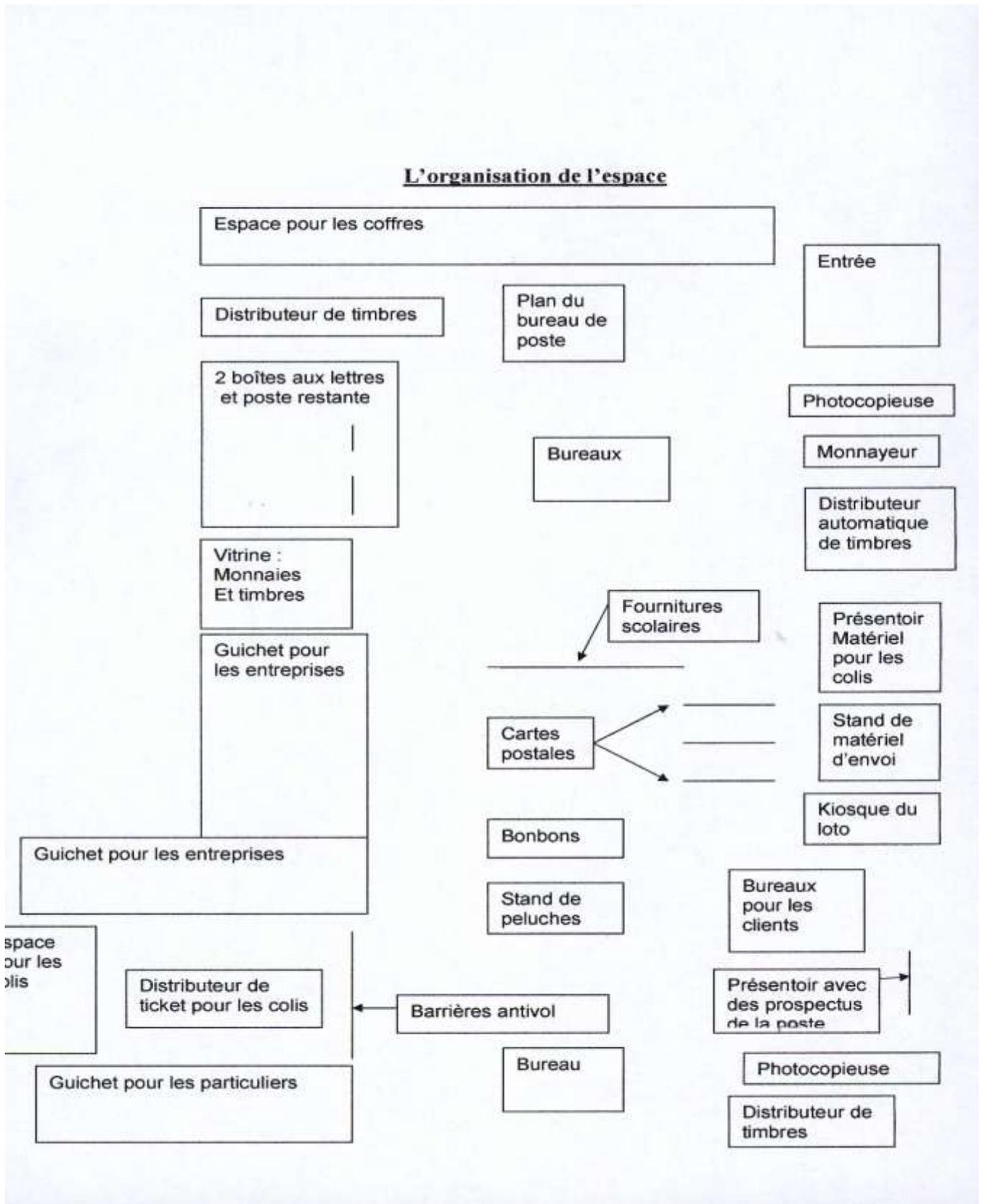
Le bureau de poste correspond à un véritable magasin avec une variété de produits comme

