

INTERLIS

Research & Business Development



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

– Italie –



Direction scientifique :

Dominique DESJEUX, Professeur d'anthropologie sociale et culturelle à l'université Paris 5 – Sorbonne, Paris

Equipe projet :

Sophie ALAMI, sociologue, responsable de l'étude, INTERLIS, Paris

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

Terrain :

Aiello Maria-Luisa

Bouchardeau Manon

SOMMAIRE

SYNTHESE	5
PRESENTATION DE L'ETUDE	10
I. CONTEXTE ET THEMATIQUES A L'ETUDE	10
II. METHODOLOGIE	10
A. Une démarche qualitative	10
B. Techniques de recueil de données	11
C. Profil de l'échantillon de l'enquête	11
D. Réserves méthodologiques	12
RESULTATS DE L'ETUDE	14
INTRODUCTION : PRESENTATION DU PAYS	14
A. Fiche signalétique de l'Italie	14
B. Histoire récente d'Italie	14
C. Les jeunes et l'Italie	15
I. LES JEUNES ET L'ARGENT	18
A. Les sources de revenus des jeunes	18
1. Les sources de revenus permanentes quels que soit l'âge	18
2. Les sources liées aux étapes du cycle de vie : une volonté de s'autonomiser	22
3. Évolution des sources de revenus	29
B. Les usages de l'argent	33
1. L'utilisation de l'argent	34
1.1. Les dépenses	34
1.1.1. Types de dépenses	34
<i>a. Les charges fixes , une prise en charge parentale</i>	34
<i>b. Autres dépenses : les dépenses exceptionnelles</i>	35
1.1.2. Les difficultés rencontrées : des leçons à retenir	36
1.2. L'épargne : une pratique répandue	37
1.3. Les prêts contractés : une pratique officielle inexistante	38
2. Le ressenti vis-à-vis de l'argent	39
2.1. L'argent comme support de valorisation de soi	39
2.2. Les mauvaises surprises dues au manque d'attention	41
3. L'argent sur soi	41
3.1. La somme sur soi : avec un petit quelque chose	41
3.2. Les moyens de paiement ou de retrait	42
C. Le rapport aux organismes financiers	46
1. Présentation générale du secteur financier du pays	46
1.1. Le secteur financier en général	46
1.1.1. Les principes généraux en matière de produits et services financier en Italie	47

1.1.2. Les principaux organismes et la répartition du marché	50
1.1.3. Les types de produits existants.....	52
1.2. L'offre financière à destination des jeunes.....	52
1.2.1 Les principaux organismes et la répartition du marché	54
1.2.2. Les types de produits existants.....	54
2. Connaissance et perception de l'offre bancaire et financière.....	55
2.1. Une connaissance du marché bancaire limitée	55
2.2. Connaissance et perception des offres pour les jeunes	56
3. Choisir sa banque	58
3.1. Caractérisation de la pratique des interviewés.....	58
3.2. Les critères de choix des banques.....	58
3.2.1. Les critères matériels	59
3.2.2. Les critères sociaux.....	59
3.3. La fidélité à la banque	60
3.3.2. Le pourquoi et le comment du changement de banque	60
a. Les atouts.....	60
b. Les limites / freins.....	61
4. Le choix des différents services et produits.....	61
4.1. Tableau récapitulatif de tous les produits possédés	62
Massimilio	63
4.2. Le compte courant.....	64
4.2.1. Etape dans le choix de la banque	64
a. La recherche d'informations : informelle puis officielle.....	64
b. Le moment de la souscription et de l'ouverture du compte.....	65
4.2.2. L'étape des usages : déléguer à la famille	66
5. Les rapports à la banque : une vraie distance instaurée	67
5.1. La relation avec le personnel de la banque : une relation difficile.....	69
5.2. L'utilisation des différents services proposés.....	70
5.2.1. Internet : rapidité et efficacité	70
5.2.2. Les automates	71
6. Les attentes vis-à-vis de la banque	73
6.1. Les attentes latentes & amélioration souhaitées	73
6.1.1. Perception de la banque idéale contre celle où l'on n'irait jamais.....	74
II. LES JEUNES ET LA POSTE LOCALE	76
A. L'image de la poste locale	76
1. Présentation de la poste nationale.....	77
1.1 Historique de l'entreprise	77
1.2 Les enjeux de la poste locale aujourd'hui et dans un avenir proche	79
1.3 Description de l'entreprise de la poste aujourd'hui :	81
1.3.1 Le personnel.....	82
1.3.2 Le réseau : nombre de bureau et répartition urbain / rural.....	82
1.3.3 Les offres en produits et services existants	82
a. Le courrier.....	83
b. La banque	83
<input type="checkbox"/> toutes les offres	83
<input type="checkbox"/> les offres dédiées aux jeunes	85
c. Les autres produits et services proposé :	86
1.3.4. Part de marché selon les produits et tendances (évolutions récentes).....	86
2. Connaissance générale des produits et services de la poste par les interviewés	87
1.1. Une bonne connaissance globale des services et produits	87
1.2. L'offre pour les jeunes : un essor certain.....	88
1.3. Les sources d'informations : une diversité des sources	90
3. L'image de la poste : liée au produits et services classiques.....	93

B. Les usages de la poste locale.....	100
1. Tableau récapitulatif des pratiques dans les postes nationales de façon agrégée.....	100
2. Les opérations réalisées à la poste.....	101
2.1. Le courrier	101
2.2. Produits bancaires et financiers	104
2.3. Autres produits.....	105
2.4. Les produits jamais utilisés.....	107
3. Les rapports avec le personnel de la poste.....	108
C. Les attentes à l'égard de la poste locale	110
BIBLIOGRAPHIE.....	114
ANNEXES	115

SYNTHESE

Les sources de revenus sont permanentes dans le cycle de vie des enquêtés. Certaines perdurent alors que d'autres sont abandonnées. Ces sources se déclinent sous différentes formes : cadeaux occasionnels de la part des grands parents, argent de poche, aide aux travaux ménagers, petite souris, petits boulots, salaires. Ces sources varient au cours du cycle de vie. Au début, lorsque l'enquêté est enfant, ces sources sont sous forme de dons de la part de la famille proche ou éloignée. En général, ces dons sont spontanés. Puis, en grandissant, l'enquêté gagne de l'argent tout en recevant toujours une aide financière de la part de ses parents. Quand il devient adulte et gagne un salaire, l'enquêté est alors indépendant financièrement de ses parents. Tous à l'adolescence reçoivent de l'argent de leurs parents. Cependant, certains reçoivent une somme « instituée » par semaine ou par mois alors que d'autres reçoivent un peu d'argent quand ils le demandent à leurs parents. Ces différences de fonctionnement peut parfois changer le rapport de certains enquêtés à l'argent.

On se rend compte que tout au long du cycle de vie, argent et dépendance sont fortement mêlés. L'argent montre que l'enquêté est plus ou moins dépendant de ceux qui lui donnent de l'argent. En le laissant gérer son argent lorsqu'il reçoit de l'argent de poche, les parents accordent de l'indépendance à l'enfant. Puis l'enfant devient indépendant de ses parents lorsqu'il l'est financièrement et qu'il gagne son salaire. **Etre indépendant financièrement signifie être indépendant des ses parents.** De plus, l'indépendance financière est un pas vers le monde des adultes certains se « libèrent » de leur famille grâce à son indépendance. Ainsi, Le rapport à l'argent peut également être mis en parallèle avec des étapes du cycle de vie. Symboliquement, donner de l'argent à un enfant ou un jeune le rend davantage « adulte ». C'est le cas par exemple avec la petite souris. Lorsque l'enfant perd une dent, il reçoit une pièce. Cela montre qu'il grandit, qu'il quitte un peu le monde de l'enfance pour se rapprocher de celui des adultes.

Il semble que les dépenses indispensables sont souvent réglées par leurs parents. Les enquêtés eux, payent leurs loisirs et financent leurs désirs. Les enquêtés ont peu de charges fixes. Ils doivent ainsi souvent payer le téléphone, l'essence et les sorties. Ces dépenses « en plus », non nécessaires, sont financées soit par leur argent de poche, soit par leur petit boulot et non directement par les parents. Certains peuvent également cumuler ces deux sources de revenus. En plus de ces dépenses régulières, les enquêtés ont parfois des dépenses irrégulières

comme un imprévu ou bien des vacances. Dans le cas de l'imprévu, ce sont souvent les parents qui aident le jeune à faire face, sauf lorsque celui-ci a de l'argent de côté. Quand aux vacances, c'est l'enquêté qui payent grâce à l'argent mis de côté et des petits boulots. Les petits boulots, tout comme l'agent de poche servent à financer, pour la plupart, les loisirs.

C'est justement **la peur de ces imprévus qui poussent certains à épargner**. Dans notre échantillon, certains épargnent depuis leur plus jeune âge, alors que d'autres attendent d'avoir un revenu fixe pour commencer à épargner. La seule personne de l'échantillon qui est actif et touche un salaire s'est organisée afin d'épargner. Une part de son salaire va directement sur un compte épargne. Les autres enquêtés ne sont pas aussi bien organisés. Ils mettent un peu de côté quand ils le peuvent dans une tirelire ou sur un compte. Cependant, certains d'entre eux disent l'importance d'épargner et jurent de le faire dès qu'ils en auront les moyens.

Cependant, peu d'entre eux ont de l'argent de côté. C'est pour cette raison que certains doivent contracter des prêts lorsqu'ils se retrouvent face à des dépenses inattendues ou à des découverts. **Cependant, aucun n'a contracté de prêt auprès d'une banque**. Car il s'agissait selon eux, toujours d'une petite somme. Ils empruntent alors à des proches tels que leurs parents ou leurs frères et soeurs. Ils n'excluent cependant pas d'emprunter auprès d'une banque plus tard pour de plus grosses dépenses.

L'argent peut satisfaire rendre les enquêtés. Sans surprise, ils ressentent de la satisfaction lorsqu'ils ont de l'argent et peuvent le dépenser sans avoir peu d'en manquer. Ainsi, l'argent apporte de la satisfaction pour deux motifs : une sécurité et une indépendance. Ces deux sensations sont ressenties à deux moments différents du cycle de vie. Les enquêtés se sentent généralement en sécurité avec l'argent de poche que leur donne leurs parents. Cet argent permet de garder un lien entre les parents et les enfants. Puis très vite, les jeunes qui deviennent adulte ont besoin de couper ce lien qui les rattache à leurs parents en gagnant eux-mêmes de l'argent. L'argent peut alors être selon différents moments du cycle de vie un rattachement ou un détachement.

Mais les jeunes sont plus souvent insatisfaits par l'argent que satisfaits. Certains n'arrivent pas à gérer leur argent et se retrouvent face à des découverts. **Apprendre à gérer son argent semble être un chemin long et difficile pour certains**.

Il apparaît que les italiens préfèrent régler leurs dépenses courantes en liquide. Ils sortent généralement avec une certaine somme en liquide sur eux avec en plus, pour certains, leur carte de paiement ou de retrait. Cette carte est souvent utilisée pour les grosses

dépenses. Si certains l'emportent avec eux même s'ils ne l'utilisent pas, c'est surtout par sécurité. Certains ont peur de manquer de monnaie ou de se la faire voler et préfère donc avoir sur eux un autre moyen de paiement. Certains ont peur du vol, notamment à l'étranger, c'est ce qui les pousse à alors utiliser leur carte. Il faut noter que les jeunes utilisent peu les chèques sauf lorsqu'il s'agit de régler de très grosses somme. Ainsi, les moyens de paiement sont hiérarchisés dans l'esprit des jeunes italiens interrogés en fonction de la somme de leurs dépenses.

Les jeunes interrogés semblent peu au courant du marché bancaire. La plupart ne connaissent que les offres que propose leur banque. Certains n'ont pas l'air intéressé car ils ne se sentent pas concernés. Ainsi, cette méconnaissance du marché bancaire montre chez certains jeunes un désintérêt envers les banques. Ils connaissent ce qui les intéresse en ce qui concerne leur banque mais ne cherche pas à se renseigner à l'extérieur. Les informations bancaires ne les intéressent que quand elles les concernent. Les jeunes ont d'ailleurs peu de contact avec les banques. Ils comptent sur leurs proches pour les informer du marché bancaire et pour les conseiller. Il apparaît même que pour certains, la banque soit une histoire de famille. Pour ceux qui ont un compte en banque, le choix de leur première banque a été dicté par leurs parents. La plupart sont à la même banque que leurs parents ou ont été conseillé par leurs parents. La plupart n'ont pas changé de banque depuis leur premier compte, c'est-à-dire au moment de leur majorité ou lorsqu'il était petit.

Ainsi, les enquêtés passent par des intermédiaires, ils se renseignent peu auprès de professionnel. Il y a peu de communication entre la banque et les jeunes. Ainsi, les jeunes interrogés ne tirent pas avantages de ce que leurs proposent les banques. Cela semble s'expliquer par la peur et la méfiance qu'ils ont envers les banques en général. Ainsi, même si les banques se mettent à la hauteur des jeunes pour les attirer, les jeunes interrogés ont du mal à avoir cette vision « jeune » et proche des banques ; au contraire, pour eux, les banques sont faites pour les adultes, ceux qui ont un salaire fixe et confortable. Ainsi, malgré les efforts des banques, les jeunes interrogés ne font pas confiance aux banques et préfèrent ce débrouiller par eux-mêmes et penser qu'ils tireront des avantages qu'offrent les banques quand ils seront installés dans la vie. En effet, certains pensent que les banques ne s'intéressent pas aux jeunes mais qu'aux adultes qui gagnent davantage d'argent. Des enquêtés disent qu'ils changeront de banque et alors s'intéresseront au marché bancaire à partir du moment où ils auront un revenu fixe et seront considérés comme des adultes. Il apparaît donc que le changement de banque peut arriver lorsque l'enquêté subit un changement dans sa vie. Ce changement peut

l'entraîner dans la vie adulte ou l'en rapprocher. Ainsi, le changement de banque peut survenir lorsque l'enquêté devient adulte. Si ceux qui ont changé de banque ne s'en rendent pas toujours compte, ce sont ceux qui n'ont pas encore changé qui le disent. Ils sont conscients qu'en devenant adultes, ils devront sans doute changer de banque et en trouver une qui leur correspondra davantage.

En grandissant, les jeunes enquêtés sont moins passifs et apprennent à se débrouiller sans leurs parents. Se faisant, ils entre alors dans le monde des adultes et se comportent comme tel. **On remarque en effet une différence entre la souscription du compte avant la majorité et après.** Après 18 ou plus, les jeunes ouvrent un compte sans être accompagné de leurs parents et se débrouillent seuls, comme des adultes.

Ainsi, le manque de communication et de considération sont les deux reproches que font les jeunes à leur banque. Ils ont besoin d'être traité comme les autres clients mais demandent des attentions particulières : qu'on les écoute et les guide.

Il apparaît alors que les relations avec le personnel ne sont pas toujours les mêmes en fonction de la banque et de l'enquêté. Cependant, il semble que les enquêtés n'ont pas de vrais rapports avec le personnel de leur banque car ils s'y rendent rarement. Ainsi, aucun lien privilégié ne se noue, ce qui peut expliquer les avis aléatoires. Cependant, ce que certains apprécient dans leur banque, c'est ce que les autres attendent de la leur. On peut donc penser que les jeunes recherchent tout particulièrement de l'écoute et de l'attention dans une banque.

La Poste fait partie du quotidien des italiens. Les italiens s'y rendent afin de faire plusieurs opérations. Certains enquêtés sont à la banque de la poste, ils s'y rendent alors pour recharger leur carte ou déposer des chèques. Pour cela, ils se rendent dans la banque où ils ont ouvert leur compte. Cependant, leurs visites à la Poste sont exceptionnelles. Certains y sont juste aller pour ouvrir leur compte.

La poste est également connue pour ses opérations postales. Certains jeunes interrogés y vont pour déposer des colis ou des lettres recommandées. Leur visite sont d'après eux, assez rares, deux à trois fois par mois.

Enfin, les italiens doivent se rendre à la poste afin de régler les frais quotidiens comme les factures, les frais de scolarité, les quittances. Cela les obligent donc à se rendre à la Poste régulièrement, parfois plus de trois fois par mois.

Pour ceux qui sont à la banque de la poste, elle est considérée comme une banque à part entière, ce qui n'est pas toujours positif. Tout comme pour une banque, l'utilisation

des services de la poste varie en fonction du cycle de vie. Pour les services bancaires, certains ne se sentent pas encore prêt à les utiliser car ils ne sont pas encore tout à fait installés dans la vie. La banque de la poste rencontre donc les mêmes obstacles que les autres banques. Les jeunes ne se sentent pas proches d'elle et attendent de devenir adultes.

Certains ne sont pas satisfaits de la poste italienne. L'attente est fustigée. Certains dénoncent la mauvaise organisation de la poste. Il semble que parfois certains décrivent un univers cauchemardesque dans lequel les codes sociaux de conduite et de politesse n'existent plus. Cependant, certains sont plus mesuré et constatent des progrès à la Poste. Il semble que la Poste est modernisée ses bureaux et simplifiée ses procédures. Quand au personnel, les avis sont variés, d'après certains les employés sont incompetents et feignants alors que pour d'autres ils sont aimables et professionnels. Il est étonnant de remarquer que les avis en ce qui concerne le personnel de la poste peut varier du tout au tout en fonction de l'enquêté. La plupart s'accordent à dire que l'attente les exaspère. D'autres apprécient la simplicité des services proposés. Cependant, certains remarquent que la poste est en train de se moderniser. Cela entraîne une période de transition où tous les bureaux ne se ressemblent pas. Cela pourrait expliquer les avis contradictoires que livrent les enquêtés. Les enquêtés remarquent en effet que la Poste se modernise, notamment en refaisant certains de ses bureaux de poste. Les enquêtés souhaitent que la poste continue dans cette voie et s'améliore. **Ils souhaitent ne plus attendre et avoir en face d'eux un personnel plus agréable et compétent.**

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, 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

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. Techniques de recueil de données

La principale technique mobilisée est l'entretien individuel semi-directif d'une durée moyenne d'une heure trente. Huit 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 de l'enquête

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 huit 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 :

- ✓ À 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 Rome du 1 Juillet au 15 Juillet 2005. Les huit entretiens réalisés ont permis d'interviewer les profils¹ suivants :

Genre	Age	Statut	Ville de résidence
4 femmes	24	en recherche d'emploi	Padoue
	24	étudiante	Rome
	23	étudiante	Civitavecchia(Rome)
	24	active	Rome
4 hommes	21	actif	Rome
	19	étudiant	Rome
	23	étudiant	Rome
	24	étudiant	Marino(Rome)

Cet échantillon recouvre une certaine diversité de situations individuelles :

- ✓ **une diversité en terme d'âge**, les enquêtés ayant entre 19 et 24 ans ;
- ✓ **une diversité en terme de situation familiale**, l'échantillon regroupant 7 personnes vivant chez leurs parents, 1 personne vivant en collocation.
- ✓ **Une diversité de statut**, les personnes rencontrées regroupant 1 lycéen, 5 étudiants, 2 actifs, 1 à la recherche d'emploi.

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**, rencontrés 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 typographies en italiques correspondent à des verbatims, extraits du discours des interviewés. L'ensemble des entretiens a été conduit en Italienne avant d'être traduit en français. Certains termes sont parfois indiqués en Italienne 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 de l'Italie

Capitale	Rome
Langue officielle	Italien
Monnaie	Euro
Gouvernement	République
Parti politique au pouvoir	FI (droite) – Président Carlo Azeglio Ciampi
Population	578888245 en 2005 ;191 hab/Km ²
Superficie	301230 Km ²
PIB/habitant	25600 \$ en 2004
HDI	0,913 en 2000
Religion dominante	Catholique
Proportion population urbaine/rurale	67%urbaine ; 33% rurale

B. Histoire récente d'Italie

L'Italie est un pays d'Europe constitué d'une péninsule en forme de botte au centre de la Mer Méditerranée, réputé dans le domaine du goût, de la mode et de la gastronomie. Berceau de la civilisation Romaine antique, c'est un pays industriel moderne, la sixième puissance économique mondiale, mais qui souffre d'une démographie problématique. L'Italie est membre fondateur de l'Union européenne, de

l'OTAN, de l'union d'Europe occidentale, ainsi que de la zone Euro. L'Italie est aussi membre du G8. L'Italie est une démocratie parlementaire basée sur le travail, et gouvernée selon l'équilibre des trois pouvoirs indépendants établis par Montesquieu : le Gouvernement, le Parlement et la Justice. La constitution d'un État unitaire Italien est le fruit ultime d'un processus évolutif pluriséculaire qui remonte bien avant le XIX siècle. Le début du royaume vit l'Italie engagée dans une série de guerres d'expansion coloniale en : Libye, Ethiopie et Érythrée. Dans la Première Guerre Mondiale, l'Italie resta d'abord neutre, puis entra en guerre aux côtés des alliés le 23 mai 1915. À la fin de la guerre, l'Italie acheva son expansion territoriale en annexant des territoires autrichiens dans le nord-est du pays. Sur la lancée du mécontentement créé par les difficultés économiques et sociales de l'après-guerre, on assiste en 1922 à la conquête du pouvoir par le Fascisme, qui relégua la dynastie des Savoie dans un rôle purement formel. En 1940, l'Italie fut l'alliée de l'Allemagne dans la Seconde Guerre Mondiale contre la France et le Royaume-Uni, déclarant ensuite en 1941, avec le Japon la guerre aux États-Unis et à l'Union Soviétique. À la suite de l'invasion alliée avec l'Allemagne et les derniers fascistes de la République Socialiste Italienne. En avril 1945 les forces nazies et fascistes furent défaites. En 1946, un référendum institutionnel sanctionna la fin de la loi monarchique et la naissance de la République, avec une nouvelle Constitution qui entra en vigueur le 1 janvier 1948. En 1949 l'Italie adhéra à l'organisation du traité de l'Atlantique Nord et en 1955 elle fut admise aux Nations Unies. L'année 1957 vit la signature du traité de Rome, qui marque la naissance de la Communauté économique européenne. En 1999, l'Italie participa à la création de l'Euro.

C. Les jeunes et l'Italie

Tavola 1 - Famiglie per tipologia - Medie dal 1994-1995 al 2002-2003 (dati in migliaia e per 100 famiglie)

TIPOLOGIA	1994-1995	2002-2003
	%	%
FAMIGLIE SENZA NUCLEI	22,9	27,2
Una persona sola	21,1	25,4
FAMIGLIE CON UN NUCLEO	76,0	71,5
Un nucleo senza altre persone	72,1	67,5
Coppie senza figli	18,9	19,2
Coppie con figli	45,6	40,8
Un solo genitore con figli	7,6	7,6
Un nucleo con altre persone	3,9	4,0
Coppie senza figli	1,1	1,3
Coppie con figli	2,3	2,0
Un solo genitore con figli	0,6	0,7
FAMIGLIE CON DUE O PIU' NUCLEI	1,1	1,3
Totale (in migliaia)	20.753	22.187

Typologie de famille, moyen des années 1994-1995 jusqu'aux années 2002-2003. Tableau issu de l'Institut Central de Statistique (www.istat.it).