- les fournitures scolaires
- cartes postales (carte de vœux) : Il y a une pratique d'envoi de cartes postales très importantes en Finlande surtout pendant les périodes de fêtes. La plupart des publicités de la poste que j'ai pu voir concernent les cartes postales. La poste propose une grande variété de cartes.
- enveloppes et tout le matériel nécessaire pour envoyer un courrier

La poste restante est un service pour recevoir son courrier à la poste. Il suffit de se le faire adresser. Le bureau de poste restante se trouve toujours au bureau de poste principal de la localité en question.

- Espace loto
- Vente de peluches
- Vente de bonbons
- Vente de carte téléphonique : La poste propose des cartes téléphoniques pour les téléphones mobiles
- Vente de pièces
- Vente de timbres (création de timbres personnalisés, photo envoyée sur Internet, la poste en fait un timbre)
- Espaces des coffres

9. Documents visuels de la poste



10. Tableau récapitulatif des données relatives aux pratiques des postes

Produits et services proposés	Objet	Fréquence	Lieu	Evaluation du déroulement de l'opération
Courrier	Colis	Exceptionnel : 3 à 4 fois par an	Principal bureau de poste	Envoyer et recevoir des colis
	Carte de vœux	Exceptionnel : 2 fois par an	Principal bureau de poste de quartier	Pour Noël et la St Valentin les cartes de vœux sont une coutume en Finlande
	Courriers officiels	Exceptionnel : Une fois /an	Principal bureau de poste	Envoyer la déclaration d'impôts ou des papiers d'assurances, les jeunes se rendent directement à la poste pour les poster.
Automates	Timbres	1 fois par mois	Principal bureau de poste ou poste de quartiers	Utilisé s'il y a de la queue au guichet/ Sinon préfère le guichets car les timbres y sont plus beaux
	Récupérer les colis (nouveau)	Exceptionnel : 3 à 4 fois par an	Principal bureau de poste	Il faut rentrer un code que les clients on reçu sur Internet. La machine leur délivre un numéro indiquant l'emplacement du colis.
Poste restante	Avoir une adresse quand on part à l'étranger	Exceptionnel	Principal bureau de poste	Il suffit de signaler à la poste que l'on désire recevoir son courrier à la poste

11. Guide d'entretien traduit

INTRODUCTION :

Présentation : *I am a XXX student at XXX ... (il faut vous présenter)*

Présentation de l'enquête : *I'm conducting a study for the French Post Office about "young Europeans and money and banks". I'm interviewing several persons between 15 and 25 years old in order to get a better idea of how they handle their money on a day-to-day basis.*

Consignes : *I'd like to talk with you about a number of subjects dealing with the uses of money and of the Post Office. Everything that you say here will remain anonymous, and I will not make any use of your name, your phone number, or your address.*

First could you tell me a bit about yourself... your age, your family, what you do... Thank you.

"Now we'll speak about your experiences concerning money ..."

LIFE STORY AND RELATIONS WITH FINANCIAL ORGANISATIONS
--

First I would like to know what things were like in your family when you were a child...

- What's the first thing linked to money that you remember?

1st stage — childhood: What was your first "source of revenue"? Where did you get the first money that you ever had?

IDENTIFIER TOUTES LES SOURCES POSSIBLES

- *pocket money*
- *jobs*
- *inheritance*
- *presents*
- *rewards*
- *others: "thefts", leftover change...*

☞ **reprendre chacune des sources citées par l'enquête avec les relances suivantes :**

How did it happen? Whose decision was it?

How old were you when it happened?

Who did you ever talk about money with? And outside of your family?

What were the negotiations between you and your parents like?

- *Was it easy to talk about this subject with them? Why?*
- *How did you feel? What was your state of mind? Why?*
- *What was your point of view or opinion? What did your parents think? What arguments did you each use?*
- *What was the result of this negotiation?*
- *What did you think about all that?*

How was it organised?

- *Who gave you this money?*
- *What was the amount?*
- *How often did you get it? And when (in the week...)?*
- *How did they give it to you (cash, deposit, draft...)?*
- *What triggered the transaction? (Did you receive this money regularly, from time to time, or only on particular occasions?)*
- *How did you use it?*
- *What did you think about it? Why?*
- *How did it make you feel? Why?*
- *At the time, what did your parents say? What do you remember? What did you think about it? Did you disagree with anything?*
- *In addition to this source of income, did you have other sources (presents, rewards, and so on)?*

When did this situation change? Why? How did it happen? What did you think about all this?

Reprendre les différentes sources de revenus avec ces relances.

...

And today, where does your money come from?

IDENTIFIER TOUTES LES SOURCES

- *pocket money*
- *jobs*
- *inheritance*
- *presents*
- *rewards*
- *others: "thefts", leftover change...*
- *financial support (grants, dole (unemployment), etc.)*

☞ **Reprendre chacune des sources avec les relances suivantes :**

How is it organised?

- *Who gives you this money, where does it come from?*
- *What is the amount?*
- *How often do you get it? And when (in the week/ the month...)?*
- *How do they give it to you (cash, draft, deposit, credit card, withdrawal, money order...)?*
- *When do you receive it? What triggers the transaction? (Do you receive this money regularly, from time to time, or exceptionally?)*
- *How do you use it?*
- *What did you think about it? Why?*
- *What did you feel about it? Why?*

How much money do you generally carry with you?

- *Why?*
- *And how much do you have on you today?*
- *Why is there a difference?*

When you leave home, what means of payment do you take with you?

- *Why?*

- *And today?*
- *Why is there a difference?*

How do you protect yourself from robbery?

The uses of money

How do you use this money?

- *What sort of expenses do you have (regular, occasional, exceptional)?*

☞ *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*

- *What do you do with what's left over?*
- *Does anyone oversee your spending or talk to you about it? (parents...)*
- *What do you think about it? Why?*
- *Is there anyone you talk to about your spending? Why him/her?*

Savings / investments :

- *How much?*
- *How do you manage that?*
- *What do you do with it?*
- *Is it regular?*
- *What do you think about it? Why?*

Borrowing / loans (from a bank or from a person...)

- *How much?*
- *How do you manage it?*
- *What do you do with the money?*
- *Is it regular?*
- *Can you tell me about how you are paying it back?*
- *What do you think about it? Why?*

Deposits/ transfer of money /money sent for an emergency / gifts

- *How much?*
- *How do you manage it?*
- *What do you do with the money?*
- *Is it regular?*
- *What do you think about it? Why?*

Satisfactions connected with money: find out what kinds and why

Difficulties you encounter: budget

- *Does this happen often?*
- *What do you do in such a case?*
- *Do you turn to somebody for help? Who? Why this person? (person, internet, chat...)*
- *What solutions do you have?*
- *Is that easy?*
- *What kind of image of yourself do you think that projects?*
- *How do you feel when it happens?*
- *When was the last time that you had such a problem? Can you tell me about it? What happened? ...*

Do you remember any significant events with your bank?

- *Exemple : In Austria, on 30/09, children's savings day; they bring their piggy-banks to the bank and receive a present...*

Procedures in the management of "financial products"/ History of material objects and accounts

Tell me about the first time you chose a bank?

- *Why that one?*
- *Did you hesitate?*
- *Why?*
- *Where do/did your parents bank? (Why or why not the same?)*

☞ *Identifier produits possédés* *What kind of accounts or services do you have?*

☞ *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*

Do you keep good track of your account? How?

IDENTIFIER TOUTES FORMES

- Investment: savings, shares, savings bonds
- Current account (cheque account)
- Loans
- Insurance

☞ *Reprendre chacune des sources avec les relances suivantes :*

Practices

- What is actually used in your transactions? (paper? Internet? text messages? advertising?)
- Is each service free or is there a fee? / Is it self service?/ Is there a systematic postal/wire transfer?