Tavola 4 - Indici di vecchiaia per la popolazione italiana (rapporto percentuale della popolazione con 65 anni e più e la popolazione di 0-14 anni) - Anni 1901, 1951, 1981, 1991, 2001

DESCRIZIONE	1901	1951	1981	1991(a)	2001(b)
Italia in complesso	27,8	46,4	81,2	94,3	127,1
Valore regionale più elevato	34,5 (Abruzzo e Molise)	92,7 (Piemonte)	156,5 (Liguria)	200,0 (Liguria)	238,4 (Liguria)
Valore regionale più basso	21,7 (Sicilia)	29,3 (Calabria)	48,5 (Campania)	50,5 (Campania)	72,9 (Campania)

Fonte: Istat

(a) Istituto nazionale di statistica. Database Health for all. Un sistema informativo territoriale su sanità e salute. Settembre 2002.

(b) Istituto nazionale di statistica. Popolazione e statistiche demografiche. Indicatori strutturali 2001.

Index de vieillesse de la population, variations depuis le 1901 au 2001

Tabella 4 - Indicatori di struttura della popolazione al 1° gennaio

REGIONI	Composizione percentuale								
	2003			2004			2005		
	0-14 anni	15-64 anni	65 anni e oltre	0-14 anni	15-64 anni	65 anni e oltre	0-14 anni	15-64 anni	65 anni e oltre
Piemonte	12,2	66,3	21,6	12,3	65,8	21,9	12,4	65,5	22,1
Valle d'Aosta	13,0	67,3	19,7	13,2	67,2	19,6	13,3	66,8	20,0
Lombardia	13,3	68,2	18,5	13,5	67,7	18,8	13,6	67,3	19,1
Trentino-Alto Adige	16,1	66,6	17,3	16,2	66,6	17,2	16,2	66,4	17,5
<i> Bolzano-Bozen</i>	<i>17,1</i>	<i>66,9</i>	<i>16,0</i>	<i>17,1</i>	<i>66,8</i>	<i>16,1</i>	<i>17,1</i>	<i>66,6</i>	<i>16,4</i>
<i> Trento</i>	<i>15,1</i>	<i>66,4</i>	<i>18,6</i>	<i>15,3</i>	<i>66,4</i>	<i>18,3</i>	<i>15,3</i>	<i>66,2</i>	<i>18,5</i>
Veneto	13,6	67,9	18,5	13,7	67,6	18,7	13,8	67,2	19,0
Friuli-Venezia Giulia	11,6	66,7	21,7	11,8	66,3	21,9	11,9	65,9	22,2
Liguria	10,7	63,7	25,6	10,9	62,9	26,2	11,0	62,5	26,5
Emilia-Romagna	11,9	65,7	22,4	12,1	65,2	22,6	12,3	65,0	22,7
Toscana	11,9	65,6	22,5	12,0	65,2	22,9	12,0	64,8	23,2
Umbria	12,3	64,9	22,8	12,4	64,5	23,1	12,4	64,3	23,3
Marche	12,9	65,0	22,0	13,0	64,8	22,2	13,0	64,6	22,4
Lazio	14,2	67,9	18,0	13,9	67,4	18,7	13,9	67,2	18,8
Abruzzo	13,8	65,5	20,7	13,7	65,4	20,9	13,6	65,4	21,1
Molise	13,9	64,4	21,6	13,8	64,7	21,5	13,6	64,7	21,8
Campania	18,5	67,1	14,4	18,0	67,2	14,8	17,8	67,2	15,1
Puglia	16,5	67,4	16,1	16,2	67,2	16,6	15,9	67,1	17,0
Basilicata	15,4	65,6	19,0	15,1	65,6	19,3	14,8	65,6	19,6
Calabria	16,3	66,3	17,4	15,9	66,5	17,6	15,5	66,6	17,9
Sicilia	17,2	65,9	16,9	16,7	66,0	17,4	16,4	65,9	17,7
Sardegna	13,7	70,0	16,4	13,4	69,9	16,7	13,1	69,7	17,2
ITALIA	14,3	66,9	18,9	14,2	66,6	19,2	14,2	66,4	19,5
NORD	12,8	67,0	20,2	13,0	66,6	20,4	13,1	66,2	20,7
CENTRO	13,1	66,5	20,4	13,1	66,1	20,8	13,1	65,9	21,0
MEZZOGIORNO	16,7	66,8	16,4	16,3	66,9	16,8	16,1	66,8	17,1
NORD-OVEST	12,7	67,2	20,1	12,9	66,7	20,5	13,0	66,3	20,7
NORD-EST	13,0	66,8	20,2	13,1	66,5	20,4	13,3	66,2	20,6
SUD	16,9	66,8	16,3	16,6	66,8	16,6	16,3	66,8	16,9
ISOLE	16,3	66,9	16,8	15,8	66,9	17,2	15,6	66,9	17,6

PDF Creator - PDF4Free v2.0

<http://www.pdf4free.com>

Population par groupe d'âge au 1e Janvier (2003-2004-2005), divisé en région d'Italie, et donné sur l'Italie entière. Tableau issu de l'Institut Central Statistique d'Italie ()

I. LES JEUNES ET L'ARGENT

A. Les sources de revenus des jeunes

Les sources de revenus des jeunes sont nombreuses. Certains jeunes enquêtés reçoivent de l'argent des leurs plus jeunes âges par le biais de cadeaux fait par leurs proches lors d'occasions spéciales. Le fait de faire des cadeaux est une tradition perpétuée dans la famille. Ces dons sont faits lors de Noël, Pâques ou encore lors du passage de la petite souris. Ces dons sont faits sous forme d'argent afin que l'enfant apprenne à le gérer et le familiariser avec l'argent. Cela peut être également le symbole d'un passage au cours du cycle de vie : première dent qui tombe, obtention du baccalauréat. **Ces dons en argent traditionnels réguliers ou exceptionnels peuvent perdurer tout au long du cycle de vie.**

Les jeunes interrogés bénéficient également d'un don d'argent de la part des parents : l'argent de poche. Ce don peut être régulier et fait de manière formelle. Il peut alors devenir un rite ou une habitude dans la famille et s'accompagner de codes. Ou au contraire, l'argent de poche peut être donné de manière informelle. **Les parents donnent quand l'enfant en a besoin ou lorsqu'il le mérite.** Les parents ont alors un droit de regard sur les dépenses de l'enfant. Les parents cessent d'aider leurs enfants au moment où celui-ci est autonome financièrement. L'argent est alors, dans le cas de l'argent de poche, un lien entre les parents et les enfants.

Enfin, **la plupart des enquêtés ont des « petits boulots ».** L'argent gagné les aide surtout à financer leurs loisirs alors que les parents prennent en charge les frais indispensables. Ces petits boulots évoluent tout au long du cycle de vie. Lorsque l'enquêté grandit, ces petits boulots sont de plus en plus prenants et il gagne davantage d'argent jusqu'à pouvoir s'assumer seul. C'est par ce biais que l'enquêté peut devenir indépendant de ses parents, ce qui rend certains enquêtés très fiers.

1. Les sources de revenus permanentes quels que soit l'âge

Nous avons composé un panel des sources de revenus des enquêtés. Parmi ces sources, certaines suivent l'enquêté de son enfance à son âge actuel. Certains enquêtés

reçoivent dès leur plus jeune âge jusqu'à aujourd'hui des cadeaux ponctuels. **L'argent est considéré comme un cadeau donné lors de fête ou d'occasions spéciales.** Lors de ces occasions, la tradition veut que l'on offre un cadeau. Ce cadeau peut-être fait dans certains cas sous forme d'argent.

L'argent donné lors de fête et d'événements annuels constitue pour certains enquêtés leur premier souvenir en rapport avec l'argent. En effet, on peut remarquer que des enquêtés recevaient quand ils étaient enfants une somme d'argent pour les fêtes telles que Noël, Pâques ou leurs anniversaires :

« Quelles étaient les occasions où tu recevais de l'argent ? - Pour Noël, pour mon anniversaire... .Enfin, les occasions classiques. » (Juna, 24 ans, étudiante et employée, Rome)

Ce présent était donc parfois récurrent et intervenait tous les ans pour les mêmes occasions. Le cadeau devient une tradition inhérente à ces événements. Ce sont souvent des membres de la famille qui offrent cet argent puisque la fête se déroule en famille.

« Des revenus exceptionnelles - À l'occasion de mon anniversaire, pour Noël...Les occasions classiques. De plus peut être dans ces occasions-là, je recevais plus d'argent, surtout de la part de mes oncles et mes grands parents. » (Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

L'argent fait office de cadeau pour différentes raisons, notamment par ce que la personne qui offre n'a pas trouvé de cadeau et offre donc l'argent que lui aurait coûté le cadeau.

« Dans ma famille maternelle, mes oncles n'ont pas l'habitude de donner de l'argent. Parfois, ce sont les garçons qui reçoivent de l'argent, tu vois, soit c'est, peut-être, plus difficile de trouver un cadeau pour un garçon. » (Germana, 24 ans, employée, Rome)

Cependant, c'est parfois les enquêtés eux-mêmes qui demandent de l'argent afin d'apprendre à le gérer ou plus simplement par envie de le dépenser :

« Est-ce que tu avais des sources de revenus occasionnelles ? - Ça pouvait arriver avec les anniversaires... .au contraire c'était moi qui demandais l'argent comme cadeau pour mon anniversaire, je leur demandé de me donner de l'argent pour ensuite le pouvoir gérer moi-même. - À qui tu le demandais ? - Pas aux amis...À mes parents, à ma famille. J'aime bien recevoir de l'argent et après être libre de le gérer comme je veux. »(Claudio, 22 ans, étudiant, Rome)

C'est à cette occasion que l'enfant va pouvoir avoir de l'argent à lui. Il possède cet argent et le gère comme il l'entend. Les sommes et l'usage de cet argent varient selon l'âge des enquêtés comme nous le verrons plus tard (II).

Parfois, une somme d'argent est offerte aux enquêtés alors qu'il n'y a pas d'occasion « officielle ». A ce moment-là, le cadeau est davantage informel. Cependant, il peut tout de même être considéré comme une tradition :

« Quel est ton premier souvenir en rapport à l'argent ? - Mon premier souvenir... Mon grand père, chaque fois que j'allais le visiter au pays me donnait 50.000£ (25 Euros). » (Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

La visite est considérée comme un événement important, comme une occasion spéciale par le grand-père de Marco. **L'argent peut être perçu comme une compensation ou en tout cas un remerciement du fait d'être venu.** Cela s'inscrit dans la logique du don et du contre-don. En venant, l'enquêté fait plaisir à son grand-père qui en retour lui fait un don en argent.

Ces dons d'argent reçus lors d'occasions sont donc épisodiques. Cela les différencie d'une autre forme de revenu qui suit le jeune durant sa vie : l'argent de poche. Cela constitue la principale source de revenu des enquêtés tout au long de leur vie. La plupart des jeunes Italiens que nous avons interrogés touchent de l'argent de poche. Cet argent de poche peut être régulier ou non, en fonction des principes d'éducation et du rapport à l'argent qu'on les parents. Les enquêtés se divisent selon ces deux catégories.

Dans certaines familles, l'argent de poche est irrégulier. C'est une petite somme que les parents donnent lorsque l'enfant en a besoin ou le mérite. Cela n'est pas forcément la définition « d'argent de poche », mais c'est en ces termes que les enquêtés en parlent. Ceux qui reçoivent de l'argent irrégulièrement se divisent en deux catégories : ceux qui demandent et ceux qui doivent le mériter. Tout d'abord, certains reçoivent de l'argent quand ils le demandent, c'est-à-dire que, toutes proportions gardées, les parents donnent de l'argent selon les besoins de leur enfant :

« Il n'y avait pas un argent de poche « institutionnalisé » et donc chaque fois on avait d'argent, il devait aussi suffire. De toute façon, si l'on avait besoin de toute chose, ça suffisait de le demander pour l'obtenir : ce n'était pas un rapport problématique » Juna, 24 ans, étudiante et employée, Rome)

Ces rapports sont décrits comme simples. La plupart des enquêtés qui bénéficient de ce système disent ne pas rencontrer de difficultés quant à la demande d'argent de poche à leurs parents. Cependant, ceux-ci ne doivent pas gagner leur argent de poche mais juste le demander. D'autres ont un argent de poche irrégulier car ils doivent mériter la somme que leur donnent leurs parents. Ainsi, l'enfant doit par exemple aider aux travaux domestiques s'il veut recevoir son argent de poche.

« Donc...Mon premier souvenir...Et bien je crois qu'il s'agit de l'argent de poche que mes parents me donnaient. Mes parents ne me le donnaient pas périodiquement, chaque mois, mais si je les aidais à la maison ou si j'avais besoin d'argent, ils me donnaient mon argent de poche. - A partir de quel âge ? - Je crois dès que j'ai commencé le lycée, à 14 ans. » (Germana, 24 ans, employée, Rome)

En plus d'être irrégulier, le montant n'est pas fixe, mais varie alors selon les besoins de l'individu :

*« De quel montant en peu près ? - Je ne peux pas te le dire, parce que c'était une demande d'argent quand je en avais besoin, alors ça varié tout le temps le montant. »
(Claudio, 22 ans, étudiant, Rome)*

En contrepartie de ce don irrégulier et non-fixe, les parents ont alors un droit de regard sur la somme que dépense leur enfant :

*« Est-ce que tu te souviens des moments où tu leur as demandé ? - Non, mais souvent quand je en avais déjà demandé de trop, alors là...Ils me le faisaient comprendre...Mais pas avec les paroles, seulement avec le regard...Oui sans mots particuliers, avec le regard comme pour me dire : « Attention Claudio... Rends toi compte tout seul. » »
(Claudio, 22 ans, étudiant, Rome)*

L'enquêté ne dispose donc pas d'une somme globale qu'il doit gérer comme il l'entend mais demande de l'argent à ses parents lorsqu'il désire quelque chose en particulier. Les parents sont donc au courant de toutes les dépenses et décident a priori si leur enfant peut dépenser une somme puisque sans leur accord, l'enfant ne peut acheter ce qu'il veut.

« Par exemple pour aller au cinéma ou pour aller faire du shopping, avec mes copines, ou encore pour acheter des bouquins. Lorsque j'avais besoin de quelque chose, je le demandais à mes parents qui estimaient s'il s'agissait ou pas d'un achat utile, et dans ce cas-là ils finançaient mon achat. » (Valentina, 23 ans, étudiante, Civitavecchia)

Certains d'entre eux ont essayé sans succès d'instaurer un don régulier de l'argent de poche :

« Tu recevais de l'argent de poche ? - Non jamais...En réalité on a essayé de le faire ... Pendant à peu près deux ou trois mois, mais ça n'a pas marché. Vraiment... Je peux dire que l'idée de l'argent de poche, ça ne nous parle pas du tout... » (Davide, 19 ans, étudiant et employé, Rome)

À l'inverse, d'autres parents fixent une somme par semaine ou par mois et s'y tiennent. Chez certains un rituel est mis en place. Le don est codé et les acteurs agissent à chaque fois de la même façon :

*« L'argent de poche tout les combien tu le recevais ? - C'était toutes les semaines, oui... Une fois par semaine. - Qui te donnait cet argent ? - Mon père. - Sous quelle forme, tu les recevais ? - Toujours en espèces. - De quel montant plus ou moins ? - C'était 50 mille liras (environ 25 Euros) par semaine, et après avec l'entrée de la nouvelle monnaie, l'Euro...Non plutôt s'était 60 mille liras et avec l'Euro ils sont devenus 50 Euros. »
(Anna, 24 ans, cherche un emploi, Padoue)*

Ce qui fait la différence entre les deux catégories, c'est que le don formel laisse parfois plus de liberté à l'enfant. Il peut alors avoir le droit de gérer comme il l'entend son argent, sans que ses parents aient un droit de regard sur ce qu'il dépense comme dans le cas

des dons informels. Cependant, certains n'arrivent pas, ou n'ont pas envie, de mettre en place un don codifié qui ressemble à un rituel.

Que le don soit informel ou formel, on remarque que les enquêtés ne parlent pas de négociations avec leurs parents quand il s'agit de la mise en place de l'argent de poche. Certains enquêtés n'ont pas eu besoin de négocier car leurs parents donnaient de l'argent de poche à leurs frères et soeurs plus âgés. Ainsi, les parents agissent par tradition en donnant de l'argent de poche à l'enquêté.

« Comment ça s'est décidé ? - Je ne le sais pas, c'était comme ça, depuis toujours, aussi avec mes frères, il n'y a pas eu un moment où l'on a décidé ça. » (Anna, 24 ans, cherche un emploi, Padoue)

En plus de l'argent de poche et des cadeaux donnés aux grandes occasions, il faut noter une troisième source de revenu qu'ont certains enquêtés tout au long de leur cycle de vie : **les petits boulots**. En effet, la plupart des jeunes italiens interrogés font ou ont fait des petits boulots. Certains commencent lorsqu'ils sont enfants. Ces petits boulots permettent de gagner une petite somme d'argent tout en suivant des études. Ces petits boulots sont variés ainsi que les sommes gagnées. Tout au long du cycle de vie, les petits boulots changent et deviennent de plus en plus rentables quand l'enquêté grandit. Nous verrons plus tard l'évolution des petits boulots durant le cycle de vie, de l'enfance à l'entrée dans l'âge adulte.

2. Les sources liées aux étapes du cycle de vie : une volonté de s'autonomiser

Tout au long du cycle de vie, l'enquêté reçoit de l'argent de différentes façons. Nous allons ainsi étudier comment se côtoient ces différentes sources d'argent : cadeaux traditionnels, argent de poche, petits boulots et salaires. Ce qui va être différent c'est avant tout la somme gagnée et l'usage fait par l'enquêté

Des enquêtés reçoivent de l'argent lors de grandes occasions de la part de membres de leur famille. Cette tradition perdure alors que l'enfant devient adulte. En grandissant, l'enquêté ne fait pas le même usage de cet argent. Cet argent est épargné pendant des années et constitue une réserve t. Les sommes accumulées sont mises de côté :

« C'était un cadeau que mon grand-père nous faisait tous les ans, j'étais petite et je n'avais pas besoin d'argent, c'était mon père qui nous le gardait. » (Anna, 24 ans, cherche un emploi, Padoue)

Cela permet aux enquêtés d'apprendre à gérer l'argent dès leur plus jeune âge. Cela pourra leur servir une fois adulte :

« Avoir appris à gérer l'argent, je pense que m'a fait beaucoup grandir. »(Claudio, 22 ans, étudiant, Rome)

Les membres de la famille continuent à faire des dons en argent aux enquêtés même s'ils ont grandi. Cependant, l'usage de ces dons ne est plus les mêmes. Les besoins des enquêtés ont augmenté avec les années. L'argent n'est donc plus épargné mais dépensé.

« Est-ce que tu reçois encore de l'argent lors de certaines occasions? - Oui, Oui... .Puisque plus on grandit, plus on a besoin d'argent. Peut-être des parents, des grands pères et des oncles, s'ils veulent m'offrir un cadeau, finalement ils me le donnent en argent...Et c'est mieux. » (Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

De plus, les sommes économisées par l'enquêté tout au long de son enfance peuvent être dépensées lorsque l'enquêté entre dans l'âge adulte et que ses besoins augmentent :

« Qu'est ce que tu faisais avec cet argent ? - Surtout je l'accumulais... .D'ailleurs, mon grand père, à chaque anniversaire, me donnait de l'argent espérant que j'utiliserais cette somme pour l'université ou pour un voyage après ma maîtrise. Cette somme est restée sur ce compte et j'ai utilisé cette somme pour les taux universitaires et pour mes vacances quand j'en ai eu besoin. » (Valentina, 23 ans, étudiante, Civitavecchia)

Il apparaît en effet qu'à partir d'un certain âge, les dépenses des enquêtés augmentent. Ils n'économisent alors plus leurs ressources, mais au contraire les dépensent plus rapidement.

Qu'est ce que tu faisais avec cet argent ? - Je l'utilisais si je voulais acheter quelque chose, j'ai toujours aimé les Cds et les livres, et donc j'ai toujours dépensé mon argent pour ce genre de choses. Par conséquent j'emmenais l'argent avec moi, de sorte telle que si je voyais un livre que j'aimais je pouvais l'acheter. Quant aux revenus occasionnels souvent je les mettais de côté parce que mes parents m'ont appris que c'était bien garder de l'argent de côté, dont j'avais pu avoir besoin pour des questions plus graves. » (Valentina, 23 ans, étudiante, Civitavecchia)

L'âge de la mise en place de l'argent de poche peut varier entre les enquêtés. Cela dépend à partir de quel moment les parents les jugent prêts pour en bénéficier.

« À partir de quel âge as-tu reçu de l'argent de poche ? - Je crois dès que j'ai commencé le lycée, à 14 ans. » (Germana, 24 ans, employée, Rome)

« Comment ça a été décidé ? - Quand j'ai commencé à aller au collège j'en avais envie...Tu vois, alors mes parents me donnaient 25.000£ (soit 12,50 euros) chaque dimanche. » (Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

Pour les parents, donner une certaine somme à gérer à leurs enfants leur permet d'être plus indépendants et d'apprendre à gérer l'argent dont il dispose.

« Ensuite, dans les années suivantes, j'ai reçu mon argent de poche chaque semaine. Mes parents me donnaient une certaine somme pour me rendre responsable : cette somme devait me suffire ! » (Massimiliano, 21 ans, employé et musicien, Rome)

L'argent de poche a donc pour but de responsabiliser les enfants dans leurs rapports avec l'argent. Certains jeunes italiens que nous avons interrogés se souviennent ce qu'ils ont ressenti en recevant de l'argent de poche :

« Comment tu te sentais ? - Comme c'était la première fois que je recevais argent de poche, je me sentais plus grand. Étant enfant, j'étais habitué à voir l'argent dans le portefeuille de mon père et je me demandais ce que c'était. » (Massimiliano, 21 ans, employé et musicien, Rome)

Pour Massimiliano comme pour d'autres enquêtés, recevoir de l'argent de poche de la part de ses parents marque un passage. Il est considéré comme un « grand », presque un adulte à ses yeux. En accédant à l'argent, l'enfant se rapproche du statut d'adulte. L'argent de poche marque donc une transition entre l'enfance et l'adolescence.

Les dépenses varient en fonction de l'âge de l'enquêté et de la somme versées par les parents. Au début de leurs adolescences, la dépense de l'argent de poche est épisodique. La somme est utilisée dans le but de se faire plaisir et non de subvenir à des besoins :

« Surtout dans une deuxième période, j'achetais ce que j'aimais, des bonbons, des glaces, un billet pour le cinéma. » (Massimiliano, 21 ans, employé et musicien, Rome)

Ou pour faire plaisir à son entourage :

« L'argent que je mettais de côté, 20.000£/25.000£(environ 10-12 Euros), je l'utilisais toujours pour faire des cadeaux à mes parents ou à mes frères. » (Massimiliano, 21 ans, employé et musicien, Rome)

Plus tard, lorsque l'enquêté devient un « jeune », ses dépenses sont plus régulières. L'argent est alors surtout utilisé pour les loisirs :

« Pour les sorties... La plupart était pour l'amusement, et pour mes passions comme les Cd musicaux. » (Claudio, 22 ans, étudiant, Rome)

Cependant, cet argent n'est pas utilisé pour subvenir à leurs besoins. Ce sont toujours les parents qui payent ce qui est indispensable à leurs enfants.