Who is involved?

- Do your parents intervene? Or anyone else? Who?
- How does it take place?
- Do you have to account for your transactions to anyone?
- What do you think about it?
- What is positive about it?
- What are the drawbacks?

Have you got a bank account? What sort? More than one?

Relances pour chacune des formes citées par l'enquête ?

- How did you decide to get this sort of account/investment/service?
- Whose idea was it? Why?
- How did you hear of it? Where did you look for information about it?
- Where did you go? Why?
- Who did you talk to about it? Why?
- What questions did you ask? Why?
- What made an impression on you? What did you notice? What information do you remember?
- What was easy? Why?

- What was difficult? Why?
- What papers did you have to provide?
- Did you encounter any problems? What? Why?
- What solutions did you find? Why and how?
- Was there anything in particular that you couldn't get or couldn't do when you opened your account? What did you think about that?
- The advantages
- The drawbacks, and things that bother you
- Is there a special name for your account? Does this name mean anything to you? What do you think about it?
- What sort of services come with your account? What do you think about them? Which ones do you use?
- Did you receive a present for opening the account? What did you think about it? Why?
- Did you put anyone else on your account? Did you authorise any other signatures? Why? Who else has signature on the account? Why?

About how much do you have in your bank account? What do you think about it?

Have you made any sorts of investments or special savings accounts? If so, what?

Possibilities

- Savings account
- Shares
- Bonds
- Building savings account
- Etc.

Relances pour chacune des formes citées par l'enquêté

- How did you decide to get this sort of account/investment/service?
- Whose idea was it? Why?
- How did you hear of it? Where did you look for information about it?
- Where did you go? Why?
- Who did you talk to about it? Why?
- What questions did you ask? Why?
- What made an impression on you? What did you notice? What information do you remember?
- What was easy? Why?
- What was difficult? Why?
- What papers did you have to provide?
- Did you encounter any problems? What? Why?
- What solutions did you find? Why and how?
- Was there anything in particular that you couldn't get or couldn't do when you opened your account? What did you think about that?
- The advantages
- The drawbacks, and things that bother you
- Is there a special name for your account? Does this name mean anything to you? What do you think about it?
- What sort of services come with your account? What do you think about them? Which ones do you use?
- Did you receive a present for opening the account? What did you think about it? Why?
- Did you put anyone else on your account? Did you authorise any other signatures? Why? Who else has signature on the account? Why?

About how much do you have in this account? What do you think about it?

Have you ever taken out loan? Can you tell me about it?

Relances pour chacune des formes citées par l'enquête

- Why did you decide to take out this loan?
- Whose idea was it? Why?
- How did you hear of it? Where did you look for information about it?
- Where did you go? Why?
- Who did you talk to about it? Why?
- What questions did you ask? Why?
- What made an impression on you? What did you notice? What information do you remember?
- What was easy? Why?
- What was difficult? Why?
- What papers did you have to provide?
- Did you encounter any problems? What? Why?
- What solutions did you find? Why and how?
- Was there anything in particular that you couldn't get or couldn't do when you took out your loan? What did you think about that?
- The advantages
- The drawbacks, and things that bother you
- Is there a special name for your loan? Does this name mean anything to you? What do you think about it?
- Did any sort of services come with your loan? What do you think about them? Which ones do you use?
- Did you receive any presents or bonuses for taking out the loan? What did you think about that? Why?
- Did anyone else co-sign? Who? Why?

About how much money did you borrow? What do you think about it?

What are all the ways that you use to make transactions (deposits, withdrawals...)?

Possibilities

- debit card
- credit card
- "Moneo"-type card
- chequebook
- cash

Relances pour chacune des formes citées par l'enquête

- What made you decide to use this?
- Whose idea was it? Why?
- How did you hear of it? Where did you look for the information?
- Where did you go? Why?
- Who did you talk to about it? Why?
- What questions did you ask in the bank? Why?
- What made an impression on you? What did you notice? What information do you remember?
- What was easy? Why?
- What was difficult? Why?