« Je sortais pour acheter quelques trucs que je voulais, mais pas pour acheter des vêtements, parce que je les achetais toujours avec ma mère ! » (Germana, 24 ans, employée, Rome)

Il apparaît que les besoins des jeunes augmentent régulièrement au moment de leur adolescence puis quand ils deviennent des jeunes adultes.

« Au début j'étais content, ensuite il est normal de grandir et de s'apercevoir que tes besoins augmentent et 25.000£ (12,50 Euros) ne suffisent plus. » (Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

Le fait que les dépenses augmentent lorsque l'enquêté entre dans l'âge adulte contraint les parents à augmenter la somme. Ce sont parfois les enquêtés eux-mêmes qui

font prendre conscience à leurs parents que leurs besoins ont augmentés. Les sommes dépensées sont alors plus importantes.

« Il y a eu une négociation entre toi et tes parents quand tu leur as demandé d'augmenter ton argent de poche ? - Non, C'est moi qui leur aie demandé. - Pourquoi ? - Parce que j'avais besoin de mettre de côté de l'argent pour faire des voyages , qu'avant l'argent c'était suffisant, l'argent qu'ils me donnait le samedi pour sortir le week-end, mais, depuis mes 19-20 ans, j'ai commencé à ressentir la nécessité de faire des économies pour m'offrir un voyage » (Anna, 24 ans, cherche un emploi, Padoue)

Ce ne sont plus des petites sommes d'argent qui sont dépensées impulsivement, mais les enquêtés doivent économiser afin de réaliser des projets à long terme. Plus l'enfant à charge est grand, plus la somme sera élevée afin que l'enquêté apprennent à gérer son budget.

« Bon, normalement il y a toujours de l'argent sur ma Carte, parce qu'il y a l'argent pour payer le loyer, pour faire les courses et tout ça... Après c'est à moi de le gérer. » (Claudio, 22 ans, étudiant, Rome)

Cependant, des enquêtés savent que même s'ils ont une somme fixe, les parents seront toujours derrière eux et les aideront en cas de coup dur :

« Après par exemple pour payer le dentiste, car je devais enlever deux dents, là je n'avais pas d'argent pour le payer, alors j'ai demandé à mes parents de me faire un virement. Je n'avais pas tout cet argent et alors je leur l'ai demandé. » (Claudio, 22 ans, étudiant, Rome)

Certains jeunes italiens interrogés ont trouvé, tout au long de leur vie, des emplois afin de gagner un peu d'argent. Ils cumulent alors deux revenus : l'argent de poche occasionnel ou régulier que leur donnent leurs parents ainsi qu'un salaire :

« C'était quoi tes premières sources de revenus ? - L'argent de poche peut être... Seulement ça, l'argent de poche de la semaine... Et ça suffit parce que j'ai commencé à travailler, il y a longtemps. » (Germana, 24 ans, employée, Rome)

Lorsqu'ils étaient jeunes, la plupart des enquêtés travaillaient parallèlement à leurs études. Ainsi, certains travaillaient après les cours ou durant les vacances scolaires :

« Je sortais de l'école et dans l'après-midi, à partir de 13h ou 14h j'allais travailler dans ce centre » (Germana, 24 ans, employée, Rome)

« J'étais en train de chercher un petit travail pour l'été » (Davide, 19 ans, étudiant et employé, Rome)

Certains jeunes italiens interrogés commencent à travailler très tôt : -

« Je devais avoir 6-7 ans ... » (Juna, 24 ans, étudiante et employée, Rome)

L'emploi sera alors proportionnel à l'âge de l'enquêté et ce qu'il est en mesure d'accomplir. Ainsi, il apparaît que quand les enquêtés sont jeunes, les petits boulots sont faciles et peu rémunérés :

« Quel est ton premier souvenir en rapport avec l'argent ? - Mon premier souvenir... Quand j'étais petite avec une copine qui habitait juste en face de chez moi, j'organisais un « petit marché ». Nous vendions des jouets ou des choses que nous n'utilisions plus : nous les prenions et les vendions aux gens qui passaient. » (Juna, 24 ans, étudiante et employée, Rome)

Il semble alors que les enquêtés se souviennent avoir pris du plaisir à effectuer ce petit boulot.

« Je faisais du dog-sitting, quand j'étais plus petit. - Comment ça été décidé ? - C'est moi qui ai eu l'idée, j'avais besoin d'argent... Comme ça, j'ai mis une affiche dans l'église. Tu vois, j'ai toujours aimé les chiens, et un jour je me suis dit que ça pouvait devenir un travail... Et ça a marché ! Je n'avais pas trop d'animaux parce que j'étais jeune, mais je gagnais. » (Massimiliano, 21 ans, employé et musicien, Rome)

Cela n'a alors parfois pas d'importance si la somme récoltée est peu significative :

« À la fin de la semaine, le propriétaire me donnait la somme qu'il avait établie. Ce n'était pas beaucoup, mais j'ai beaucoup aimé ce travail ! » (Germana, 24 ans, employée, Rome)

Cela peut permettre également à l'enfant de découvrir le monde des adultes. Le rapport au travail mais aussi le rapport à l'argent qui en découle donne l'impression à l'enfant qu'il grandit. Encore une fois, l'argent marque un passage de l'enfant vers le monde des adultes :

« À ce moment c'était le jeu des adultes, je pouvais me comporter comme si j'étais adulte. » (Juna, 24 ans, étudiante et employée, Rome)

En revanche, certains d'entre eux apprennent tôt la valeur de l'argent et gagnent quelques pièces en aidant aux tâches ménagères.

« C'était quand j'allais vider la poubelle... Là j'ai gagné beaucoup... Mon frère n'avait jamais envie de le faire, alors c'était toujours à moi, chez moi c'était devenu une espèce de monopole ' » (Claudio, 22 ans, étudiant, Rome)

Au moment de l'adolescence, les jeunes ont des besoins pécuniaires plus importants. Beaucoup prennent alors un emploi en plus de leurs études afin de financer les loisirs ou d'économiser de l'argent. La volonté de gagner de l'argent est plus affichée par les jeunes interrogés :

« Quelles sont tes revenus exceptionnelles ? - Je n'en ai pas... Je me souviens d'un gros revenu toujours quand j'ai travaillé au Centre Sportif d'été... là oui... je me souviens qu'il y a eu un mois en particulier qui j'avais travaillé beaucoup et mon salaire était pas mal ! » - De quel montant était ton premier salaire, plus ou moins ? - Je crois autour de 4000-500 Euros par mois, un peu près ce montant-là. » (Davide, 19 ans, étudiant et employé, Rome)

Cela permet d'avoir une source de revenu permanente :

« Maintenant... Je travaille aussi dans une Pizzeria et ensuite dans un pub, comme ça j'ai toujours de l'argent. » (Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

C'est un effort qu'ils s'obligent à faire afin de réaliser les projets. **Certains se rendent compte qu'ils doivent travailler pour s'offrir ce qu'ils veulent.** Cela leur permet de mûrir et transforme leur rapport à l'argent. L'argent n'est plus donné mais gagné. Gagner de l'argent est souvent un choix et la dépense n'est pas nécessaire mais correspond à un désir.

« Quant à tes économies ? - J'ai des priorités. Comme ma passion pour la musique et mes instruments. Je travaille pour pouvoir payer ça. Ces objets coûtent 1.000-1.2000 Euros et moi, je n'ai jamais ce chiffre-là ; alors, je travaille et je paye 5 000 Euros. C'est lourd pendant deux mos, mais après je possède quelque chose dont j'ai envie. » (Massimiliano, 21 ans, employé et musicien, Rome)

Ainsi, ce travail procure parfois une satisfaction, le premier salaire reste un passage dans la vie des enquêtés.

« Comment t'es-tu senti ? - Très satisfait...Pour moi c'était un de mes premiers salaires, et il était pas mal... J'étais très satisfait.. C'était le fruit de mon travail. » (Davide, 19 ans, étudiant et employé, Rome)

Le salaire marque le début de l'indépendance pour certains

« J'avais 17 ans, et je voulais avoir une espèce d'indépendance, c'était surtout pour ça., mais aussi pour faire une nouvelle expérience, une expérience de travail, que jusqu'à ce moment-là je n'avais jamais eu l'occasion de faire...Tu sais quand tu vas à l'école c'est pas évident...Pour un garçon. - Quand même c'est moi qui as fait tout, je suis allé m'informer. » (Davide, 19 ans, étudiant et employé, Rome)

Au début, le petit boulot est exécuté parallèlement aux études puis peu à peu il prend une place plus importante car les besoins sont de plus en plus élevés. Les études passent d'abord avant tout :

« Je faisais ces petits boulots plus ou moins pendant toute l'année académique , mais pas tout le temps, par exemple dans la période de mes examens, dans les périodes où je travaillais beaucoup pour mes cours je ne travaillais pas. Je n'avais pratiquement pas de petit boulot ou je diminue énormément mes petits boulots. » (Anna, 24 ans, cherche un emploi, Padoue)

Cependant, certains enquêtés italiens travaillent et étudient en même temps. Ils doivent partager leur temps entre ces deux activités. Cela leur permet de subvenir à leur besoin tout en suivant des études :

« Aujourd'hui, quelles sont tes sources de revenus ? - Aujourd'hui je travaille chez ma grand-mère, elle a un magasin, c'est un Tabac, toujours dans mon quartier, et j'y vais deux fois par semaine, l'après-midi. » (Davide, 19 ans, étudiant et employé, Rome)

Généralement le cumul des deux se décide à la fin du lycée. Le jeune veut alors être plus indépendant de ses parents. **Le fait d'avoir un petit boulot lui permet de ne plus être totalement à charge de ses parents même si ceux-ci lui verse tout de même de**

l'argent de poche et subviennent à ses besoins essentiels. Le fait de prendre un petit boulot traduit donc une envie d'indépendance.

« C'est moi qui ai décidé, j'avais des exigences d'indépendance depuis que j'avais 18-19 ans. Je ressentais cette exigence même avant, mais la première fois que j'ai travaillé, j'avais 19 ans...Et en effet j'en avais hâte ! J'étais trop pressée, j'ai commencé mon boulot, quatre jours après mon bac ! - Pourquoi ? - Parce que je rêvais d'être indépendant. Même si je n'ai jamais manqué de rien. Je n'arrivais pas à me gérer et être économiquement indépendant, alors que c'était l'un de mes plus grands besoins. » (Juna, 24 ans, étudiante et employée, Rome)

Être indépendant financièrement signifie être indépendant des ses parents ; ainsi, Juna ne veut plus avoir de comptes à rendre à ses parents. L'indépendance financière est un pas vers le monde des adultes que Juna veut franchir le plus rapidement possible. Elle se « libère » de sa famille grâce à son indépendance financière. Indépendances financière et familiale sont intimement mêlées.

« Pourquoi ? - Et bien, tout simplement je voulais avoir mon indépendance, par exemple pour acheter des trucs sans être obligée à me justifier...Mais surtout c'était un désir, une nécessité d'indépendance économique. - Comment tu te sentais ? - Je sais que je ne pourrais jamais oublier ma première revenue ! - C'était 400 Euros pour 15 jours de travail... ..Et après je suis allée en vacances avec mon premier argent. Pour la première fois j'ai tout payé de moi-même...Je ne pourrais jamais l'oublier ! »(Juna, 24 ans, étudiante et employée, Rome)

Il n'est pas facile parfois de mener les deux de front. Les étudiants doivent alors faire des choix :

« Des autres sources de revenus ? - Pour le moment je n'ai que le travail dans le pub, avant je travaillais aussi dans la Pizzeria, mais pour continuer mes études j'ai dû choisir, et j'ai préféré maintenir le travail dans le pub car dans la Pizzeria que travaillais 24 heures pour des très petite revenue. » (Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

Cependant, ces petits boulots leur permettent de se faire plaisir et de financer des projets non « essentiel » :

« Parce que après mon dernier voyage, l'idée même de voyager m'a beaucoup plu. Maintenant je vais mettre de l'argent de côté pour pouvoir repartir à la fin septembre. » (Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

Aucun jeune ne semble avoir été obligé par ses parents à prendre un emploi parallèlement à ses études. **Prendre un petit emploi est donc un choix de la part des enquêtés afin de financer leurs dépenses « superflues ».** Même s'il est parfois contraignant pour eux de travailler alors qu'ils étudient ou sont en vacances mérités, certains en tirent tout de même une certaine satisfaction. Leur indépendance économique et le pouvoir de financer leurs désirs compensent la difficulté de jongler entre leurs deux activités. Cela permet, à terme de se gérer seul, sans l'aide des parents :

« J'étais satisfaite parce que mon père voulait m'offrir une voiture et moi j'ai dit non. C'était ma dépense, je voulais la payer avec mon propre argent... Et donc j'ai ressenti beaucoup de satisfaction. En plus on peut dire que ça a été l'une des raisons principales pour continuer à travailler, pour essayer d'avoir assez d'argent pour avancer cet engagement » (Juna, 24 ans, étudiante et employée, Rome)

3. Évolution des sources de revenus

Si certaines sources de revenus perdurent tout au long du cycle de vie, d'autres sont exceptionnelles. En effet, certains événements marquants entraînent un don en argent. Cet événement n'arrive qu'une fois au cours du cycle de vie. C'est son caractère exceptionnel qui entraîne le don. Cela peut être vu comme une récompense lors d'une réussite scolaire :

« Je suis partie en vacances en Irlande à l'âge de 19 ans. - Comment ça s'est passé ? - C'était un cadeau que mes parents m'ont offert pour la fin de mes études au lycée, pour mon baccalauréat' »(Anna, 24 ans, cherche un emploi, Padoue)

C'est un don qui sous-entend qu'Anna n'a pas eu à négocier avec ses parents mais que c'est un don spontané des parents :

« En réalité, il n'y a pas eu de vraies négociations, ils m'ont demandé ce que j'aurai bien aimé avoir comme cadeau pour mon Bac. Et moi je leur ai demandé de l'argent pour partir en vacances pendant l'été, c'est tout. » (Anna, 24 ans, cherche un emploi, Padoue)

Les revenus occasionnels lors de fêtes telles que Noël ou Pâques peuvent disparaître avec la personne qui donnait ; ainsi, certains enquêtés reçoivent encore ce don. De l'enfance à l'âge adulte, leur famille éloignée continue à leur donner de l'argent lors de grands événements. Cependant, ce don s'arrête lors du décès du donneur :

« Quand mon grand-père vivait, le père de mon père, il nous offrait de l'argent à moi et à mes frères tous les étés, quand nous allions chez lui pendant les vacances. Après ça a changé, quand il est mort. »(Anna, 24 ans, cherche un emploi, Padoue)

Selon un rituel, l'enfant reçoit une piécette lorsqu'il perd une dent de lait. Cette perte est compensée par un don d'argent. La somme est en général très peu élevée car l'enfant est jeune. Cela peut signifier que l'enfant devient grand et qu'il est en âge de gérer ou d'utiliser de l'argent. L'argent joue ici un rôle symbolique. Elle marque le passage de l'enfant dans le monde « adulte ». Certains enquêtés gardent le souvenir de cet événement :

« Quel est ton premier souvenir en rapport avec l'argent ? - Il y a une légende que dit lorsqu'une quenotte tombe, un petit souris emmène de l'argent aux enfants, J'étais très petit, environ 6-7 ans. »(Massimiliano, 21 ans, employé et musicien, Rome)

C'est pour certains leur premier rapport avec l'argent. C'est lors de cet événement qu'ils découvrent ce qu'est l'argent

« Et ensuite il y avait aussi le souris pour les petites dents qui tombaient. C'était la première fois que j'avais de l'argent. Quand une petite dent tombait, tes parents te donnaient de l'argent. » (Juna, 24 ans, étudiante et employée, Rome)

L'argent est donné par les parents. La somme est souvent très peu élevée :

« Est-ce que tu avais des autres sources de revenus occasionnelles ? - Oui, la petite souris... Quand j'étais petite et une quenotte tombait, je la mettais sous mon coussin et ensuite je recevais de l'argent, 2 à peu près 5000£. » (Germana, 24 ans, employée, Rome)

« Par exemple 1.000 £(soit 0,50 centimes d'Euros). »(Massimiliano, 21 ans, employé et musicien, Rome)

Cette somme est peu élevée car les enfants à cet âge ont peu de besoins. De plus, c'est avant tout une somme symbolique. Elle n'est pas destinée à l'épargne mais plutôt à la dépense dans ce qui ferait plaisir à l'enfant.

« Toutes plein de babioles ! À la fin...Toujours les mêmes choses...Les ballons en plastique...Oui de ça je m'en souviens bien ' » (Claudio, 22 ans, étudiant, Rome)

« Qu'est ce que tu faisais avec cet argent ? - À l'époque...J'adorais les petites cartes de foot. » (Massimiliano, 21 ans, employé et musicien, Rome)

Ce petit cadeau faisait plaisir aux enquêtés selon leurs dires :

« Et quand tu découvrais l'argent ? - J'étais très heureuse. » (Juna, 24 ans, étudiante et employée, Rome)

Ainsi, l'argent amené par la petite souris est la première ouverture de certains enquêtés vers le monde de l'argent. Ce premier rapport est un rapport positif vis-à-vis de l'argent puis que les enfants peuvent dépenser cet argent comme ils le veulent et pour se faire plaisir.

Ainsi, certaines pratiques s'arrêtent d'elles-mêmes car les enquêtés grandissent, c'est aussi le cas des « petits vols » qu'effectuaient certains jeunes interrogés lorsqu'ils étaient petits.ces petits vols revenaient à voler quelques pièces dans les poches ou les portefeuilles de leurs parents.

« De petits vols d'argent ? - Cela m'est aussi arrivé ; deux ou trois fois. J'ai pris environ 10.000£, du portefeuille de ma mère, mes parents, ils ne s'en sont jamais aperçus, ou quand même, ils m'ont rien dit. » (Massimiliano,21 ans, employé et musicien, Rome)

Massimiliano justifie ce vol par le fait qu'il ne possédait pas assez d'argent :

« Je les ai utilisés pour acheter un jouet que j'aimais bien mais qui était trop cher pour moi, et alors j'ai pris cet argent... .Mais il ne faudrait pas le faire. » (Massimiliano,21 ans, employé et musicien, Rome)

Cependant, ces petits vols ne durent pas longtemps. L'auteur se rend vite compte que ses vols faussent son rapport à l'argent :

« Qu'est ce que tu pensais ? - A ce moment-là, je ne voulais que satisfaire mon caprice. Je ne voulais qu'atteindre mon but ; encore aujourd'hui je me dis « , ' je veux tant avoir tout de suite », et j'ai remarqué la même chose avec les gens avec qui je travaille, où tout le monde veut des résultats après peu de temps. Moi aussi j'ai fait cette erreur... Maintenant, je sais que ce n'était pas sain. Peut-être quand l'on est petit, on n'est pas méchant mais on prétend de satisfaire tout désir. »(Massimiliano, 21 ans, employé et musicien, Rome)

Ainsi, cette pratique s'arrête d'elle-même avec le temps. Cela peut rester une leçon afin que le rapport à l'argent soit plus sain.

Cependant, une somme donnée régulièrement par des proches peut gêner certains enquêtés. En effet, certains jeunes Italiens interrogés gagent leur vie. Ils ne sont donc plus dépendants des adultes de leur famille. Ils refusent cet argent car ils n'en ont plus besoin. Les enquêtés deviennent adultes, ils n'ont donc plus besoin d'être aidé par des adultes. Se faisant, ils se positionnent sur le même pied que les adultes de leur famille. L'argent permet ainsi de voir l'évolution des enquêtés et de la place qu'ils tiennent désormais dans leur famille. Les enquêtés se rendent compte du coût de la vie et des difficultés que peuvent rencontrer les adultes. Ils ont alors réellement pris conscience de ce qu'est gérer de l'argent.

« Aujourd'hui est-ce que tu as de autres sources de revenus ? - Parfois ma grand-mère. - Que est ce que tu en penses ? - Bien sûr c'est un plaisir, mais comme je travaille, je vais saisir l'occasion pour refuser... Maintenant je peux m'occuper de moi. Je regrette, même si je suis sûr que pour ma grand-mère est un plaisir de me faire des cadeaux... Mais elle a quand même ses dépenses. » (Massimiliano, 21 ans, employé et musicien, Rome)

On peut également remarquer une rupture des sources de revenus lors de l'entrée dans l'âge adulte. Si la plupart des enquêtés cumule plusieurs sources de revenus comme nous l'avons vu : cadeaux occasionnels, argent de poche et salaire de petit boulot, certains ont fini leurs études et n'ont plus que leur salaire comme source de revenu. Cependant cette somme est supérieure au cumul de toutes les autres ce qui leur permet de n'avoir qu'une seule source de revenu. Ainsi, si la majorité des jeunes interrogés sont étudiants et salariés, Germana, elle, a fini ses études et vit maintenant grâce à son salaire. Avec son nouveau salaire, son rapport à l'argent change ; après quelques tâtonnements, Germana se rend compte que c'est à elle seule de gagner son argent et cela la satisfait.

« Avant il était plus difficile parce que je dépendais de mes parents, je leur demandais seulement ce qu'ils pouvaient me donner. Après, quand j'ai commencé à travailler, j'ai eu des satisfactions, au début, je dépensais tout ce que gagnais ! Avant je n'arrivais pas à mettre de l'argent de côté, maintenant ça a changé ' » (Germana, 24 ans, employée, Rome)

Ce changement s'opère lors du premier salaire, à la fin des études. Cependant, tous n'ont pas la chance de Germana. Ainsi, Massimiliano n'arrive pas à vivre de son métier, la musique. Comme il ne veut plus être à la charge de ses parents, il a dû prendre un emploi.

*« Aujourd'hui quelles sont tes sources de revenus ? - Je donne des cours de guitare, je fais des concerts, des soirées, je reçois les droits d'auteur par la SIAE, je vends mon CD et je travaille part time dans une salle de sport. Ces tous deux types de revenus motivés pour mon besoin d'indépendance. À 21 ans, j'en ai marre d'habiter avec mon père. Du moment que mes parents sont séparés, je ne veux plus me retrouver dans des situations difficiles.... - Comme ça, j'ai décidé de vivre ma vie, je travaille et c'est fatigant, je ne dors pas beaucoup... Mais c'est mieux comme ça. C'est un sacrifice, j'ai un boulot qui n'a rien à voir avec ma passion pour la musique ; de toute façon, mon boulot dans la salle de sport, me permet d'être toujours en contact avec le public. Il me gratifie de manière différente de la musique, car ce boulot me donne un peu de liberté, un revenu. »
(Massimiliano, 21 ans, employé et musicien, Rome)*

Ainsi, l'indépendance financière se traduit par l'arrêt de l'argent de poche versée par les parents et le fait de subvenir soit même à ses besoins, malgré les difficultés rencontrées. L'indépendance vis-à-vis de l'argent des parents est symbolique. Cela permet de se détacher du joug des parents. Il faut remarquer que cette indépendance est plus souvent souhaitée que subie par le jeune. Cela permet au jeune de devenir adulte. Ceux qui n'ont pas encore leur indépendance financière savent que cela arrivera un jour, à la fin de leurs études lorsqu'ils deviendront adultes. En attendant, ils se résignent à suivre le cours des choses ; cependant, l'indépendance peut être attendue impatiemment afin d'être indépendant des parents et seuls à décider de l'usage de leur argent.

*« C'est normal, je pense que pour le moment c'est comme ça,C'est sur après ça va changer. Quand j'aurai un emploi fixe et quand j'aurai mes revenus ; ça va me permettre de gagner de l'argent et de pouvoir me payer tout, sans demander à mes parents. »
(Anna, 24 ans, cherche un emploi, Padoue)*

En conclusion, il apparaît que l'argent se retrouve à chaque étape du cycle de vie et parfois même peut déclencher un tournant majeur dans le cycle de vie d'un enquêté. L'argent va jouer un rôle important dans l'indépendance des jeunes vis-à-vis de leurs parents et le passage dans la vie d'adulte des enquêtés.

B. Les usages de l'argent

Les charges fixes des enquêtés sont souvent les mêmes : essence, tabac, téléphone portable... Ils considèrent que ce sont des charges fixes car ce sont eux-mêmes qui les financent, généralement grâce à un petit boulot. Les parents financent, eux, les dépenses indispensables telles que les frais de scolarité, les gros achats... mais les enquêtés semblent avoir la volonté de devenir de plus en plus indépendants de leurs parents et gèrent de plus en plus de frais à mesure qu'ils grandissent.

Certains épargne de l'argent, sur un compte ou non. Ils mettent cet argent de côté pour deux raisons : en cas de problèmes ou alors pour financer de grosses dépenses telles que les vacances. Il y a deux types d'épargnants dans notre échantillon : ceux qui mettent de côté depuis tout petit et ceux qui épargne ou projette de le faire à partir du moment où ils ont un salaire fixe.

Cependant, certains ont rencontré des problèmes, notamment en ce qui concerne leur gestion de l'argent. Certains se sont retrouvés face à des découverts et ont dû apprendre à mieux gérer leurs dépenses. La plupart des enquêtés savent qu'ils peuvent compter sur leurs proches. Ainsi s'ils ont besoin d'un prêt, c'est vers leurs parents ou leurs proches qu'ils se tournent et non vers leur banque. Certains se méfient des banques ou considèrent qu'elles ne sont pas encore faites pour eux. En effet, certains projettent de contracter des prêts à la banque quand ils seront installés dans la vie et feront un gros achat.

L'argent apporte de la satisfaction aux enquêtés lorsqu'ils en ont. Mais cela est également un motif de satisfaction lorsqu'ils en gagnent. L'argent sera alors le résultat d'un travail. Cela permet à certains de se détacher de la tutelle financière des parents et de montrer leurs valeurs. L'argent permettra de valoriser socialement l'enquêté. À l'inverse, d'autres ont des raisons d'être insatisfait par leur rapport avec l'argent. Certains se plaignent de ne pas en avoir assez, alors que d'autres rencontrent des difficultés à le gérer.

1. L'utilisation de l'argent

1.1. Les dépenses

1.1.1. Types de dépenses

a. Les charges fixes , une prise en charge parentale

Il faut remarquer que les jeunes interrogés ont peu de dépenses fixes qu'ils payent eux-mêmes. Ce sont des dépenses qu'ils ont décidés de dépenser et qui ne sont pas indispensables à leur vie. Ces sommes sont surtout dépensées pour les loisirs.

« Le téléphone mobile, parce que je passe beaucoup d'appels. » (Anna, 24 ans, cherche un emploi, Padoue)

« Aujourd'hui quelles sont tes dépenses régulières ? - Les cigarettes, l'essence et l'argent nécessaires pour sortir en boîte ou aller dans un pub. Ensuite les matchs de foot avec les amis, et le théâtre : je suis associé à une association culturelle qui a un fonds, et il faut verser une somme chaque mois. » (Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

On peut se demander si les parents versent de l'argent de poche à leurs enfants et ceux-ci gèrent cette somme comme ils le désirent ou si, au contraire, les loisirs sont financés par un petit boulot et non par les parents. Il semble que les deux cas se retrouvent dans l'échantillon. Ainsi, certains assument leurs dépenses seuls :

« L'essence pour la voiture, les sorties et le mobile...Pour ces trois choses, je ne demande plus d'argent à mes parents. » (Davide, 19 ans, étudiant et employé, Rome)

Et d'autres financent leurs loisirs grâce à l'argent de poche donnée par les parents :

« Est-ce que reçois un montant fixe par mois ? - Oui, plus ou moins je reçois le même montant chaque mois : il y a les 80 Euros pour l'abonnement du train, plus en général 50 Euros pour mes dépenses...Et avec ce que reste j'achète ce que je veux. » (Valentina, 23 ans, étudiante, Civitavecchia)

Pour la plupart des enquêtés, ce sont les parents qui règlent les dépenses courantes et indispensables telles que les études ou plus superficielles. Cependant, en fonction des parents, les usages de l'argent de poche peuvent varier. Cela dépend de la politique vis-à-vis de l'argent de la famille. Ainsi, certains reçoivent une certaine somme par mois et doivent faire face à tous les frais :

« Donc, mes dépenses régulières sont : pour l'Université : les livres, les cahiers et tout le reste... .Après il y a le portable, désormais est devenu une charge fixe, c'est-à-dire que les cartes pour la recharge, je les achète souvent et après mes dépenses habituelles. » (Valentina, 23 ans, étudiante, Civitavecchia)

Tandis que d'autres bénéficient de cette somme afin de ne financer que leurs loisirs.

« D'autres dépenses régulières sont les sorties pendant le week-end, mais, pour tout le reste, ce sont parents qui payent tout... - Par exemple ? - Si je dois aller chez le coiffeur, ou si j'ai besoin de m'acheter des vêtements, une paire de chaussures ...Les études et tout le reste, c'est à eux. »(Anna, 24 ans, cherche un emploi, Padoue)

Ainsi, il apparaît que la somme allouée par les parents financent essentiellement les loisirs. Cependant, certains enquêtés doivent apprendre également à gérer avec leur budget leurs dépenses quotidiennes et parfois indispensables. Ainsi, l'usage de l'argent de poche varie selon les enquêtés.

b. Autres dépenses : les dépenses exceptionnelles

En plus des dépenses régulières, certains enquêtés doivent faire face à des dépenses irrégulières. **Ces sommes sont dépensés lors de certaines situations, comme lors des vacances.** La dépense de cette somme est alors prévue. Une somme est mise de côté ou gagnée dans ce but :

« Comment tu as dépensé ce budget ? - Je l'ai dépensé surtout pour mes vacances d'hiver et un peu pour celles d'été. »

D'autres profitent d'un peu d'argent en « trop » afin de ce faire plaisir ou de faire plaisir à ceux qu'ils aiment. Cette dépense est alors imprévue dans le budget mais est décidé par l'enquêté. La dépense n'est pas subie.

« Tes dépenses occasionnelles ? - Quelques cadeaux pour moi ou pour ma copine, des occasions... » (Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

Parfois, je dépense pour des choses que j'aime bien... ..En général, ça peut être : des livres, des disques, du maquillage, des vêtements... ..En définitive, un peu de tout. » (Valentina, 23 ans, étudiante, Civitavecchia)

Certains doivent parfois faire face à des situations exceptionnelles où ils doivent verser une certaine somme. Il peut s'agir alors d'un compromis avec les parents

« Et aussi l'essence des fois... oui de temps en temps. D'habitude c'est mes parents qu'ils mettent l'essence à la voiture, ça peut arriver une fois par semaine qui c'est moi qui dois la mettre, mais ça arrive..... De temps en temps. » (Germana, 24 ans, employée, Rome)

On peut alors remarquer que les dépenses régulières comme irrégulières sont pour certaines liées aux loisirs et aux dépenses « superflus ». Ces frais ne sont pas pris en charges par les parents, même si d'une façon détournée, ce sont parfois eux qui les financent.

1.1.2. Les difficultés rencontrées : des leçons à retenir

Au cours de leur cycle de vie, certains rencontrent des difficultés avec l'argent. Cela est souvent lié au manque d'argent comme lors de découvert. Les enquêtés apprennent alors à gérer leur argent. Cela est parfois chaotique au début puis ces accidents les aident à ensuite mieux se débrouiller et à ne pas recommencer les mêmes erreurs.

« Seulement une fois c'est arrivé...j'étais débitrice avec ma banque, mon compte est descendu à moins 25 euros. Mais je le savais très bien... Je suis allée tout de suite en banque pour faire un virement d'argent sur mon compte. » (Valentina, 23 ans, étudiante, Civitavecchia)

Généralement, **l'enquêté arrive à s'en sortir en demandant l'aide de ses proches ;** on remarque que l'enquêté ne demande pas d'aide à la banque, au contraire, il semble faire plus confiance à ses parents et préférer cette solution.

« J'avais mon argent de poche ; mes parents m'ont aidé seulement une fois. J'étais à Londres, et je me rappelle c'était la période de l'arrivée de l'Euro : et bien, je me suis trompée dans mes comptes et je n'avais plus d'argent. Alors ma mère a versé de l'argent à mon compte pour qu'il y en ait assez, parce que je risquais de rester sans argent. - Est-ce que tu te souviens du discours de tes parents ? - Bah, ma mère m'a dit « Germana, la banque a téléphoné » et après elle m'a dit « maintenant je verse de l'argent à ton compte, quand tu rentreras, on verra quoi faire ». Il me semble qu'à mon retour, je lui ai rendu la moitié de l'argent reçu, c'est-à-dire ce qu'elle m'a demandé. » (Germana, 24 ans, employée, Rome)

Ces difficultés arrivent parce que les enquêtés ne savent pas bien gérer leur argent. Ils ne tiennent pas les comptes et se laissent dépasser par leurs dépenses :

« As-tu jamais eut des problèmes avec cette Carte là ? - Le seul défaut est que, lorsque je retire de l'argent, je ne peux pas connaître mon solde. Un soir, j'étais censé aller au restaurant et ensuite j'avais une soirée prévue, donc c'était une soirée où j'aurais dû dépenser beaucoup. Je suis allé retirer 50-60 Euros, mais je n'en avais que 20 Euros dans ma Carte... .Et ensuite je suis reparti. » (Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

Ces difficultés sont parfois considérées comme des leçons pour l'avenir par les enquêtés :

Comment tu te sentais dans ce moment-là ? - D'abord, quand ma mère m'a dit que n'avais plus d'argent sur mon compte, je me suis dit « Je crois mettre trompé dans mes comptes ! ». Je n'ai pas eu peur, parce que j'étais sûre que mes parents m'auraient aidé, mais je devais me modérer ! Je n'avais pas réalisé combien j'étais en train de dépenser...Tu vois, ça m'est tombé du ciel, et m'a fait l'effet d'une douche froide ! » (Germana, 24 ans, employée, Rome)

L'expérience permet de ne plus recommencer la même erreur. Certains enquêtés ont très mal vécu ce manque d'argent. D'abord par peur de manquer mais aussi par peur des

« réprimandes » de la banque. Cela indique que les rapports entre les jeunes et les banques peuvent être teintés de méfiance et de peur.

1.2. L'épargne : une pratique répandue

Certains enquêtés tiennent à économiser de l'argent. Pour certains, c'est une pratique qu'ils font depuis tout petit.

D'autres ont commencé à épargner au moment où ils ont eu un salaire fixe qui leur permet de mettre de l'argent de côté » régulièrement. Pour ce faire, certains ont un compte épargne où de l'argent arrive automatiquement :

« Je viens juste de commencer : pour le moment je préfère retirer un peu d'argent de mon revenu. - Depuis cinq mois, j'ai ouvert un nouveau compte bancaire, chaque mois 200€ sont prélevés automatiquement sur mon compte ; cet argent reste sur le « Conto Arancio » et ne peut pas être utilisé : c'est comme une tirelire ! » (Juna, 24 ans, étudiante et employée, Rome)

D'autres épargnant n'ont pas toujours de compte, mais tiennent tout de même à épargner régulièrement :

« Je le dépense toujours pour les sorties en général, d'habitude j'ai tout le temps de l'argent de côté pour chaque besoin, pour n'importe quelle dépense, n'importe quel frais je dois faire, oui.... J'en ai tout le temps un peu de côté... - Est-ce que sont régulières tes épargnes ? - Non, pas de tout... jamais c'n'est pas quelque chose que je fais avec une méthode particulière...j'essaye toujours de ne pas rester sans...d'en avoir toujours un peu de côté, il s'agit de quelque chose fait avec une certaine régularité. » (Germana, 24 ans, employée, Rome)

Si certains mettent régulièrement de l'argent de côté, d'autres épargnent quand leurs finances le permettent.

« Je ne dépense pas tout mon argent, si je peux mettre de côté 100 Euros, je le fais ! » (Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

On peut penser que ceux-ci sont moins préoccupés par l'avenir. Selon certains, épargner c'est prendre conscience que l'avenir peut être incertain :

« Je crois qu'il est juste de mettre de côté de l'argent, à mon avis, tout le monde devrait le faire... au début je ne croyais pas tout cela, je ne pensais point à mettre de l'argent de côté ; peut-être maintenant que j'ai un copain, je pense aussi à l'avenir, comme ça il me semble juste de commencer à épargner. Même parce que demain je pourrais le regretter ! »(Germana, 24 ans, employée, Rome)

Cet argent peut être économisé dans un but précis

« Donc ces derniers temps peut être, j'économise un peu plus pour les vacances d'été. » Juna, 24 ans, étudiante et employée, Rome)

Ou pour avoir de l'argent de côté pour faire face à une situation exceptionnelle

Qu'est-ce que tu en penses ? - Bien sûr il est bon que tout le monde ait son fonds pour chaque occasion, il est normal d'en avoir pour mettre de côté de l'argent pour toute éventualité, ou pour des urgences. »(Germana, 24 ans, employée, Rome)

1.3. Les prêts contractés : une pratique officielle inexistante

Les enquêtés n'ont jamais contracté de prêts auprès de leur banque. Ils préfèrent demander à leurs proches lorsqu'ils ont besoin d'argent. Ils ne demandent pas à la banque pour plusieurs raisons. D'abord car il peut s'agir de petits prêts « As-tu contracté des prêts ?

« Non, jamais, au maximum je les demande à mes parents, jamais à la banque. - Pourquoi ? - Parce que c'étaient toujours de petits montants, 100-200 Euros, pas plus. » (Anna, 24 ans, cherche un emploi, Padoue)

Et ensuite parce qu'ils ne se jugent pas assez âgés :

« Je n'ai que 20 ans et je ne me considère pas un employé fixe qui demande de grands prêts...Peut-être après quand je serais plus âgé. » (Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

Mais surtout parce qu'ils ne savent pas, pour certains, comment contracter un prêt auprès d'une banque :

« As-tu jamais demandé un prêt ? - Non...Je ne saurais même pas comment faire ! » (Germana, 24 ans, employée, Rome)

Cela peut être des petites sommes qui peuvent être remboursés rapidement:

« Et si j'ai besoin d'un petit prêt et je n'ai pas envie d'aller à l'automatique, je peux le demander à mes parents et ensuite je peux rendre la somme. »(Germana, 24 ans, employée, Rome)

Parfois, les enquêtés doivent demander des prêts d'argent à des proches car ils se trouvent dans une situation exceptionnelle qui peut traduire une difficulté à gérer son argent

« Est-ce que tu as un épisode à me raconter ? - Oui, seulement une fois, je suis resté sans argent. J'étais à l'étranger et quelqu'un m'a aidé en me faisant un prêt d'argent, parce que j'étais restée sans, mais c'est arrivé seulement pour une brève période de temps, après quelques jours, je lui ai rendu. »Claudio, 22 ans, étudiant, Rome)

« As-tu jamais demandé un prêt ? - Oui, mais j'ai toujours demandé à mes proches. Quand j'avais 20 ans, il m'est arrivé de rester sans argent sur mon compte et j'ai demandé un prêt. - Comment ça c'est passé ? - J'avais un compte que me permettait d'être débitrice avec la banque ; sans doute je n'étais pas assez familière avec pour le gérer et je suis restée fauchée. -Comment ça c'est passé ? - En effet je ne le sais pas ! Probablement, à mon avis, j'ai mal fait mes calculs... .Vraiment je ne me suis pas rendu compte ! » (Juna, 24 ans, étudiante et employée, Rome)

Ainsi, les prêts d'argent sont faits par les proches pour venir au secours des enquêtés. Ce sont des prêts demandés a posteriori. L'enquêté attend de ne plus avoir d'argent pour demander un prêt afin de combler le déficit. Ils n'utilisent pas le prêt afin de dépenser dans un gros achat mais pour rembourser.

Toutefois, on remarque que certains enquêtés ont accordé des prêts à leurs proches. On peut constater que ceux qui contractent et ceux qui accordent des prêts ne sont pas les mêmes. Cela indique une différence dans la manière de gérer son argent. Ainsi, ceux qui prêtent gèrent mieux que ce qui se font prêter. Cela prouve une différence de mentalités entre certains enquêtés.

« Est-ce que tu as jamais demandé des prêts d'argent ? - Non, les prêts c'est moi qui les fait à mon frère. Oui..... Je suis un « usurier ». - Pourquoi ? - Je te l'ai dit...Lui il est toujours en train de dépenseret ça arrive souvent que à la place de le demander à mes parents qu'ils en ont assez, il vient souvent chez moi, et tout le temps je lui fais des prêts. Par rapport à lui, moi j'y fais plus attention. » (Davide, 19 ans, étudiant et employé, Rome)

2. Le ressenti vis-à-vis de l'argent

2.1. L'argent comme support de valorisation de soi

Le ressenti vis-à-vis de l'argent est une question importante qui transparait au long des différents entretiens. Cela montre un aspect de leur rapport à l'argent. **On assiste à un rapport paradoxal : il existe une attirance-répulsion vis-à-vis de l'argent.** Cela va tout d'abord dépendre des sommes dont dispose l'enquêté.

Des enquêtés ressentent une attirance vers l'argent. Les rapports sont alors satisfaisants s'ils gagnent ou ont à leurs dispositions une somme d'argent. Pour certains, ce qui est satisfaisant, c'est d'en avoir et de pouvoir le dépenser. L'argent est alors synonyme de plaisir :

« Je pose un lien étroit entre l'argent et les vacances ; j'ai payé moi-même mes dernières vacances, et cela a été très gratifiant. Bon, il s'est agi d'une belle expérience très gratifiante. Ensuite, il faut dire que si l'on sorte avec les copains, on ne s'inquiet pas par rapport à l'argent et l'on peut tranquillement sortir pour boire une bière ensemble. Parfois quand on sort en boîte il faut faire attention à ce que l'on prend, si on a peu d'argent, on est obligé à se modérer. Voilà donc, mes gratifications sont liées aux vacances et à la quotidienneté. (Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

Le fait de ne pas être inquiété par l'argent est agréable. L'enquêté peut se permettre de ne pas se poser de question. **Tant que l'argent ne manque pas, c'est un motif de satisfaction.**

Pour certains, le rapport est plus complexe : l'argent est le résultat d'un travail fourni. C'est avant tout ce travail qui est satisfaisant ; l'argent est alors perçu comme une récompense. L'argent gagné prouve que l'enquêté est capable de gagner de l'argent et donc de réussir dans la vie. Cela lui permet donc d'être valorisé socialement. C'est une gratification personnelle qui prouve aux yeux de tous sa valeur, et cela passe par l'argent.

« D'autres satisfactions ? - Je n'en ai pas lié à l'argent, pour moi la satisfaction est dans le gain, le fait de les avoir gagnés. » (Davide, 19 ans, étudiant et employé, Rome)

Par l'argent, l'enquêté prouve sa valeur sociale mais aussi qu'il est adulte. L'argent gagné lui permet de se détacher de la tutelle de ses parents. L'argent donne donc de l'indépendance aux enquêtés. Cela est satisfaisant à leurs yeux. L'argent gagné donne une forme de liberté que ne donnait pas le don sous forme d'argent de poche des parents :

« Quelles sont tes satisfactions avec l'argent ? - La période dans la quel j'ai travaillé je me souviens que ça été très satisfaisant gagner de l'argent, même si c'était une petite somme. Je travaillais dans un pub, et je travaillais beaucoup par rapport à ce que je recevais comme argent, mais je me souviens que quand même c'était bien. - Comment tu te sentais ? - Beaucoup plus indépendant, beaucoup plus grand... C'était la première fois que je travaillais, c'est trop bien, ne pas demander de l'argent à les parents...Et surtout c'est trop bien pouvoir se payer tout...Même les plus petites choses. »(Claudio, 22 ans, étudiant, Rome)

Cette satisfaction enthousiasme certains. **L'argent est perçu comme un moteur d'indépendance.** Cela pousse certains à travailler au plus vite afin de devenir indépendant :

« Quand tu le gagne c'est complètement différent ;c'est pas la même chose avoir de l'argent parce que ils te l'ont donné et avoir de l'argent parce que tu l'as gagné. C'est pour cette raison que je veux commencer à travailler. J'aimerais bien commencer à travailler depuis le mois de septembre, de plus je vais aller vivre toute seule à Rome, donc j'aurais un peu plus de temps pour moi, car je vais arrêter de voyager en train, pour aller à la Fac. J'aimerais bien trouver un travail que j'aime bien ; je pense que j'aurais plus de temps disponible pour le travail et pour moi-même, et si après ce n'est pas comme ça, on verrait » (Claudio, 22 ans, étudiant, Rome)

Ainsi, l'argent apporte de la satisfaction pour deux motifs : une sécurité et une indépendance. Ces deux sensations sont ressenties à deux moments différents du cycle de vie. Les enquêtés se sentent généralement en sécurité avec l'argent de poche que leur donne leurs parents. Cet argent permet de garder un lien entre les parents et les enfants. Puis très vite, les jeunes qui deviennent adultes ont besoin de couper ce lien qui les rattache

à leurs parents en gagnant eux-mêmes de l'argent. L'argent peut alors être selon différents moments du cycle de vie un rattachement ou un détachement.

2.2 Les mauvaises surprises dues au manque d'attention

Mais l'argent est parfois un motif d'insatisfaction pour certains jeunes interrogés. Sans surprise, ils sont insatisfaits lorsqu'ils n'ont pas d'argent ou pas assez. Cela est souvent dû à la difficulté de gérer son argent. **Les jeunes ont parfois du mal à se rendre compte de ce qu'ils dépensent et cela réserve parfois de mauvaises surprises :**

« As-tu jamais eu des problèmes avec cette Carte là ? - Le seul défaut est que, lorsque je retire de l'argent, je ne peux pas connaître mon solde. Un soir, j'étais censé aller au restaurant et ensuite j'avais une soirée prévue, donc c'était une soirée où j'aurais dû dépenser beaucoup. Je suis allé retirer 50-60 Euros, mais je n'en avais que 20 Euros dans ma Carte... .Et ensuite je suis reparti. » (Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

Les difficultés reposent parfois sur le fait qu'ils aient un rapport particulier à l'argent. Certains ne sont pas habitués à faire attention et ne regardent pas la dépense. Après leurs mésaventures, ils se rendent alors compte de la réalité de la vie

« Ce que tu as jamais rencontres des difficultés avec l'argent ? - Oui, quand tu vives tout seul, c'est normal ! Des fois il y a des périodes où on peut manger tous les jours : Spaghetti, huile et ail. Là tu comprends la valeur de l'argent dans la société. - - Est-ce que c'est fréquent ? - Non, mais ça arrive. - - Que est ce que tu fais dans ces moments-là ? - Je maigris... .Non ça dépend, mais je me limite dans certaines choses. » (Claudio, 22 ans, étudiant, Rome)

Apprendre à gérer son argent semble être un chemin long et difficile pour certains. Se retrouver sans argent est gênant pour certains car cela met en doute leur statut d'adulte responsable, surtout lorsqu'ils doivent faire appel à leurs parents pour les aider.