- Did you encounter any problems? What? Why?
- What solutions did you find? Why and how?
- Are there any restrictions on how you can use it (compared to other account-holders)? What did you think about that?
- The advantages to this means of handling money
- The drawbacks, and things that bother you
- Is there a special name for this service? Does this name mean anything to you? What do you think about it?
- Can anyone else use it? Who? Why?

How are you protected against theft?

E- Relationship with the people working in your bank?

- When do you go to your bank? How often (per month, per year)? = frequency of requests
- Why, and in order to do what? What do you ask? = type of requests
- Do you feel it's easy or not? Why?
- What kind of problems have you had? = precise kind of problems, misunderstandings
- How do you feel in these cases? Why?
- Who do you come in direct contact with? Why him/her or why this type of contact?
- What is your opinion of the persons that you deal with?
- Are they readily available?
- Do you have to make an appointment?
- Do you feel that your bank listens to you? Why or why not?

POSSIBILITIES

- *Counter only*
- *Any available teller or specialised advisor when needed*
- *Assigned account advisor*
- *Internet? If so, where and how do you use it?*
- *Account statements*

F-Uses of automated tellers

- Which machines do you use?
 - Banking practices
 - *Withdrawals*
 - *Checking account balances, transactions*
 - *Printing account ID to set up transactions*
 - *Deposits: cash, cheques*
 - *Bank drafts / wire transfers*

- Other practices : *à approfondir*
 - *Can you do anything else at these machines?*
 - *For instance, can you recharge a mobile-phone account?*
 - *Can you make cash withdrawals anywhere else???*

→ *Attention à bien relancer sur chacune des formes citées par l'enquête*

- *Why?*
- *How often?*
- *What are the advantages?*
- *What are the disadvantages?*

G- Perceptions of and experiences with other banks

- Have you ever changed banks? Could you tell me about it? When, why, how did it go...?
- What bank would you choose if you had to change? Why?
- Why aren't you thinking about changing banks?
 - *Positive points of your current bank*
 - *Negative points of your current bank*
- What could be improved in your bank?
 - *Types of accounts and services*
 - *Making it more user friendly*
 - *The people working there*
 - *The machines*
- What do you think the ideal bank would be like?
- Which bank do you think is the closest to this ideal today? Why?
- Which bank would you never choose to do business with? Why?
- Do you know specific accounts and services for young people? What are they?
- How did you hear about them?
- What do you know about them?
 - *Gifts when you subscribe...*
- Have you ever been attracted by one of them? Why?
- Why haven't you chosen it?

II. NOW, I'D LIKE TO TALK WITH YOU ABOUT THE POST OFFICE IN [COUNTRY]...

- Are there any banking services available at the post office? Which ones?
- How did you hear about them?
Where did you get your information? Accidentally seen/heard, sought out...

- *people*
 - *advertising*
- Were you interested? Why or why not? What did you think about them?
 - Do you know if they offer any specific accounts or services for young people?
 - *Which ones?*
 - *your source of information*
 - *Your point of view*
 - Do any members of your family or people you know use the banking services of the post office?
 - *Which ones?*
 - *What do they say about them?*
 - *What do they like?*
 - *What do they dislike?*

1. The uses of the local post office

- Have you ever been in a post office?
 - *On what occasions?*
 - *When?*
 - *How often?*
 - *Where is it in relation to your home? your job? your school?*
 - *Do you use more than one post office? Why?*
 - *For what reasons?*
 - *How did it go?*
 - *What did you feel about the experiences?*
 - *What problems did you have?*
- What happened the last time that you went to a post office? Can you tell me all about it?
 - *When was it?*
 - *Why did you go there?*
 - *What happened?*
 - *What did you think about it?*
 - *What seemed easy?*
 - *What did you notice the most?*
 - *What did you dislike?*
 - *What would you have liked to find there?*
- What services do you use often? Why?
- What services have you used at least once? Why?
- What services there have you never used? Why not?
- What services would you never use there? Why not?
- What services do you find practical for you? Why?
- What services seem useless to you? Why?