3. L'argent sur soi

3.1. La somme sur soi : avec un petit quelque chose

Les jeunes Italiens ont été interrogés sur l'argent qu'ils avaient sur eux. Il est alors apparu qu'ils ne sortent pas sans avoir au moins un peu de monnaies sur eux. Cependant la somme varie. Cela semble plus dépendre des moyens possédés à ce moment-là. Ainsi, certains ont sur eux des petites sommes, ce qui traduit leur situation financière :

« Combien d'argent as-tu sur toi en général ? - 20-25 Euros, ça dépend...Aujourd'hui pas beaucoup, je ne suis pas très à l'aise en ce moment » - - Aujourd'hui, on peut voir ? - Voilà, j'ai 25 Euros ' » (Davide, 19 ans, étudiant et employé, Rome)

D'autres ont plus de monnaies sur eux. Ils ont parfois du mal à évaluer ce qu'ils possèdent. Parfois, la somme possédée ne correspond pas à ce qu'il imaginait. Cela peut traduire une difficulté à se rendre compte de ce dont ils disposent

« Et aujourd'hui combien as-tu sur toi ? - J'ai plus ou moins 35-40 Euros, je crois 30 Euros...Ou plutôt, je regarde... J'en ai 40... » (Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

« Normalement combien d'argent as-tu sur toi ? - Bah, ça dépend, mais je n'ai jamais plus que 40 € sur moi, je dirais environ 30. - Et maintenant ? - Maintenant j'en ai 40 ! - Est-ce qu'on peut le voir, s'il te plait ? - Oui, 40€ plus de la monnaie. »(Germana, 24 ans, employée, Rome)

En effet, ce que contient le portefeuille permet de se rendre compte de la situation financière des jeunes interrogés :

« D'habitude combien d'argent as-tu sur toi ? - Ça dépend, si l'on regarde mon portefeuille, il est possible de comprendre toute ma situation. En général, j'ai environ 50 Euros, mais dans les mauvaises périodes, j'ai sur moi 25 euros, pas plus » (Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

« Normalement combien d'argent as-tu dans ton portefeuille ? - Ça dépend de la période, de la musique, de mes perspectives de dépense. On peut dire, en moyen 15 Euros, quand même maintenant c'est une période « tragique ». (Massimiliano, 21 ans, employé et musicien, Rome)

Ainsi, la monnaie prise sur soi apparaît comme un bon indicateur sur les finances des jeunes interrogés.

3.2. Les moyens de paiement ou de retrait

Lorsque les enquêtés sortent, ils prennent généralement de l'argent avec eux. Mais les différents moyens de paiement varient d'un enquêté à l'autre. Cependant, comme nous l'avons remarqué tous prennent plus ou moins de monnaie lorsqu'ils sortent :

*« Tu sors de chez toi, quels moyens de paiements est ce que tu prends avec toi ?
Seulement les espèces, j'ai que ça dans mon portefeuille. »(Davide, 19 ans, étudiant et employé, Rome)*

Mais pour certains cette somme en monnaie ne suffit pas. La plupart des enquêtés préfèrent se munir d'espèces et d'une carte de paiement ou de retrait. Ce double moyen de paiement est préféré pour plusieurs raisons : tout d'abord certains privilégient l'usage de la carte de paiement lorsqu'ils doivent régler des sommes importantes :

« Quels moyens de paiement as-tu sur toi quand tu sors ? - D'habitude j'ai de l'argent liquide, mais si je n'en ai pas assez, pour des petits paiements, 30 ou 40, j'utilise la carte de retrait parce qu'elle est très pratique. » (Germana, 24 ans, employée, Rome)

Parce que certains n'ont pas pu retirer de l'argent, ils doivent donc se servir de leur carte de paiement. Ainsi, il ne se retrouve jamais sans argent. La carte peut être alors vue comme une situation des secours.

« Pourquoi ? - Parce que on ne sais jamais....En général j'aime pas apporter avec moi trop d'argent un liquide, on ne sais jamais ! Si quand je sors je ne prévois pas des dépenses je n'apporte jamais trop d'argent, juste un peu pour les petites frais de tout les jours, si non quand même j'ai ma Carte de Retrait, soit pour une urgences, soit pour une question de sécurité je ne la laisse jamais chez moi. » (Valentina, 23 ans, étudiante, Civitavecchia)

En Italie, il existe plusieurs types de cartes Certaines comme la « Visa Electron » ou la « postapay » permettent de faire des achats sur Internet, ce que ne proposent pas les cartes de paiement classiques :

« Tu as d'autres produits bancaires ? - Oui j'ai aussi une Visa Electron. - Pourquoi tu as demandé d'avoir aussi ces produits ? - Parce que j'avais besoin de faire des achats par Internet, des billets d'avion avec « Ryanair » on-line et tu ne peux pas le faire avec une simple carte de retrait ou de paiement - - « As-tu sur toi des autres moyens de paiement ? - Non, je n'ai que des espèces. Maintenaient je voudrais acheter une Carte proposé par la poste, ça s'appelle « Postapay » : elle me permet, par exemple , d'acheter les tickets d'avion de « Ryanair », pour pouvoir voyager en Europe en achetant les tickets sur Internet. » (Massimiliano,21 ans, employé et musicien, Rome)

Les cartes de crédit permettent d'épargner et de payer les achats en différer :

En revanche, aujourd'hui j'ai diverses nécessités, et je possède aussi une carte de crédit afin de mieux gérer mon argent. En effet, avec la carte de crédit je dois régler mes dépenses le mois suivant, par conséquent si je sais que j'ai beaucoup dépensé je ne retire pas beaucoup d'argent avec la carte de retrait. » (Germana, 24 ans, employée, Rome)

Il existe également des cartes « prépayées »

« Le seul produit bancaire que j'ai eu c'est une Carte de paiement, c'est une Carte « pre-payée », une Carte sur la quel on peut mettre de l'argent, verser de l'argent et on peut utiliser comme Carte de retrait et Carte de paiement. Celle là, c'est le seul produit que j'ai eu. - Quels autres opérations tu peux faire avec cette Carte ? - Retrait d'argent, paiement, rechargé...paiement dans le supermarché. J'achète des vêtements et pour acheter de l'essence. » (Davide, 19 ans, étudiant et employé, Rome)

Ainsi, de nombreuses cartes sont proposées en Italie. Si elles proposent toutes les mêmes services à la base, certaines cartes offrent des avantages, ce qui explique qu'elles sont préférées à d'autres ; certains n'hésitent pas à cumuler les cartes afin de bénéficier du plus grands nombres d'avantages possibles.

La plupart des enquêtés avouent leur peur du vol de leur argent. Pour certains, cette peur est plus présente lorsqu'ils partent en vacances à l'étranger :

« J'ai surtout pris une carte pour mon voyage et pour ne pas avoir trop d'argent en liquide sur moi..... A cause du vol...la carte, on pouvait la bloquer » - « Comment ça s'est passé ? - J'étais censé partir en vacances et je ne voulais pas avoir beaucoup d'espèces sur moi. Ainsi je gardais toujours la carte avec moi, pour me protéger des vols de liquides. » (Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

Le fait de ne pas être chez eux leur donne l'impression d'être davantage vulnérable. La carte leur paraît alors plus sûre que le liquide car ils peuvent garder un contrôle sur elle-même en cas de vol en la faisant bloquer. En revanche, s'ils sont en Italie, cette solution ne leur paraît pas aussi pratique que lorsqu'ils sont à l'étranger. Ils utilisent plus de liquides quitte à faire attention :

« Comment tu te protèges du vol ? - Je fais attention à mon sac ! Jusqu'aujourd'hui je n'ai jamais eu des problèmes, mais bien sur si je pense à un vol... et bien ça m'inquiète ! Parce que, de toute façon, j'ai tout dans le sac, et même si on peut tout de suite bloquer les cartes... tu vois, c'est quand même un effort... » (Germana, 24 ans, employée, Rome)

Pour éviter les vols, ou tout du moins que celui-ci ne soit pas une catastrophe, certains préfèrent ne pas prendre trop d'argent avec eux

« Si quelqu'un vole mon portefeuille à ce moment là il n'y pas de grosses sommes, je fais attention à ça » (Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

En effet, il apparaît qu'il est finalement plus embêtant pour eux de se faire voler leurs cartes que des espèces. Ainsi, cela pousse certains à ne pas sortir avec leur carte et à n'utiliser que des espèces.

« Il y deux jours, je me suis fais voler mon portefeuille. Maintenant j'ai décidé de mettre mon argent dans la poche et de garder ma Carte chez moi. - Comment tu te sentais ? - Innervée, beaucoup, mais pas pour l'argent , tandis que il y avait seulement 10 Euros, mais pour tout le reste...Les documents, la Carte.....j'ai dû bloquer la Carte, aller faire une dénonciation etc » (Valentina, 23 ans, étudiante, Civitavecchia)

Ainsi, il apparaît que les difficultés que représentent le fait de faire opposition pour sa carte en cas de vol semble plus importante à certains enquêtés que les avantages que représentent la carte.

Cependant, il faut noter que le chéquier est très peu utilisé en Italie. Le chéquier semble utiliser uniquement lorsqu'il s'agit de grosses sommes, ce qui concerne apparemment peu les jeunes interrogés.

« Parce que je n'en ai pas besoin, en réalité maintenant je m'en souviens, j'en ai eu seulement une fois, j'en avais besoin pour payer un service de transport, un bus. Il y a trois ans, j'ai organisé avec des amis un voyage à la neige avec une cinquantaine de personnes et le propriétaire du bus voulait être payé avec un chèque ; il ne voulait pas être payé autrement. Alors j'ai demandé a tout le monde de verser l'argent sur mon compte et après j'ai demandé à ma banque un chéquier. Après je ne l'ai plus utilisé et je l'ai ramené à la banque, après quelques mois. - Pourquoi tu te n'en servais pas ? - Je n'en ai pas besoin, j'en aurais besoin si je devrais payer quelqu'un , pour le moment avec

mon argent je fais seulement des achats, et mes achats ne sont pas énormes, mon ordinateur à 500 Euros, ça aussi j'ai payé en espèces. »

Ainsi, les italiens payent avant tout leurs dépenses en espèces. La carte n'est pas acceptée partout en Italie et il semble incongru pour les italiens de payer de petites sommes en espèces. De plus, le chèque est un moyen de paiement très rare et seulement utilisé pour les très grosses sommes. On remarque une peur du vol chez certains. Chacun a un moyen bien à soi de s'en protéger, soit en utilisant que des espèces ou au contraire en n'utilisant que de la monnaie.

Il existe de nombreuses banques en Italie qui proposent souvent des produits pour les jeunes. Cependant, il apparaît que les jeunes ne sont pas intéressés par le marché bancaire et les offres que les banques leur proposent. Les enquêtés passent alors souvent par le biais de proches afin de régler leur opérations bancaires. Ainsi, beaucoup d'entre eux sont dans la même banque que leurs parents ou ont souscrit un compte sur les conseils de proches. La collecte d'informations se fait auprès des proches en premier lieu puis ensuite auprès de la banque elle-même. Certains enquêtés se méfient des banques et considèrent qu'elles ne sont pas faites pour les jeunes.

La plupart des enquêtés qui ont un compte l'ont depuis leur 18 ans ou avant. Certains enquêtés, en revanche, ont changé de compte. Cela correspond généralement avec une étape de leur cycle de vie ; le compte ne correspondait plus à leur rythme de vie. Certains autres ne possèdent pas encore de compte et pensent en souscrire un lorsqu'ils auront un salaire fixe.

Le désintérêt que montre les jeunes envers les banques est renforcé par le fait qu'ils fréquentent peu les banques. Certains n'y sont allés qu'une seule fois ou même jamais. Ils s'y contentent d'y aller pour des opérations courantes et certains les effectuent dès qu'ils le peuvent à l'aide de guichets automatiques ou d'Internet. Certains n'apprécient pas le personnel et jugent que les jeunes ne sont pas assez écoutés et guidés. Il apparaît alors qu'il y a un manque de communication entre les jeunes interrogés et les banques.

C. Le rapport aux organismes financiers

À partir des années 1990, le système bancaire italien a connu une profonde transformation. Le processus de concentration et augmentation de taille moyen des instituts de crédit italiens d'une partie et l'élargissement de l'éventail de services offert aux clients de l'autre ont permis de renforcer sa rentabilité et ses capacités compétitives, dans un cadre de libéralisation progressive du marché financier. Dans la zone de l'Euro, le système bancaire italien s'est placé au troisième rang en 2002 en termes de dimension absolue, avec une part de 10,5 % sur l'actif total des pays européens. Le nombre d'établissements de crédit dans le territoire italien est de 11,9 % du total des banques de la zone de l'Euro. La taille moyenne des banques italiennes est essentiellement analogue à celle des principaux pays européens.

1. Présentation générale du secteur financier du pays

1.1. Le secteur financier en général

1.1. Le secteur financier en général

À partir des années 1990, le système bancaire italien a connu une profonde transformation. Le processus de concentration et augmentation de taille moyenne des instituts de crédit italiens d'une partie et l'élargissement de l'éventail de services offerts aux clients de l'autre, ont permis de renforcer sa rentabilité et ses capacités compétitives, dans un cadre de libéralisation progressive du marché financier. Dans la zone de l'Euro, le système bancaire italien s'est placé au troisième rang en 2002 en termes de dimension absolue, avec une part de 10,5 % sur l'actif total des pays européens. Le nombre d'établissements de crédit dans le territoire italien est de 11,9 % du total des banques de la zone de l'Euro. La taille moyenne des banques italiennes est essentiellement analogue à celle des principaux pays européens. La libéralisation de l'ouverture des guichets bancaires a permis d'entamer un processus de diffusion des filiales bancaires

sur le territoire national. En l'espace de dix ans, le nombre de guichets a presque doublé : sur huit mille communes italiens, six mille sont desservies par des banques. Au cours des dernières années, l'offre de crédit des banques italiennes a augmenté à un rythme soutenu, les emplois bancaires sont passés de 59,8% du PBI en 1995 à 77,9% en 2002. L'activité de financement du système économique a été caractérisée par une attention croissante au système des entreprises, qui ont obtenu la part principale de l'offre de crédit (65,5% du total des financements en 2002, contre 47% de la moyenne des pays européens). Environ 50% des emplois dans le secteur productif privé s'est concentré dans les petites et moyennes entreprises (à l'exclusion des sociétés financières).

La banque centrale d'Italie c'est la « Banca d'Italia », sa fonction est de régulation, surveillance du marché monétaire et vigilance sur les banques, sur les intermédiaire bancaire, son gouverneur Antonio Fazio. La « Consob », est l'Autorité pour la protection et la défense des intérêts nationaux et du marché bancaire italien. Les banques italiennes, en général, offrent des produits bancaires et financiers diversifiés selon les profils des clients : les particuliers et les entreprises.

1.1.1. Les principes généraux en matière de produits et services financier en Italie

a. Les Comptes bancaires

L'ouverture d'un compte bancaire est régi par la volonté des parties. Le particulier ne dispose pas d'un droit automatique à l'ouverture d'un compte. Il doit justifier de son identité en présentant une carte d'identité ou en passeport en cours de validité. On trouve des "packages" sous forme de forfaits couvrant un certain nombre de services : ils incluent généralement une carte de retrait et/ou de crédit, toujours payant, les retraits par DAB, des services de banque à distance. Ces forfaits incluent un nombre déterminé d'opérations, les opérations supplémentaires étant facturées.

b. Les rémunérations des dépôts

Les comptes sont rémunérés en fonction des conditions contractuelles de chaque établissement, compte tenu notamment de l'absence de frais et selon le montant des sommes déposées sur le compte. En principe. Les relèves de compte sont trimestriels et gratuits, seuls les frais d'envoi sont facturés. Les intérêts et revenus des dépôts et comptes courants des résidents italiens sont soumis à une retenue à la source de 27%.

c. Les opérations

Les opérations sont tarifées, en-dehors des forfaits et au-delà du volant d'opérations gratuites pour les souscripteurs de forfaits. Les retraits d'espèces sont gratuits dans le réseau de la banque, et payants aux DAB des autres banques. Les chèques émis sont gratuits ou payants selon les banques. Les encaissements de chèques sont gratuits mais supportent des jours de valeur.

d. Les virements

Les virements sont facturés en fonction des conditions contractuelles de chaque établissement, les virements reçus ne sont pas facturés. Doivent être d'éclairés à l'Office italien des échanges (Ufficio generale di cambio), les transferts de sommes d'argent effectués par des résidents ou des non résidents vers l'Italie ou vers l'étranger dont la valeur ou la contre valeur est supérieure à 10329,14 Euros. Cette règle s'applique également aux transferts de titres ou de valeurs mobilières.

e. Le crédit

En Décembre 2000, le gouvernement italien a adopté un décret sur l'usure modifiant la loi anti-usure de 1996. Ce décret comble un important vide juridique laissé par la loi de 1996 en indiquant clairement que le taux d'usure à retenir de la conclusion du contrat et non celui en vigueur lors du paiement des intérêts.

f. Les bons, obligations et certificats

Le Trésor italien émet toute une série de produits financiers : les « BOTS » (Buoni Ordinari del Tesoro : bons ordinaires du Trésor), sont émis pour un montant minimum et une durée de 3 à 12 mois ; les « BTP » (Buoni EI Tesoro poliennali : bons du Trésor à moyen terme), peuvent être émis au pair, au dessous ou au dessus du pair, leur rendement dépend non seulement du taux de rémunération, mais aussi de la différence de prix d'acquisition et le prix de remboursement ; les « CCT » (Certificati di Credito Ei Tesore : certificats de crédit du Trésor), sont des placements à moyen terme, à taux variable et à échéance périodique ; les « CTZ » (Certificati EI Tesoro zero coupon : certificats du Trésor à coupon zéro), ne donnent pas lieu au virements d'intérêts pendant leur durée de vie ; les « CTE » (Certificati EI Tesoro Ecu : certificats du Trésor en écus), sont des titres à moyen terme libellés en écus. Les intérêts et autres

produits des bons et certificats du Trésor sont soumis à retenue à la source au taux de 12,5%.

g. Titres des collectivités local

Les communes et les régions peuvent émettre des obligations ; les « BOC » (Buoni Ordinari Comunali : bons ordinaires émis par les communes) ; les « BOR » (Buoni Ordinari Regionali :bons ordinaires émis par les régions). Ces titres suivent le régime fiscal des valeur du Trésor.

h. Les Certificats de dépôts

Les banques italiennes émettent des certificats de dépôt a taux fixe, à taux variable, à coupon zéro et en devises. La poste italienne émet également des certificats de dépôt (Buoni Postali Fruttiferi). Les produits des certificats de dépôt supportent une retenue à la source de 27%. La plus value est imposée au taux de 12,5%.

i. Assurance vie

Il existe trois grandes catégorie de contrats en Italie : les « Contrats Traditionnels » (Polizze tradizionali)en Euro ou en devises ; les contrats « Unit-linked », pour lesquels la prime est investie en part de FCP. Et dont le portefeuille est diversifié sur les différents marchés d'action ou d'obligations, mais aussi sur les marchés étrangers ; les contrats « Index linkes » apparus recentrement , intérêts sur un indice boursier, sectoriel, géographique ou sur un panier d'indices.

j. Fonds de pension

En Italie, les fond de pension sont définis comme étant un système collectif de prévoyance complémentaire du régime de retraite obligatoire de la Sécurité sociale. Seule l'assurance vie est considérée comme une assurance vieillesse complémentaire individuelle. Le fonds est alimenté par les versements annuels du souscripteur. Le plus souvent, au terme du contrat, le bénéficiaire perçoit une rente viagère. Il est toutefois possible de percevoir une partie en capital et une partie en rente.

k. Valeurs mobilières et fonds d'investissement

Le système boursier italien est organisé en marchés suivant l'importance de la capitalisation des sociétés cotées. Les valeurs négociées en Italie sont :

Actions qui peuvent être classées en deux catégories : les actions ordinaires et privilégiées italiennes et étrangères ; les actions d'épargne. Les dividendes d'actions supportent une retenue à la source de 12,5%. Les plus values sont imposées au taux de 12,5%.

m. Autres

Obligations : Les intérêts des obligations supportent une retenue à la source de 12,5%. Ce taux peut être porté à 27% pour les obligations dont l'échéance est inférieure à 15 mois. Les plus values sont imposées au taux de 12,5%.

SICAV : il existe peu de SICAV italiennes, la législation italienne reconnaît à deux types d'établissements le droit de faire appel public à l'épargne : les banques et les SIM (Società di intermediazione mobiliare). Par contre, les fonds communs de placement sont très développés.

FCP : Fonds communs, deux catégories : les fonds ouverts, parmi lesquels il faut encore différencier les fonds en actions et les fonds obligatoires, il existe aussi des monétaires ; et les fonds fermes, pour lesquels les intérêts ne sont pas capitalisés, mais distribués.

1.1.2..Les principaux organismes et la répartition du marché

Avec le grand marché européen et plus encore la prospective de la monnaie unique, de nombreuses banques en Italie ont fusionné, ce qui a fortement accru la concurrence entre elles. Ces fusions ont entraîné une baisse du nombre d'établissements financiers, mais un accroissement de leur taille. Les principaux organismes financiers italiens sont les suivants :

- Unicredit Banca (groupe Unicredito italiano)
- Banca Intesa
- Sanpaolo Imi
- Capitalia
- Banca Monte de Paschi di Siena
- Banca Nazionale del Lavoro

- Banca Antonveneta (Banca Antoniana Popolare Veneta)
- Banca di Roma (groupe Capitalia)
- Banca Popolare dell'Emilia Romagna
- Banca Popolare di Lodi
- Banca Lombarda
- Banca Popolare di Milano
- Banco di Sicilia
- Mediobanca (Banca di credito finanziario)
- Cassa di Risparmio di Firenze

Les cinq premiers instituts bancaires énumérés, sont les group bancaires plus importants en Italie et détiennent le 56% du marché bancaire italien. Le group bancaire « UniCredito », est la première banque italienne par total d'actifs (28 milliards d'euros en février 2005), le group est divisé en trois banques spécialisés : Unicredito Banca, Private Banking et Entreprise. Le group Unicredito est la banque plus rentable italienne, important sa fusion en Mai 2005 avec la deuxième banque Allemande « HVB », avec l'objectif de ce lancer en Europe central et oriental, c'est le premier group italien à ce lancer à L'Est. La principal concurrente est la banque : ». Banca Intesa ». La « Banca Intesa » dans son nouveau plan stratégique 2005-2007, outre un objectif de résultat net de 3 milliards d'euros et un taux de retour sur capital (RoE) de 20 % en 2007, a prévu dans son plan 2 milliards d'euros d'investissements dans les nouveaux services à la clientèle. Après avoir largement redressé ses résultats depuis trois ans, avec 1,88 milliard d'euros de résultat net en 2004, et avec une nouvelle hausse de 45 % au premier trimestre, le groupe dirigé par Corrado Passera se fixe pour ambition de figurer parmi les cinq premières banques de la zone euro, en termes de rentabilité. La Banca Intesa souhaite notamment compléter son réseau en Turquie, en Roumanie et en Ukraine, d'investir entre 2 et 3 milliards d'euros en Europe centrale et orientale. Mais le plan triennal reste principalement axé sur la croissance interne à travers un effort de rénovation des agences (environ 500 sur trois ans) et l'expérimentation de l'horaire continu, une nouveauté en Italie. La Banca Intesa est pour une politique de « partenariats ciblés », l'actionnariat est un élément de force et de continuité. L'intégration entre les banques est réalisé à travers des partenariats sur les produits, comme par exemple avec le Crédit Agricole , récente cession par Banca Intesa de 65 % de sa branche de gestion d'actifs Nextra au Crédit Agricole.

1.1.3. Les types de produits existants

Les banques italiennes, en général, offrent des produits bancaires et financiers diversifiés selon les profils des clients : les particuliers et les entreprises.

Comptes courant : en plusieurs « forfaits », qui incluent un certain nombre de services (retrait, paiement, consultation solde), les moyens de paiements, un nombre d'opérations déterminés, les services on-line. Les coûts de tenue du compte par an sont très variable selon les forfaits proposés et la banque, et les profils des clients ils vont de 72,6 euros par an. La retrait d'argent est gratuit dans le réseau de la banque et payant dans les guichets des autres banques à partir de 1,00 euros jusqu'à 2,58 à l'étranger.

Comptes d'épargne : compte courant pour la gestion des épargnes, variété de compte et plan d'épargne, selon les profils des clients.

Livrets d'épargne : ils sont distribués par la poste italienne ou par les banques. Ils peuvent être : « Nominatifs », « au Porteur », « à Terme » et « Ordinaires ». Comme pour les comptes bancaires les sommes déposés sont rémunérées en fonction des conditions contractuelles fixées par chaque établissements. Il existe également un Livret d'épargne postale réservé aux italiens non résident. Fiscalement, les intérêts et revenus retirés des Livrets d'épargne supportent une retenue à la source égale à 27%. En général : versements et retrait d'argent ne sont pas payant.

Moyens de paiement : Carte de retrait ; Carte de Crédit ; Carnet de chèque .Circuits : Visa, Visa Electron, Maestro, MasterCard, Cirrus, Pagobancomat. Les prix sont très variables.

Assurance-vie : plusieurs catégories proposés par les organismes bancaires

Fonds d'investissement : vaste gamme de solution d'investissement (actions, obligations)

Prêts : immobilier et pour la consommation, vaste gamme d'offre qui varient selon le montant et la durée.

1.2. L'offre financière à destination des jeunes

Toutes les banques italiennes qui offrent des services et produits aux particuliers proposent aussi des services et produits à destination des jeunes : l'ouverture d'un compte courant, des livrets d'épargne et des produits financiers (prêts et fonds d'investissement). L'offre des banques veulent répondre aux besoins et aux situations

particulières des jeunes. Il s'agit dans la plupart des banques d'une offre groupée, un ensemble de produits proposés pour un prix forfaitaire. Le principal avantage pour un jeune c'est de savoir exactement combien lui coûtera la consommation bancaire à l'année : si le package peut offrir des avantages tarifaires intéressants sur certains services. En général la gamme de forfaits bancaires à destination des jeunes 15-25 ans est plus avantageuse par rapport à l'offre destinée aux clients plus âgées, avec des coûts inférieurs.

L'offre est très variée selon les banques et la classe d'âge des jeunes clients, il y a diverses structures de forfaits et une vaste gamme de livrets d'épargne et de compte bancaires. Les formules packagées proposées par les banques évoluent avec l'âge du souscripteur, respectant ainsi les mesures réglementaires visant à protéger les jeunes. En général, donc il y a une division par classe d'âge ; la première grand classe d'âge est celle là de jeunes mineurs jusqu'à 18 ans, où le délégué du compte courant ou du livret d'épargne est toujours un des parents du jeune titulaire du compte ; les banques offrent des services de base : un livret d'épargne ou compte courant et des produits comme les cartes de retrait avec un plafond bas (de 30 à 100 euros par jour). La deuxième classe d'âge des jeunes, en général part de 18 ans jusqu'à 25-26 ans, même si il y a des banques qui incluent dans cette classe les jeunes jusqu'à 30 ans (Banca Unicredito de 18 jusqu'à 30 ans). Les coûts de tenue du compte sont plus bas en rapport aux comptes bancaires proposés aux adultes, sont à partir de 72,6 euros jusqu'à 135,5 euros par an , les forfaits incluent un nombre inférieur d'opérations disponibles, environ les 60 opérations par an. Souvent les banques offrent des Carte de retrait et de paiement avec un plafond de retrait par jour (250,00 euros) et par mois (1,000,00 euros), dans la plupart des cas la Carte de Crédit n'est pas incluse dans les forfaits à destination des jeunes, en général le carnet de chèque n'est presque jamais inclus dans le forfait, ces deux produits sont disponibles sur demande du jeune client Le relevé de compte est trimestrielle et il n'est pas payant. On paye seulement les frais pour l'envoi à domicile (1,03 euros). Les banques offrent aussi des services téléphonique 24h sur 24h et des services sur Internet : consultation du solde et toutes opérations, payant ou gratuit selon leur compte et leur forfait. Les banques italiennes, outre l'offre bancaire pour la relation au quotidien des jeunes avec leur banque, proposent aussi des financements pour leurs études et pour leurs projets.

1.2.1 Les principaux organismes et la répartition du marché

Selon une enquête de l'Eurisko (Institut de Sondage Italien), conduite en 2004 sur 76 banques pour un total de 20 mille guichets, les italiens qui ont un compte courant montent à 30 millions de personnes, c'est-à-dire le 63% de la population à partir de 15 ans. L'Eurisko a dressé 7 profils de clients des banques, entre lesquels on trouve 2 catégories de jeunes : les jeunes sans revenu, et les jeunes avec revenu. Quant aux jeunes sans revenu, 1,2 millions ont un compte courant bancaire, le 4% de l'entier échantillon. Quant aux jeunes avec un revenu, 3 millions ont un compte courant, le 10 % de la population active dans le secteur bancaire.

Les jeunes italiens sans revenus réalisent en moyenne 107 opérations bancaires par an, la plupart avec la Carte de Retrait, 25 opérations dans les guichets automatiques de la propre banque, 8 sur le réseau de autres banques et 44 opérations de paiements avec la Carte de paiement. Les jeunes avec un revenu, ont plus ou moins les mêmes habitudes bancaires, même si déroulent un nombre supérieur d'opération par an, environ 140.

1.2.2. Les types de produits existants

Comptes courants : compte courant standard à partir de 13 ans. Diverses forfaits présents sur le paysage bancaire italien. Trois exemples :

Banca Intesa : « Orizzonti Maxi », 18-27 ans, Carte de retrait et de paiement, coût par an 24 euros (8 euros tous les trois mois), plus impôt fixe de 34,5 euros, forfait avec 15 opérations gratuites tous les trois mois, les autres sont payantes 1,00 euro pour chaque opération. Carte de retrait, 10,33 euros par an. Opérations sur Internet incluses. Relève de compte payant 1,80 euros.

Banca Unicredito : « Genius Free » 18-30 ans, Carte de retrait et de crédit, (10,00 euros) coûts par mois 3,50 euros, toutes opérations comprises dans le forfait : relève de compte, virements, retrait, opérations sur Internet.

Banca di Roma : « Conto&Lode » 18-25 ans, Carte de retrait et de paiement, circuit Visa et Visa Electron, coûts 3,00 euros par mois, 60 opérations gratuites disponibles par an. Retrait gratuit dans le réseau de la banque, payant (1,33 euros) dans les autres banques. Relève de compte trimestrielle, consultation du solde sur Internet

gratuit pour le premier an. Retrait par jour maximum de 250 euros, par mois de 1.000 euros. Services téléphoniques et sur le portable.

Livrets d'épargne : divers offerts selon l'âge du jeunes à partir de sa naissance jusqu'à 25-26 ans, classes d'âge : 0-13ans, 14-17ans, 18-25ans. Livrets au porteur, pas de coûts par an. Services : versements et retrait d'argent dans le réseau de la banque. Il est valable pour des opérations de dépôts et de retraits. L'ouverture et les dépôts sur ces livrets peuvent être faits librement par le mineur. Cependant, pour retirer les sommes placées sur le livret, il faut toujours avoir l'accord des parents, jusqu'à 14 ans.

Prêts : de divers montants et durée, pour les étude (primaire, secondaire et université), cour de spécialisation, pour l'achat d'un ordinateur, et pour les projets des jeunes en général(business,art, musique)

Investissements : produits en général avec des risque très bas sur l'argent investi par les jeunes titulaires dans compte à la banque.

Offre de réduction : pour les titulaires des comptes bancaires, souvent les banques offrent des réductions pour les voyages (exemple Banca Unicredito) et pour les d'étude (Banca di Roma), réduction pour les étudiants universitaires.

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

2.1. Une connaissance du marché bancaire limitée

Comme nous l'avons vu la majorité des banques proposent des produits spécifiques pour les jeunes. Mais si la banque semble s'intéresser aux jeunes, les jeunes, en tout cas ceux que nous avons interrogés, semblent peu s'intéresser aux banques. En conséquence, le marché bancaire est très mal connu des jeunes interrogés. Certains connaissent bien la banque à laquelle ils sont affiliés, mais ne connaissent pas les avantages ou les inconvénients que proposent les autres banques.

« Est-ce que tu connais les autres banques ? - Très, très peu. »(Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

« Est-ce que tu connais des autres banques ? - Très peu »(Massimiliano,21 ans, employé et musicien, Rome)

S'ils peuvent connaître le nom ou l'existence d'autres banques, leur désintérêt est marqué par le fait qu'ils ne possèdent aucun renseignement sur ces autres

banques et qu'ils ne cherchent pas à en avoir. L'information n'est pas cherchée par les jeunes interrogés.

« Quelle autre banque choisirais tu si tu devais changer de banque ? - Je ne sais pas, parce que je ne me suis jamais renseignée sur les autres services offerts. » (Juna, 24 ans, étudiante et employée, Rome)

Ainsi, cette méconnaissance du marché bancaire montre chez certains jeunes un désintérêt envers les banques. **Ils connaissent ce qui les intéresse en ce qui concerne leur banque mais ne cherche pas à se renseigner à l'extérieur.** Les informations bancaires ne les intéressent que quand elles les concernent. On se rend alors compte qu'il n'y a aucune communication entre ces autres banques et les jeunes.

2.2. Connaissance et perception des offres pour les jeunes

Si les enquêtés méconnaissent ce que proposent les banques en dehors de la leur, ils savent bien les avantages qui leur sont destinés dans leur banques. Ainsi, certains jeunes interrogés mentionnent l'existence d'avantages pour les jeunes proposés par les banques. Ces avantages ont été conçus pour eux par leur banque. Des banques proposeraient des avantages destinés aux jeunes :

« Oui, maintenant ils sont en train d'accorder des facilités, des échelonnements pour les prêts, des prêts pour les voyages, des intérêts...ils ont la volonté d'aider les jeunes, quand même ! » (Germana, 24 ans, employée, Rome)

« Est-ce que tu connais des autres produits pour les jeunes ? - Je sais que il y a des Livrets jeunes, des Cartes « pré-payées »....des choses comme ça, mais je ne les connais pas. »» (Anna, 24 ans, cherche un emploi, Padoue)

Les enquêtés ne semblent pas bénéficier encore de ces produits bancaires pour les jeunes. Si ces produits existent souvent depuis plusieurs années certains remarquent qu'ils se développent plus actuellement. Il ne semble pas que ces offres aient poussées les jeunes à rejoindre une banque. Comme nous le verrons, ce sont rarement ces avantages qui attirent les jeunes vers les banques qui les proposent. Cependant, certains savent que ces produits existent. Ainsi, ils peuvent en avoir entendu parler par bouche-à-oreille :

« Mon cousin a demandé un prêt pour un voyage, c'est lui qui m'a expliqué tout ça. Il a emmené à la banque un calcul préalable de l'agence de voyages, la banque a accepté et le jour suivant il a reçu l'argent nécessaire sur son compte. - A-t-il eu besoin d'un garant ? - Non, parce qu'il s'agissait d'une petite somme, peut-être pour une somme plus grande il y en a besoin ; je sais que pour les petits prêts ça suffit d'avoir un revenu, quand même je n'ai jamais demandé un prêt. » (Germana, 24 ans, employée, Rome)

Ils peuvent également connaître ces offres grâce à la publicité faite par les banques :

« Est-ce que tu sais si la banque offre des produits spécifique pour les jeunes ? - Par oui-dire, par la pub... » (Valentina, 23 ans, étudiante, Civitavecchia)

« Comment as-tu eu l'information ? - Grâce à la publicités, surtout dans la banque. - Quelles genres de publicités ? - Des affiches et des prospectus. »(Massimiliano,21 ans, employé et musicien, Rome)

Si la publicité fait connaître ces produits, ce n'est pas pour autant que cela intéresse certains jeunes que nous avons interrogés.

« Est-ce que tu t'en es jamais intéressée ? - Non, jamais. » (Massimiliano,21 ans, employé et musicien, Rome)

Ainsi, malgré les avantages que proposent les banques aux jeunes, cela a peu d'impact. **Les jeunes reconnaissent que ces avantages sont même parfois intéressés mais peu d'entre eux font la démarche de collecter des informations ou bien d'ouvrir un compte afin de bénéficier des ces avantages.** Ainsi, dans les représentations, les jeunes saluent ces offres des banques alors que dans la pratique, ils n'en profitent pas car ils ne font pas les démarches pour.

Comment expliquer cela ? Tout d'abord, on peut remarquer une sorte de méfiance envers ces offres pour les jeunes qui peut parfois traduire une méfiance envers les banques en général. Les jeunes peuvent se sentir vulnérables face aux banques et donc ne pas avoir confiance en les produits qu'elles proposent. C'est pour ces raisons que certains d'entre eux n'osent pas entrer dans ces banques.

« Mais moi, je me méfie des grandes banques même si elles offres tous ces produits, je me méfie des grandes structures. - Pourquoi ? - Parce que tout me semble dispersé, on ne prête pas attention aux particuliers....le client n'est qu'un chiffre....Bien que je puisse me tromper, je n'ai pas besoin d'une banque tant que je n'ai pas de maison ou un haut chiffre d'affaires. J'aimerais plus une banque qui me suit. » (Massimiliano,21 ans, employé et musicien, Rome)

Ainsi, les grandes banques peuvent faire peur malgré leurs efforts pour aller vers les jeunes, même si pour certains ces produits semblent être une bonne idée, certains ne se sentent pas encore prêts à les utilisés, notamment en ce qui concerne les prêts. Même s'ils reconnaissent les facilités de paiement accordées aux jeunes, certains pensent qu'il vaut mieux avoir un pécule de côté :

« C'est différent si t'as nécessairement besoin d'argent, par exemple pour acheter une voiture; forcément, si tu n'as pas assez d'argent il faut demander un prêt. Quant à moi, ça ne m'est jamais arrivé jusqu'aujourd'hui : c'est pour cette raison que je pense qu'il est important d'avoir un fonds, une sorte de tirelire ! »(Massimiliano,21 ans, employé et musicien, Rome)

Ou que les intérêts sont encore trop élevés et qu'il vaut mieux trouver d'autres fonds pour subvenir à ses besoins :

« Je crois que cette méthode est bonne si tu as besoin d'argent d'urgence, par contre si tu n'as pas la nécessité c'est mieux de n'en pas demander, parce qu'il faut quand même payer des intérêts...?!? »(Germana, 24 ans, employée, Rome)

Ainsi, les produits proposés aux jeunes par les banques ne sont pas toujours avantageux selon les jeunes interrogés. Cependant, ils peuvent être utile en cas d'urgence ou pour une grosse dépense.

Ainsi, les jeunes interrogés ne tirent pas avantages de ce que leurs proposent les banques. Cela semble s'expliquer par la peur et la méfiance qu'ils ont pour les banques en général. Ainsi, même si les banques se mettent à la hauteur des jeunes pour les attirer, les jeunes interrogés ont du mal à avoir cette vision « jeune » et proche des banques ; au contraire, pour eux, les banques sont faites pour les adultes, ceux qui ont un salaire fixe et confortable. Ainsi, malgré les efforts des banques, les jeunes interrogés ne font pas confiance aux banques et préfèrent ce débrouiller par eux-mêmes et penser qu'ils tireront des avantages qu'offrent les banques quand ils seront installés dans la vie.

3. Choisir sa banque

3.1. Caractérisation de la pratique des interviewés

La plupart des enquêtés sont affiliés à une banque. Ils possèdent un compte bancaire dans cette banque. Cependant les âges d'ouverture de ce compte varie selon les différents enquêtés. Certains l'ont eu très jeune alors que d'autres attendent leur majorité. De même, certains ont deux comptes : un compte courant et un compte épargne alors que d'autres n'en possèdent qu'un. Mais avoir un compte ne veut pas dire avoir une carte de retrait ou de paiement. De même certains ont des cartes de paiement (type monéo) pour payer leurs dépenses courantes sans avoir de compte en banque.

3.2. Les critères de choix des banques

Le choix de sa banque repose sur plusieurs critères. Le choix de la banque est rarement un hasard. Ce n'est pas non plus, la plupart du temps, une longue réflexion après une importante collecte d'information. Cependant, on peut classer ces critères en deux catégories. Tout d'abord les critères matériels puis les critères sociaux ou plutôt familiaux qui poussent certains jeunes à aller dans une certaine banque.

3.2.1. Les critères matériels

Certains jeunes vont d'abord s'attacher à des critères matériels lorsqu'il s'agira de choisir leur banque. Ainsi, certains privilégient **la proximité** :

« En plus, la banque se trouvait près de chez nous ! » (Germana, 24 ans, employée, Rome)

D'autres choisissent leurs banques car elles offrent **plus d'avantages que d'autres** :

« Pourquoi as-tu choisi la Poste ? - Parce que ce n'était pas chère » (Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

On pourrait penser que ce critère est le plus recherché. Pourtant, il est peu cité par les jeunes. Cela peut s'expliquer par le fait que certains jeunes interrogés considèrent que toutes les banques se valent à peu près. Ce qui fait la différence entre les banques, c'est avant tout les proches des enquêtés.

3.2.2. Les critères sociaux

Le principal critère lorsqu'il s'agit de choisir sa banque est **la « filiation »**. On se rend compte que le choix de la majorité des enquêtés est motivé par leurs proches. Cela peut se faire de deux façons différentes. Tout d'abord, l'enquêté ne choisit pas vraiment car il est trop jeune lors de l'ouverture de son compte. Ce sont donc les parents qui décident de la banque de leur enfant. Ils choisissent alors souvent la leur

« Le choix de ma première banque ça était très simple pour moi, c'était la banque de mes parents, je ne me souviens pas la raison pour laquelle mes parents ont choisi cette banque là, la banque San Paolo, j'étais trop petite pour m'en souvenir. Quand même chez moi je me rappelle que il y eu toujours cette banque, et évidemment mon compte ça été ouvert là, donc il y a pas eu le problème de choisir une banque. » (Juna, 24 ans, étudiante et employée, Rome)

Si c'est l'enquêté qui ouvre le compte, au moment de sa majorité ou après, il va parfois se tourner également vers la banque des ses parents :

« Raconte-moi le choix de ta première banque... (à 18 ans) - C'était la même banque de ma mère. Elle la connaissait déjà et n'avait jamais eu de problème » (Germana, 24 ans, employée, Rome)

Avoir la même banque que ses proches est une option favorisée par les enquêtés. Ils ont le même raisonnement que certains parents qui ouvrent un compte pour leurs enfants dans leur banque. Cela les sécurisent. Ils savent qu'ils peuvent faire confiance à cette banque car elle a fait ces preuves. De plus, cela permet d'instaurer une sorte de filiation entre les parents et l'enfant. La banque des parents est transmise à l'enfant. Cela peut être

considéré comme un héritage et permet à la banque d'être, en quelque sorte, une histoire de famille.

3.3. La fidélité à la banque

Aucun enquêtés ne cumule de banque. La plupart sont fidèles à leur banque, mais certains en changent lors d'un moment charnière de leur cycle de vie. En revanche, aucun n'est à plusieurs banques à la fois.

3.3.2. Le pourquoi et le comment du changement de banque

a. Les atouts

En grandissent, certains enquêtés décident de changer de banque afin que celle-ci soit plus adaptée à leur nouveau rythme de vie. Cette fois encore, le choix va plus être motivé par des critères sociaux que par des critères matériels. Il se peut alors que les enquêtés se détachent de l'influence de leurs parents et passent sous l'influence d'un autre proche plus proche en âge. Ainsi ce proche peut proposer des avantages dans une autre banque ce qui entraînera le changement de banque

« J'utilisais tout le temps le compte que j'ai ouvert à 15 ans dans la banque de mon père, la banque « Anton Veneta », mais grâce à mon frère aîné, parce qu'il travaille depuis quelques années dans une autre banque. C'est grâce à lui que j'ai eu ce produit là, c'est lui qui m'en a parlé. » (Anna, 24 ans, cherche un emploi, Padoue)

Cependant, cet abandon peut être aussi motivé par des changements dans le cycle de vie de certains enquêtés. Le changement de banque peut être décidé quand la banque ne satisfait plus les enquêtés et ne s'accorde plus à leur mode de vie. Ils cherchent alors une banque qui leur correspond mieux.

« J'ai recherché un truc qui correspondait mieux à mes attentes et enfin sous conseil d'une amie, qui avait déjà un compte là-bas. J'ai ouvert un compte et là ils m'ont renseignée. » (Juna, 24 ans, étudiante et employée, Rome)

Le changement de banque peut également se faire lors d'un changement de vie. En déménageant, Claudio mène une vie d'adulte et se rend compte que sa banque ne le satisfait plus.