☞ **Attention à bien relancer sur chacune des formes citées par l'enquête en assisté.**

- *What did you think about it?*

- *What did you like?*
- *What bothered you?*
- Have you ever been contacted in any way by the post office concerning their banking services?
 - When?
 - How did it happen?
 - What did you like?
 - What bothered you?
 - What could be improved? And how?
- Besides the things you've already mentioned, what else do you think you can you do in a post office in [country]?

Let them express themselves spontaneously.

-What services does the post office offer?

-What services have you heard about?

-How did you hear about them?

En assisté :

Postal services

- Stamps/mail/telephone directory/mail tracking

Telecommunications services

- Internet/ phone/ advertising

Banking services

- Accounts/investments/money transfers

Other services

- Emergency services/youth services/wifi/bread, cigarettes, etc.

2. The image of the post office

- What kind of people do you think go most often to the post office? How would you describe them? Why do you think so?
 - gender
 - age
 - profession
 - What do they do there?
- What kind of people do you think never go to a post office? How would you describe them? Why do you think so?
 - gender
 - age
 - profession
- Do you have any stories or memorable events in connection with the post office? Could you tell me about one?
 - Could you describe a good experience you've had with post office transactions?
 - A bad experience?
- Can you tell me what a typical post office is like?

- the office
- the furniture
- how the space is arranged
- self-service transactions that are available
- the staff

☞ **Attention à bien relancer sur chacune des formes citées par l'enquête.**

- What do you think about? Why?
 - What do you like? Why?
 - What don't you like? Why?
- Have you ever seen any adverts for the post office?
 - Could you describe them to me?
 - Billboard / poster / TV commercial / slogan / logo
 - What does it make you think of? Why?
 - What did you like about it? Why?
 - What didn't you like? Why?
 - What where you imagining? Why?
 - Have you ever been contacted by the post office?
 - For what service?
 - How exactly did it take place?
 - What did you think about it? Why?
 - Positive aspects? Why?
 - Negative aspects? Why?
 - What was your response? What did you do? Why?
 - So when you think of the post office, what words and what images come to your mind? What else?
 - What sorts of feelings does it suggest?
 - What atmosphere?
 - What services?
 - What color?
 - What type of business do you associate with the post office? Why?
 - In what ways is the post office like a bank? Why?
 - What differences are there? Why?

3. EXPECTATIONS — If we try to sum up what you've been talking about....

- What might cause you to use the services offered by the post office more often?
- What useful services would you like to find at the post office?
- Who would you say the post office is trying to serve best / attract today?
- What advice would you give the post office in general?
 - regarding services
 - regarding banking services
 - regarding contact and advertising

- regarding the offices themselves
- regarding the staff

We've covered all the subjects that I wanted to discuss with you. Can you think of anything else that I might have forgotten that could give us some ideas in order to improve post office services for young people?

☞ Pour les photos qui peuvent être prises lors de l'entretien, les prévoir plutôt à la fin de la discussion.

If it's all right with you, to finish up, I'd like to take just a few pictures of the objects connected to banking and money.

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

- Why do you put that there?
- Where do you keep all these things? How do you make order out of all this?

Thanks very much for all your time and effort.

INTERVIEW RECORD

For administration purposes only. Personal information will not be used.

Family name	
Given name	
Complete address	
Gender	
Age	
Highest level of schooling, date completed	
Professional status	
Family status	
Residential status (<i>w/ parents, alone, no. and profiles of persons living in household</i>)	
Bank	
Accounts and services Accounts Cards Chequebooks Passbook Loans	
Parents' professions	