« Quand je suis arrivé à Rome, je n'avais aucun produits bancaire...après j'ai eu toute pleine de Carte. La première c'était une Carte de paiement, liée au compte bancaire de mes parents, mais ensuite j'ai décidé de changer, parce que je n'avais pas envie d'avoir tout cet argent dans les mains, c'était un peu trop pour moi.... Je pouvais avoir l'accès à

tout l'argent de mes parents ! Ensuite, j'ai ouvert un autre compte et après j'ai eu ma « Postepay ». » (Claudio, 22 ans, étudiant, Rome)

Ainsi, le changement de banque s'effectue lors d'un moment charnière du cycle de vie. Les enquêtés deviennent adultes et leur banque ne les satisfait plus. C'est donc souvent à ce moment là qu'on observe un changement de banque. Ainsi, ils peuvent ressentir une envie de changer afin de trouver une banque mieux adaptée à son rythme de vie. Cependant, il faut noter que les enquêtés ne cherchent pas de renseignements auprès des banques mais auprès de leurs proches. On peut même penser que pour certains, c'est parce que des proches leur font part de leurs commentaires qu'ils pensent à changer de banque. Il semble donc qu'il y ait peu de recherche ou de demandes d'informations de leur part. C'est souvent parce qu'ils entendent parler d'une meilleure banque qu'ils pensent à changer et non l'inverse.

b. Les limites / freins

Cependant, dans l'échantillon, ceux qui ont déjà changé de banque sont rares. La plupart sont encore dans la banque de leur jeunesse ou de leur enfance. Ceux-ci ne ressentent pas le besoin de changer de banque car ils n'ont pas rencontré d'obstacles et se satisfont encore de la banque de leur jeunesse. Certains se rendent compte qu'une fois adulte, il leur faudra changer de banque :

« Pourquoi ne changes-tu pas de banque aujourd'hui ? - Parce que jusqu'à ce moment là, j'y me suis bien trouvée avec eux.....peut-être demain, quand j'aurai mon propre revenu et un travail fixe, un salaire.... alors là peut-être j'irais m'informer pour voir si il y a quelque chose de mieux. » (Valentina, 23 ans, étudiante, Civitavecchia)

Il apparaît donc que le changement de banque peut arriver lorsque l'enquêté subit un changement dans sa vie. Ce changement peut l'entraîner dans la vie adulte ou l'en rapprocher. Ainsi, le changement de banque peut survenir lorsque l'enquêté devient adulte. Si ceux qui ont changé de banque ne s'en rendent pas toujours compte, ce sont ceux qui n'ont pas encore changé qui le disent. Ils sont conscients qu'en devenant adultes, ils devront sans doute changer de banque et en trouver une qui leur correspondra davantage.

4. Le choix des différents services et produits

4.1. Tableau récapitulatif de tous les produits possédés

Prénom enquêté	Nom ou spécialité du compte	Déclencheur de l'ouverture	Age à l'ouverture	Nom de la banque	Montant approximatif	Usage
Valentina	compte courant	Fin du compte « junior »	18 ans	Banca San Paolo		Stockage et retrait
Anna	Compte courant et d'épargne	majorité	18 ans	Banca Anton Veneta	1 500 E	Stockage et retrait
Germina	Compte courant et d'épargne Conto arancio	Fin du compte « junior » et besoin de faire des économies	18 ans et 24 ans	Credito Italiano/	?	Stockage (Conto Arancio) et retrait
Marco	Pas de compte mais carte de paiement et de retrait			Poste Italiane		
Davide	Pas de compte mais carte de paiement et de retrait			Cariplo		

Juna	Un compte courant	Fin du compte « junior »	18 ans	Banca Fineco	?	Stockage et retrait
Claudio	Pas de compte mais une carte de retrait			PosteItaliane		
Massimilio	Pas de compte mais un livret d'épargne		Ouvert à sa naissance	Banca Intesa	Ne sais pas	épargne

A la vue de ce tableau, on se rend compte que les enquêtés ont des profils différents. Cependant, certains peuvent se regrouper.

Certains d'entre eux possèdent deux comptes : un compte courant et un compte épargne. Souvent, ce compte a été ouvert par les parents lorsque l'enquêté était petit. A la majorité de l'enquêté, ce compte « junior » se transforme en compte courant. Les deux comptes vont souvent de pairs. **Il semble que lorsque l'enquêté a un compte courant, il a automatiquement un compte d'épargne qu'il utilise pour stocker de l'argent pour les grosses dépenses ou pour le futur.** Le compte courant sert à payer les dépenses courantes ; afin d'avoir accès à cet argent, ces enquêtés possèdent des cartes de retrait ou de cartes de paiement, et bien souvent les deux afin de régler en liquide ou en carte leurs dépenses quotidiennes. Ces enquêtés ne connaissent pas toujours les sommes dont ils disposent sur leurs comptes. De plus les sommes sur leur compte courant varient souvent.

On peut également former un autre groupe, à l'opposé du dernier. Certains enquêtés ne possèdent pas de compte, mais sont tout de même affiliés à une banque. Ils possèdent en revanche des cartes de paiement ou de retrait afin de régler leurs dépenses courantes.

Enfin, un des enquêtés possède un livret d'épargne ouvert à sa naissance par ses grands parents. Il ne possède pas d'autres comptes et n'a pas de carte de retrait ou de paiement. Il ne veut pas encore dépenser l'argent qu'il possède sur son livret et ne connaît pas le montant exact qu'il possède.

4.2. Le compte courant

Il apparaît que certains enquêtés de notre échantillon n'ont pas de compte courant :

« Possèdes tu un compte bancaire ? - Non. » (Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

4.2.1. Etape dans le choix de la banque

a. La recherche d'informations : informelle puis officielle

Avant d'ouvrir un compte dans une banque, certains enquêtés se renseignent au préalable avant de décider quelle banque choisir. On peut recensé deux façons qu'ont les enquêtés de collecter les informations lors de l'ouverture d'un compte.

Comme nous l'avons vu, il apparaît que ce choix est en fait souvent une décision familiale. Les renseignements proviennent en effet souvent de la famille ou de proches, notamment du père :

« *Qui est ce qui t'a donné toutes les informations ? - Surtout mon père et quelqu'un de mes amis, qui m'ont dit comment ça marchait et s'il est économique.* » (Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

Certains ont besoin d'une double information : familiale puis professionnel. Ainsi, certains reçoivent **des conseils de proches** puis demandent ensuite des précisions à la banque.

« *Comment as-tu eu les informations ? - Je savais déjà que il existe le « Banco Posta »³, alors je suis allé me renseigner à la Poste, pour cette nouvelle Carte bancaire.....et là ils m'ont dit que il y avait la « Postpay », la Carte de la Poste que est valide à l'étranger, une Visa Electron....et maintenant tout le monde est en train de la faire. - - Comment as-tu eu l'information par rapport à tous ces produits de la Poste ? - Un de mes colocataires, avait le « Banco Posta », alors je me suis dit de laisser tombé avec les banques, parce que tu dois ouvrir un compte bancaire pour avoir des produits et services...et j'ai pensé de prendre cette Carte là, une simple Carte « pre-payée », valide aussi à l'étranger. Donc je n'ai pas de frais. La Carte coût seulement 5 Euros, pour l'activation.* »(Claudio, 22 ans, étudiant, Rome)

Il faut remarquer que les renseignements des proches passent avant les renseignements de la banque. Cela prouve encore une fois que les jeunes interrogés peuvent avoir du mal à faire confiance à la banque et préfèrent d'abord s'adresser aux proches.

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

Il faut noter que ce sont souvent les parents qui ouvrent le premier compte courant. Ils sont donc souvent présents lors de l'ouverture du compte. Ce sont d'ailleurs eux qui s'occupent de cette ouverture, malgré la présence des enquêtés. Ceux-ci sont souvent passifs car ils ne se jugent pas aussi expérimentés que leurs parents. Ils ne peuvent alors s'intéresser qu'à ce qui les concerne directement:

« *C'est mon père qui a géré l'ouverture du compte, moi je suis allée seulement une fois avec lui. - Comment ça c'est passé ? - Moi je n'ai pas fait grand-chose, j'ai seulement signé des papiers, des documents...mais après c'est mon père qui s'est occupé de ça.* » (Anna, 24 ans, cherche un emploi, Padoue)

« *Comment as-tu fait pour ouvrir ton compte ? - Je me rappelle que je ne connaissais rien, je posais des questions pour savoir, par exemple, combien d'argent je pouvais retirer chaque jour. Quand même, je demandais des choses dont j'avais besoin quotidiennement ; à part ça, c'était ma mère qui parlait.* » (Germana, 24 ans, employée, Rome)

Certains autres, plus âgés au moment de l'ouverture du compte effectue les démarches seuls. Selon certains, la souscription à un compte semble être facile à effectuer:

³ C'est le compte bancaire de la Poste.

« Je suis tout simplement allé à la Poste avec les documents nécessaires. - Quels documents ont-ils demandé ? - La carte d'identité ; ils m'ont demandé si j'avais un compte courant ; et à la fin j'ai juste rempli une fiche. - Comment était la démarche ? - C'était cool....simple....la seule chose qui me gênait était de lire tous les papiers en rapport à les taux d'intérêts, la responsabilité etc.....est. » (Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

En grandissant, les jeunes enquêtés sont moins passifs et apprennent à se débrouiller sans leurs parents. Se faisant, ils entre alors dans le monde des adultes et se comportent comme tel. On remarque en effet une différence entre la souscription du compte avant la majorité et après. Après 18 ou plus, les jeunes ouvrent un compte sans être accompagné de leurs parents et se débrouillent seuls, comme des adultes.

4.2.2. L'étape des usages : déléguer à la famille

Les usages habituels sont décrits comme assez simples à effectuer par les enquêtés. Il s'agit souvent de signer simplement des papiers qu'ils ne lisent pas vraiment :

« Comment ça c'est passé ? - Moi je n'ai pas fait grand-chose, j'ai seulement signé des papiers, des documents... »(Germana, 24 ans, employée, Rome)

Encore une fois, les parents jouent un rôle important, ce sont eux qui s'occupent des formalités et discutent avec le banquier :

« Mais après c'est mon père qui s'est occupé de ça. (Germana, 24 ans, employée, Rome)

Ceux qui sont plus âgés au moment de l'ouverture du compte se débrouillent seuls. Là encore les formalités semblent assez simples : - « Que est ce que il s'est passé ? - Je suis tout simplement allé à la Poste avec les documents nécessaires. - - « Quels documents ont-ils demandé ? - La carte d'identité ; ils m'ont demandé si j'avais un compte courant ; et à la fin j'ai juste rempli une fiche. »(Juna, 24 ans, étudiante et employée, Rome)

Cependant, certains avouent ne pas lire les papiers qu'on leur donne :

« Comment était la démarche ? - C'était cool....simple....la seule chose qui me gênait était de lire tous les papiers en rapport à les taux d'intérêts, la responsabilité...»(Juna, 24 ans, étudiante et employée, Rome)

Une fois encore, la souscription du compte en banque montre que certains jeunes ne s'intéressent pas à ce qui concernent leur banque. Même si les démarches sont simples, les jeunes délèguent à leurs parents où ne s'intéressent pas à la documentation et aux renseignements que les banques proposent.

Aucun accident n'a été signalé par les enquêtés lors de l'ouverture du compte. Cela peut être dû soit au fait que les parents étaient présents et que les enquêtés se sont peu occupés de l'ouverture, soit au fait que les démarches sont simples comme l'expliquait Marco plus haut.

Après l'ouverture de leur compte, les enquêtés ont peu de contacts directs avec leurs banques. Certains gardent précieusement les documents bancaires donnés lors de la souscription, notamment ceux nécessaires en cas de vol :

Quand tu fais un contrat avec la banque pour ouvrir un compte et avoir tout les produits..... ils te donnent des papier, des documents que tu signes et là il y a tout les informations pour les coûts, pour le vol et tout ça. - En particulier pour le vol il y a un numéro gratuit, un numéro vert...à appeler en cas de vol. - Tu l'as toujours sur toi ? - Oui, bien sur, parce que il est toujours valable, même si tu es à l'étranger. Mais pour les frais du vol... « (Anna, 24 ans, cherche un emploi, Padoue) - « Comment on peut faire ça ? - Il y a un numéro vert, pour la bloquer. - As-tu ce numéro toujours sur toi ? - Non,mais j'ai enregistré sur mon portable, ce numéro et le code Pin de ma Carte. - Des inconvénients ? - Je ne les vois pas....c'est vrai que si quelqu'un me vole mon portable ! Il y a aussi les codes et l'on ne sait pas quoi faire là ! Mais c'est aussi vrai que les coûts sont modiques. » (Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

Même si les jeunes sont peu préoccupés par les papiers que leur donne la banque, ils sont tout de même attentifs à garder certains documents utiles en cas d'urgence.

5. Les rapports à la banque : une vraie distance instaurée

Comme nous l'avons vu les jeunes interrogés ne sont pas proches de leur banque. Cependant, ils s'y rendent parfois. Il faut remarquer que ces visites sont rares et pour la plupart pour des raisons exceptionnelles. Certains ne sont même jamais allés dans leur banque depuis la souscription de leur compte. D'autres n'y sont même jamais allés car ils n'ont pas de compte en banque :

« Est-ce que tu es jamais rentré dans une banque ? - Non, ça ce m'est jamais arrivé. » (Davide, 19 ans, étudiant et employé, Rome)

La plupart vont à la banque en cas d'urgence, lorsqu'ils rencontrent un problème bien spécifique. Ils peuvent parfois profiter de cette visite pour demander plusieurs renseignements ou effectuer d'autres opérations :

« Je suis allée tout de suite en banque pour faire un virement d'argent sur mon compte (après un découvert) - Comment ça s'est passé ? - J'attendais de l'argent pour un petit boulot que j'avais fait le mois avant, et donc quand je l'ai reçu, j'ai réglé tout de suite ma dette avec la banque. - Tu as recours à quelqu'un ? Non, j'ai fait toute seule, j'ai seulement demandé à mon père, à l'époque où il travaillait à la banque, je lui ai demandé combien de temps j'avais pour remettre l'argent sur mon compte. - Après quand je suis allée à la banque pour régler ça... » (Valentina, 23 ans, étudiante, Civitavecchia)

« Quand ma carte s'était démagnétisée et j'ai du aller à la banque pour la refaire : et j'ai saisi l'occasion pour changer de compte, demander la carte de crédit et le mot de passe pour Internet. »(Germana, 24 ans, employée, Rome)

Cependant, tous ne sont pas pareils et certains y vont régulièrement pour faire des opérations courantes :

« J'y vais au moins deux fois par mois. - Pour quelles opérations ? - Versements, en espèces ou en chèques. » (Juna, 24 ans, étudiante et employée, Rome)

Mais ce cas reste exceptionnel dans notre échantillon, la plupart des jeunes interrogés vont peu à la banque :

« Je ne rentre jamais dans une banque ! Je crois que j'y suis allée 3 ou 4 fois car je n'ai jamais eu besoin. » (Germana, 24 ans, employée, Rome)

On peut expliquer cette faible fréquentation des banques par les jeunes enquêtés par le fait qu'ils n'aiment pas aller à la banque. Cela représente pour certains une perte de temps :

« Je n'aime guère y aller » (Valentina, 23 ans, étudiante, Civitavecchia)

De plus, certains se plaignent des longues files d'attentes :

« Comment tu trouves la démarche ? - C'est lent et ennuyant... il y a toujours la queue à faire et les caissiers ne sont pas assez efficaces. Souvent il n'y a qu'un seul guichet ouvert sur trois, et enfin, le parking n'est pas du tout pratique et y aller en voiture pose trop de problème. - Comment tu te sens dans ces moments là ? - Je suis stressée... parce que l'on fait souvent des rencontres dés agréables quand on fait la queue ! » (Juna, 24 ans, étudiante et employée, Rome)

Cependant, certains autres trouvent au contraire que la démarche est simple et rapide :

« Est-ce que tu te rappelles que est ce que il s'est passé lorsque tu es rentré en banque ? - Comme je suis entré, je suis allé au guichet libre, pour régler l'affaire, et c'était tout simple. » (Massimiliano, 21 ans, employé et musicien, Rome)

Mais ce n'est pour autant que Massimiliano se rend plus à la banque que les autres enquêtés.

Cependant, ce qui semble gêner les jeunes c'est l'attente. C'est la seule difficulté rencontrée car les démarches semblent faciles :

« Comment tu trouves la démarche ? - Facile, oui rien de difficile »

Les jeunes semblent avoir une mauvaise image de la banque, notamment à cause des files d'attentes. C'est une des raisons pour laquelle ils s'y rendent peu. Paradoxalement, certains saluent une simplicité dans les démarches. De plus, les jeunes ont peu de raisons d'aller à la banque puis que beaucoup d'opérations peuvent se faire grâce aux automatiques comme nous le verrons plus loin.

5.1. La relation avec le personnel de la banque : une relation difficile

Les rapports des jeunes avec leur banque sont compliqués ; ils sont souvent paradoxaux. Afin de comprendre cela, les jeunes ont été interrogés sur leurs rapports et leurs avis sur le personnel de leur banque. Les avis divergent selon ceux que nous avons interrogé. Il est intéressant de voir à quel point les avis sont dissemblables :

Certains enquêtés ont un avis négatif sur le personnel. Selon certains le personnel est incompétent

« Des fois tu trouves des incompétents, mais vraiment incompétents... » - « Que est ce que tu penses du personnel ? - Ils sont peu performants, peu motivés, peu disponibles et paresseux. » (Valentina, 23 ans, étudiante, Civitavecchia)

Certains dénoncent une forme de discrimination ; à cause de leur jeunesse, les enquêtés seraient moins écoutés et pris au sérieux par la banque que leurs aînés. Ainsi, le personnel serait plus ou moins attentif en fonction de l'âge du client :

« Je peux te donner un exemple.... il y a eu une fois où je suis allée à la banque pour changer de l'argent en dollars, je suis allée là et je leur as dit : « je dois changer ce montant ». Cependant je leur ai leur dit : « ne me les donner pas tous en billets de 100 dollar, sinon après personnes me va les changer ! ».Et lui.... maintenant je m'en souviens plus, je crois c'était 400/500 Euros....Qu'est ce il a fait ? il m'a donné 100 dollars en billets de 10 et tout le reste en billets de 50 et 100 dollars.... en disant que pour les avoir j'aurai dû les réserver d'avance. Quand après je suis rentrée chez moi et j'ai raconté ça à mon père... lui il est retourné en banque, et il a dit à l'employé : « Vous pouvez m'expliquer ? ». A la fin il lui a donné des pièces de 20 dollars. » (Juna, 24 ans, étudiante et employée, Rome)

Ainsi, certains jeunes parlent d'une différence de traitement entre eux et les adultes. Ils sentent qu'ils ne sont pas considérés de la même façon et cela renforce leur méfiance envers les banques.

De plus, si les rapports entre les employés et les clients ne sont pas bons, c'est sans doute, aux dires de certains enquêtés à cause d'un manque de communication entre les deux car les contacts sont peu fréquents. Il semble en effet qu'il y ait un problème de communication entre les jeunes et la banque. Cela serait le principal problème des jeunes interrogés et mettrait en lumière les difficultés qu'ont les banques à séduire les jeunes :

« Est-ce que tu te sentes écoutée par ta banque ? - Non. »(Claudio, 22 ans, étudiant, Rome)

« La communication, je crois que elle pourrait améliorer. On pourrait communiquer en peu plus souvent...le relève du compte arrive chez moi que une fois tous les trois

mois...et c'est normal qui je ne vais pas toute les semaines en banque pour bavarder avec les employés...pour savoir ce qu'il se passe. Je ne sais pas ce que ça se passe dans les autres banques, mais je crois que un peu plus d'information et de communication, ça ne serait pas mal, un peu plus de explications. - Pourquoi ? - Il y a des fois, quand tu vas où guichet qu'ils ne t'écoutent pas trop...mais à la fin ça va, quand même c'est pas leur boulot. »(Valentina, 23 ans, étudiante, Civitavecchia)

Ainsi, le manque de communication et de considération sont les deux reproches que font les jeunes à leur banque. ils ont besoin d'être traités comme les autres clients mais demandent des attentions particulières : qu'on les écoute et les guide.

Certains ne sont pas d'accord et on, au contraire, une bonne opinion du personnel de leur banque. Il semble qu'il y aurait une meilleure écoute et plus de disponibilité :

« Qu'est-ce que tu en penses du personnel de ta banque ? - Ils sont disponibles. » (Germana, 24 ans, employée, Rome)

« Par rapport aux personnel ? - Le personnel de ma banque, pour ce que j'en sais, ils sont compétentes, quand même j'ai bien aimé la façon qu'ils ont de t'expliquer les choses....les opérations que tu es en train de faire. » - Que est ce que tu penses du personnel ? - Ils me paraissent plutôt affables ; - Est-ce que ils sont disponibles - Oui, »(Valentina, 23 ans, étudiante, Civitavecchia)

Il apparaît alors que les relations avec le personnel ne sont pas toujours les mêmes en fonction de la banque et de l'enquêté. Cependant, il semble que les enquêtés n'ai pas de vrais rapports avec le personnel de leur banque car ils s'y rendent rarement. Ainsi, aucun lien privilégié ne se noue, ce qui peut expliquer les avis aléatoires. Cependant, ce que certains apprécient dans leur banque, c'est ce que les autres attendent de la leur. On peut donc penser que les jeunes recherchent tout particulièrement de l'écoute et de l'attention dans une banque.

5.2. L'utilisation des différents services proposés

5.2.1. Internet : rapidité et efficacité

Certains enquêtés utilisent Internet pour gérer leur compte. Cela leur permet de ne pas se déplacer jusqu'à la banque. Internet leur permet de voir leur compte en ligne mais également de faire diverses opérations bancaires :

« Ah oui ! Je l'utilise beaucoup, parce que je peux contrôler toujours la situation de mon compte avec un relevé de compte journalier. Ce dernier est le même qu'on puisse recevoir chez nous, avec toute voix spécifique ; sur Internet j'ai déjà fait des virements et des versements, j'ai aussi eu un mot de passe pour contrôler mon compte sur Internet. - Comment ça marche ? - Alors...premièrement j'ai fait un virement au compte de ma mère. Du moment que j'avais perdu ma carte de retraite, et je ne pouvais plus retirer, ma mère m'a donné de l'argent liquide. Ensuite, quand j'ai rétabli ma carte, je lui ai fait un

versement.. Quand aux comptes courants, je les utilise beaucoup au travail. Par exemple j'ai payé avec ce moyen-là une police d'assurance : c'est une convention de mon bureau et je trouve que c'est très pratique parce qu'on peut le faire avec l'ordinateur en 2 minutes ! » (Germana, 24 ans, employée, Rome)

Cette pratique permet de gagner du temps et de ne pas se déplacer jusqu'à la banque. L'utilisateur est autonome et peut gérer son argent plus facilement. C'est cette facilité et cette liberté qui séduit des jeunes interrogés :

« Je peux contrôler mon compte sur Internet sans aller à l'automatique. » (Germana, 24 ans, employée, Rome)

Germana décrit l'utilisation de ce service comme très simple et pratique :

« Avec Internet, tu peux demander un compte courant, le remplir comme tu ferais à la main, et ensuite tu reçois chez toi la quittance de la banque et du versement du compte courant : très... très simple !!! » (Germana, 24 ans, employée, Rome)

Pendant, une seule enquêtée sur tout l'échantillon utilise le service « on-line » mis en place par la banque. Malgré le fait que ce service soit facile à utiliser d'après Germana, les autres enquêtés ne semblent pas être prêts à l'utiliser, à moins qu'ils ne soit pas au courant de l'existence de ce type de service. **On peut également penser que la gestion de son compte par Internet peut en effrayer certains. La gestion paraît « virtuelle ».** De plus, Internet n'est pas totalement sûr aux yeux de certains. Germana elle-même a connue une mésaventure :

« Sauf dernièrement, quelqu'un m'a envoyé des faux e-mails, en disant être la banque, pour connaître mes codes personnels et secrets Je pouvais tomber en plein dans le panneau, mais heureusement le jour suivant ma banque m'a envoyé un mail pour me dire de faire attention à ces faux messages et de ne pas donner, bien sur, aucun code personnel. - Qui t'a donné cette information ? - La banque. Ils m'ont dit qu'ils ne demandent jamais ce type d'information, et donc j'ai changé mon mot de passe selon leurs indications ; j'ai immédiatement contrôlé mon extrait de compte et, heureusement, c'était ok. - Comment tu t'es sentie à ce moment-là ? - J'avais peur que quelqu'un retire tout mon argent...j'aurais pu y perdre...oui, j'étais assez apeurée ! - Et j'étais plus soulagée quand je me suis aperçu qu'il n'y avait aucun problème.» (Germana, 24 ans, employée, Rome)

Ainsi, la gestion de son compte par Internet à encore du mal à se faire une place même s'il présente des avantages ; il semble que les enquêtés s'y intéressent peu à peu et s'y mettent au fur et à mesure ; amis une méfiance vis-à-vis d'Internet demeure.

5.2.2. Les automates

Il apparaît donc que les enquêtés utilisent peu Internet et qu'ils se rendent rarement à la banque. En revanche, **ils sont nombreux à se servir des automates.** Ils s'en servent en

général pour trois opérations principales : le retrait d'argent, la consultation de leur solde et enfin la recharge de leur téléphone mobile.

« Il y a le Retrait d'argent, la consultation des soldes, la recharge du téléphone mobile...et c'est tout. » (Anna, 24 ans, cherche un emploi, Padoue)

« Est-ce que tu fais des autres opérations à l'automatique ? - Donc...je dirais la recharge du téléphone mobile, le retrait et la consultation. »(Germana, 24 ans, employée, Rome)

Il est en effet possible d'utiliser les automates de la banque afin de recharger son téléphone portable. En Italie, peu de gens ont des forfaits sur leur téléphone portable, surtout les jeunes. Ils ont en revanche des cartes rechargeables dans les tabacs, les postes ou les banques.

« Est-ce que tu as des services avec ton compte? - Je peux recharger mon portable à l'automatique. - Est-ce que tu utilises ce service ? - Oui, je n'utilise que ça pour mon portable parce que ce moyen est bien pratique et rapide ! » (Germana, 24 ans, employée, Rome)

Ses services sont beaucoup utilisés par les enquêtés qui les trouvent pratiques et qui leur permettent de gagner du temps :

« Quels sont selon toi, les avantages de ce produits bancaire ? - j'économise du temps. - Pourquoi ? - Parce que il est facile de trouver un automatique, il y en a partout, dans toute les banques, ainsi est il rapide de pouvoir retirer de l'argent. Des autres avantages, et bien c'est pratique et je suis tranquille parce que l'on est toujours couvert ; on n'a plus besoin d'avoir beaucoup d'argent sur soi, beaucoup d'espèces, et on peut aussi bloquer la Carte s'il est nécessaire. » (Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

En revanche, certains trouvent que les automates des banques ne sont pas toujours au point. On leur reproche, par exemple, de ne pas donner le solde du compte lorsque l'on retire de l'argent.

« L'automatique montre les sommes que l'on peut retirer, par exemple 50-100 Euros ou 150-200 Euros, mais il ne montre pas le solde. J'ai retiré le ticket et j'ai pensé que le solde pouvait être montré sur le ticket, mais il n'était pas là. »(Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

Certains se plaignent également de l'entretien des machines :

« Des améliorations au niveau des automatiques ? - Alors....tu dois savoir que l'automatique de ma banque, il marché une fois oui et l'autre non.....donc selon moi ils pourraient le changer ! Le service en soi, ça marche bien. Le problème est la machine automatique : des fois il n'y a pas la carte, des fois il n'y a pas l'argent....des fois elle est éteinte. » (Claudio, 22 ans, étudiant, Rome)

Ainsi, même si les automates sont les moyens les plus plébiscités par les jeunes, certains considèrent que les automates peuvent être améliorés ; il faut également remarquer que la banque sort de ses fonctions en proposant de recharger les portables à ses guichets automatiques. Les automates permettent aux jeunes une autonomie et une

flexibilité que la banque ne propose pas car elle a des horaires fixes d'ouverture et de fermeture. Cela explique la préférence des jeunes.

6. Les attentes vis-à-vis de la banque

6.1. Les attentes latentes & amélioration souhaitées

Nous avons demandé aux enquêtés quelle banque choisiraient-ils s'ils devaient en changer. Comme nous l'avons observé à plusieurs reprises, peu connaissent et s'intéressent à l'univers de la banque. Certains n'ont pas pu répondre et d'autres s'inspirent de conseils de proches.

« Comme le dit mon père, elle a des coûts bas, peut être...Mais, je te le répète, je l'affirme par oui-dire. » (Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

« Quelle autre banque choisirais tu si tu devais changer ? - Cela de l'ami de mon père. » (Valentina, 23 ans, étudiante, Civitavecchia)

Certains d'entre eux privilégieraient une grande banque au détriment d'une plus petite.

« En me remettant au hasard, je dirais la « Banca di Roma », parce que elle est grande et pleine de filiales. (Juna, 24 ans, étudiante et employée, Rome)

Alors que d'autres préfèrent une petite où chacun serait écouté et conseillé personnellement.

« Bien sûr pas celle où travaille mon père. - Pourquoi ? - Parce que c'est une très grande banque, ce n'est pas une banque à mesure d'homme. - Quel est son nom ? - Banca Intesa ; elle travaille surtout avec les maisons. Je pense qu'une banque plus petite ait un rapport plus étroit avec les clients. » (Massimiliano, 21 ans, employé et musicien, Rome)

Les avis divergent quant au visage de la banque. **Certains privilégient la sécurité, la renommée alors que d'autres veulent être écouté.** Cette différence entre grande et petite banque est significative. Certains jeunes ont peur d'être coulé dans ce monde d'adulte qui les dépasse et qu'ils ne comprennent pas. Ils ont alors envie d'être épaulés et écoutés. D'autres, au contraire, veulent faire partie de ce monde d'adulte et souhaitent donc être dans une grosse banque renommée. Des deux côtés, leurs propos traduisent une méfiance envers le monde bancaire, que la banque soit plus ou moins importante. De plus, les enquêtés ont du mal à avoir un avis par eux-mêmes, ils ne connaissent pas le monde bancaire. Ils doivent donc suivre les avis de leurs proches, plus âgés ou qui travaillent dans le monde bancaire.

6.1.1. Perception de la banque idéale contre celle où l'on n'irait jamais

Afin de comprendre le rapport entre les jeunes et le monde bancaire, nous leur avons demandé de décrire la banque dans laquelle ils ne voudraient pas aller. **Pour certains, toutes les banques semblent se valoir :**

« Quelle est la banque dans laquelle tu n'irais jamais ? - Aucune » - « Quelle est la banque dans laquelle tu n'irais jamais ? - Comme je ne suis pas assez avertie, je ne peux pas savoir ni quelle banque je choisirais ni celle dans laquelle je n'irais jamais. » (Juna, 24 ans, étudiante et employée, Rome)

Leurs réponses sont sans doute dû au fait que les jeunes interrogés ne sont pas informés et ne s'intéressent pas au monde bancaire. Juna se méfie des banques et pour elle, aucune ne sort du lot. Cela montre les difficultés de compréhension et l'éloignement qui existent entre les banques et les jeunes.

Cependant, certains ont une certaine idée de la banque qu'ils choisiraient. Ils fondent leurs choix selon différents critères. Tout d'abord, certains privilégient la proximité :

« Je n'ai pas entendu dire du mal de nulle banque ; de toute façon, je n'irais jamais dans une banque trop loin, j'irais à la Banque de Rome plutôt qu'au Crédit Sicilien ! - Pourquoi ? - Bah, tu vois... parce que du moment que j'habite à Rome, ça me semble plus pratique d'aller dans une banque qui siège à Rome. » (Germana, 24 ans, employée, Rome)

De la même façon qu'auparavant, d'autres ne souhaitent pas avoir à faire à des « petites banques » par manque de confiance :

« Quelle est la banque dans laquelle tu n'irais jamais ? - Les petites banques. - Pourquoi ? - Parce que je n'ai pas de confiance en eux, par exemple...la banque, je ne sais pas pourquoi, d'épargne de ta petite ville ! Mais comme ça d'instinct j'ai plus de confiance en de grands Instituts bancaires...je ne pense pas à la banque comme à un petit organisme. - Pourquoi ? - Parce que j'ai l'idée que une grande banque est plus sûre d'une petite. » (Valentina, 23 ans, étudiante, Civitavecchia)

Ainsi, peu d'entre eux ont des idées bien arrêtées sur la banque dans laquelle ils n'iraient pas. Pour la plupart, cela est dû encore une fois au manque d'information et d'intérêt ; d'autres savent en revanche ce qu'ils veulent mais cela traduit encore une fois le manque de confiance que peuvent avoir les jeunes envers les banques.

En revanche, certains savent ce qu'ils souhaiteraient qu'offre leur banque. Certains rêvent de partenariats entre la banque et des entreprises afin d'avoir des réductions :

« Quelle serait la banque idéale pour toi ? - Premièrement, une banque avec peu de frais pour mon compte...après j'aimerais bien avoir des taux d'intérêts très hauts...Ne pas payer pour les relevés de compte qu'ils t'envoient chez toi... Et encore une banque avec des promotions pour le voyages, pour acheter des billets d'avion pas chères, des promotions avec « Ryanair », « Lastminute »...des promotions pour les concerts. Ça déjà ça me suffirait largement. »

D'autres souhaiteraient avoir davantage de services gratuits :

« Quelle autre banque choisirais-tu si tu devais changer ? Carrément je ne pourrais que choisir la banque qui me faciliterait plus, où j'aurais les dépenses inférieures. En effet nous avons toujours des dépenses à faire, pour le relevé de compte, les versements...par exemple je dois payer 2.70 € pour chaque retrait aux automatiques des autres banques, et à mon avis c'est beaucoup, j'ai entendu qu'il y en a qui paye moins que moi. »(Germana, 24 ans, employée, Rome)

« Que serait la banque idéale pour toi ? - Bien sur une banque sans dépenses, avec des opérations gratuites, avec un accès rapide sur mon compte, peut-être un numéro vert gratuit, un call center pour se renseigner et avoir des informations immédiatement ; une banque où pouvoir avoir tout de suite les réponses à mes doutes. »(Germana, 24 ans, employée, Rome)

Les jeunes rêvent d'une banque pour les jeunes. Cette banque proposerait des avantages spécifiques pour eux. Paradoxalement, ces banques qui offrent des avantages comme des réductions ou des partenariats existent puisque certains jeunes en ont parlés. Mais le manque d'informations est grand et beaucoup rêvent de ces avantages sans savoir qu'ils existent.

Les jeunes rêvent également d'une banque où on les comprend, les écoute. Les jeunes ont du mal à comprendre l'univers de la banque. Le fait que tout soit compliqué ne les incite pas à s'intéresser au monde bancaire. Ils souhaitent une banque pour les jeunes qui se mettent à leur niveau et prenne conscience de leur incompréhension.

« Quelle serait la banque idéale pour toi ? - La banque idéale : celle où tu rentres et tu as l'impression d'être à l'école maternelle...où tout est clair. Des fois les personnes qui travaillent à la banque ne se rendent pas compte que pas tout le monde connaît ce genre de choses là , ce n'est pas un lieu où on va tous les jours, on ne regarde pas tous les jours le journal de l'économie ! Donc j'aimerais bien avoir plus d'informations simplifiées. » (Valentina, 23 ans, étudiante, Civitavecchia)

Ainsi, les jeunes ne savent pas en terme technique, ce qu'ils cherchent chez une banque. **Ce sont avant tout des qualités humaines qu'ils réclament.** Ils souhaitent être guider dans ce monde qu'ils ne connaissent pas et auquel ils ne s'intéressent pas mais auquel ils sont obligés d'appartenir afin d'entrer dans le monde des adultes. Les jeunes revendiquent leur jeunesse et avouent leur ignorance. ils aimeraient qu'on leur apprennent à devenir des adultes qui se débrouillent dans le monde bancaire.

II. LES JEUNES ET LA POSTE LOCALE

A. L'image de la poste locale

Les jeunes italiens entre 15-25 ans interviewés ont une bonne connaissance de la gamme de produits et services offert par la Poste italienne. Le degré de connaissance varie selon les secteurs d'offre. Quant aux produits de courrier tous les interviewés connaissent bien l'offre de la Poste. Selon leurs réponses, il s'agit de services proposés depuis toujours par la Poste.

Quant aux services bancaires proposés ces dernières années par la Poste italienne, les jeunes interviewés disent avoir une connaissance générale de l'offre et des services et produits existants. L'image de la poste est surtout en lien avec son activité postale, activité qui a toujours existé.

Si d'un coté les images positives qui ressortent des discours des jeunes sont liées en premier lieu à l'activité de courrier, il y aussi des remarques positives vis-à-vis des derniers changements de la Poste Italienne, vers lesquels ils expriment une vraie approbation. La plupart des jeunes italiens interviewés ont remarqué les grandes différences, par rapport aux années précédentes. Toutes les restructurations et les travaux d'amélioration des bureaux ont été remarqués. Les évolutions récentes de la Poste sont bien appréciées. Ils soulignent l'amélioration de l'organisation, la différence des informations présentes dans les bureaux et la possibilité de pouvoir réaliser des opérations avec des temps d'attente moindres. Le changement est bien vu, même si ils ont tendance spontanément à faire l'association avec l'ancienne configuration des bureaux de Poste et aux gênes rencontrées dans le passé.

Une des sources d'information soulignée dans les discours des jeunes est la publicité télévisuelle que fait la Poste . Ils se rappellent surtout du jingle, pendant tous les entretiens, les enquêtés ont évoqué spontanément le jingle en pensant aux publicités de la poste.

Souvent les jeunes italiens enquêtés ont tendance à faire une distinction entre les services et les bureaux de poste où se déroulent les opérations. Quant à l'image de la poste liée aux opérations du courrier les jeunes expriment du plaisir et des évocations positives en rapport à ces produits. Au contraire les évocations spontanés vis-à-vis des bureaux de poste sont dans la plupart des cas négatifs, c'est-à-dire liés à la queue aux bureaux et à la sensation d'ennui, du chaos qu'ils rencontrent. En général les enquêtés italiens dressent une image plutôt négative de la Poste comme lieu, comme bureau de poste, associée surtout aux expériences passées. Selon la plupart des jeunes interviewés entre 15-25 ans, les personnes qui vont le plus souvent à la poste sont des personnes adultes et des personnes âgées. Ce sont les femmes qui vont le plus souvent à la Poste, souvent la femme au foyer.

La plupart des enquêtés ont un souvenir négatif des visites aux bureaux de Poste, des souvenirs des queues faites, des guichets fermés. L'image récurrente des agences de la Poste est la queue et l'affolement de gens énervés, leurs discours sur les visites à la Poste sont plein de références aux disputes auxquelles ils ont assisté, et à la désorganisation des bureaux.

Tous les enquêtés ont dans leur esprit deux couleurs liés à la Poste : le jaune et le bleu : les deux couleurs du Logo de la Poste et des bureaux qui viennent d'être restructurés avec ces deux couleurs. L'appréciation pour ces deux couleurs est très diffuse.



L'image de la Poste comme entreprise est encore liée dans la plupart des cas à une entreprise publique, même si maintenant ils reconnaissent le statut semi-publique de la Poste italienne, leurs associations sont souvent avec l'administration.

1. Présentation de la poste nationale

1.1 Historique de l'entreprise

La privatisation des entreprises et services qui relevaient au préalable du secteur public et la libéralisation des marchés antérieurement monopolistiques sont deux tendances qui se sont généralisées dans toute l'Europe occidentale au cours des années 90. Depuis le début des années 80, la politique économique en Europe occidentale a été fortement marquée par les phénomènes de privatisation et de libéralisation, ce qui a constitué un changement notable par rapport aux interventions de l'État dans l'économie qui se sont multipliées et développées dans la longue période faisant suite à la Seconde Guerre mondiale. Cette réorientation de la politique publique a non seulement affecté la propriété publique et les entreprises nationalisées dans le domaine de la fabrication et les secteurs concurrentiels mais a également touché le secteur des prestations, les services publics (les télécommunications constituant l'un des principaux exemples). En Italie la privatisation a touché une grande partie de la propriété publique dans les secteurs concurrentiels (banques, assurances et filiales des groupes Iri et Eni), de nombreux services publics, tant au niveau local que national, et dans une moins grande mesure les services sociaux, notamment au niveau local et par un recours à l'externalisation. Dans ce cadre et dans le cadre d'une stratégie radicale de rénovation, composée d'une série de projets d'amélioration étalés sur une longue période, en 1994 l'administration des Postes Italiennes a été transformée en « Ente Poste Italiane », avec l'objectif de « sociéter » la Poste Publique. La Poste Italienne souffrait de sérieux handicaps et problèmes, la qualité du service était défailante. Depuis le 1994 la Poste a cessé d'être une administration d'État pour être transformée en établissement public. La vraie révolution a commencé en 1998, avec la constitution de « Poste Italiane Spa » en société anonyme, à la tête de laquelle le président du Conseil de l'époque, Romano Prodi, a placé Corrado Passera, ancien dirigeant d'Olivetti et de la Banque Ambrosiano Veneto. Sa mission était : transformer la poste italienne miné par la bureaucratie et par un déficit chronique en une régie capable de fournir un service efficace et rentable. En 1999 née le courrier prioritaire(0,62 euros), une véritable changement en rapport à l'envoi ordinaire du courrier. Depuis Janvier 2000, ils sont commencés les travaux de restructurations des 14.000 bureaux de poste. Dans le secteur bancaire en Mai 2000 la Poste offre aux clients son premier compte courant « BancoPosta », avec ces moyens de paiements(carte de retrait, de crédit, chéquier). Les produits offert par la Poste italienne ont un grand succès, en Novembre 2001 les compte courants de la Poste montent à 1.700.000. En Juin 2000 née le site Internet de la Poste : www.poste.it et le mois d'après la Poste voit l'apparaître de son nouveau Logo et Slogan, il s'agit d'un « New

Corporate », une nouvelle identité et image donné à la Poste Italienne. En 2002 Passera a réussi son pari : avec l'accord des syndicats, l'appui du gouvernement et l'ingéniosité d'une équipe de conseillers de McKinsey, il a réduit les coûts salariaux (qui sont passés de 91 à 69 % du budget) et motivés les employés, dispensant 1,7 million de journées de formation aux nouvelles technologies et au service clientèle. La Poste Italienne depuis les dernières années a entrepris un redressement qui commence à porter ces fruits, avec la mise en place d'une nouvelle organisation opérationnelle, la pris de contrôle d'opérateur privés de quelques services (les colis et les services express), l'amélioration de la qualité des services, la modernisation du réseau. Depuis le 2000 jusqu'à aujourd'hui la Poste continue à offrir des produits innovateurs dans le secteur de le courrier et des colis et des produits concurrentiel dans le secteur bancaire et financiers. En 2004 la Poste conclue l'année encore une fois avec un bilan actif de 236 milliards d'euros.

1.2 Les enjeux de la poste locale aujourd'hui et dans un avenir proche

Dans ces dernières années, la Poste italienne dans le cadre d'une stratégie radicale de rénovation, composée d'une série de projets d'amélioration, a subi des restructurations profondes. Un des moteurs qui a stimulé et alimenté les transformations structurelles a été l'innovation technologique accompagnée par des innovations d'organisation de l'activité de la poste et de la production des services en général, ainsi que par d'importantes investissements dans le marché bancaire et financiers, qui ont dû tenir compte de la croissante exposition concurrentielle entre les différentes banques et les institutions financières au sein du Pays et sur le plan international.

Les innovations technologiques les plus importantes ont concerné :

- L'automation du travail de bureau ; l'usage de « word processor », le traitement électronique des données et des informations
- L'automation des relations entre la poste et les clients (automation des activités des guichets).

D'abord il y a eu une réorganisé, du travail des unités de production périphériques (les guichets), dont l'activité s'est spécialisée de plus en plus dans les

relations avec les clients, en réduisant les activités opérationnelles et administratives, avec une réorganisation conséquente des relations entre le siège et les bureaux de poste.

Développement des activités vis-à-vis des différents profils de clients et avec l'élargissement de la gamme des services fournis qui a été possible grâce aux innovations technologiques informatiques et télématiques.

Le projets d'amélioration, et de restructurations de la Poste Italienne a porté au développement des services postaux et financiers, la segmentation des services fournis, le développement des nouvelles divisions d'activité e des support pour le traitement électronique des données et des informations.

La tendance vers des dimensions d'entreprise de plus en plus importantes, la réalisation de réseaux intégrés d'entreprise, pour l'exercice et le développement d'activités différenciées selon le type de produits offert. L'intégration entre activités différentes, d'utilisation de sources externes qualifiées d'approvisionnement, dans le cadre de stratégies.

La profonde restructuration du système de la Poste italien, favorisée par la diffusion de nouvelles opportunités, grâce aux investissements de l'entreprise vers les technologies télématiques, avec une requalification du personnel de la Poste pour fonctions remplies sont les bases pour continuer à améliorer les services proposés, avec une attention particulière aux besoins des clients, aux segments de marché servis. Les investissements de la Poste Italienne vers l'innovation technologique et la requalification du personnel sont les enjeux de la Poste pour continuer à améliorer un service réputé depuis toujours défaillant et avoir des effets intéressants sur l'offre des services proposés.

1.3 Description de l'entreprise de la poste aujourd'hui :

Poste Italiane SPA est le nom des postes italiennes, société d'État mais ayant le statut d'une société par actions, constituée sous cette forme en 1998. Les activités de Poste Italiane concernent l'acheminement du courrier, des colis et paquets, la philatélie et les services bancaires et financiers. Outre sa fonction historique de distribution de lettres et de colis, et l'offre de services pour l'administration publique, « Poste Italiane » est devenue l'une des plus grandes institutions financières du pays en termes de nombres d'agences et d'éventail d'offres grâce aux nouveaux services bancaires « BancoPosta ».

Quelques chiffres :

- Effectif du personnel : 151. 463 salariés
- Préposé aux guichets : 41 294
- Préposés aux remises : 65 220
- Bureaux de poste : 13 855

- Montant des dépôts sur livrets d'épargne et comptes courants : 251.167 milliards d'euros
- Comptes courants actifs : 4.201.584

- Chiffre d'affaires global : 8,5 milliards d'euros
 - dont courrier : 3,6
 - dont services financiers : 3,7
 - dont colis : 0,2
 - dont compensation pour service universel : 0,4
- Charges d'exploitation : 6,8 milliards d'euros
 - dont charges de personnel : 4,9

Le groupe des Postes italiennes comprend diverses sociétés filiales dont :

- SDA, courrier express national
- Postel, services de poste électronique « hybrides »
- Poste Vita, assurance-vie

- Postecom, services en lignes sur Internet

1.3.1 Le personnel

« Poste Italiane » compte 151.463 employés, de lesquels 41.294 sont préposés aux guichets et 65.220 préposés aux remises. À partir du 1998 jusqu'au 2004, dans le plan de restructuration et modernisation de la Poste, dans l'objectif de réduire les coûts salariaux, qui sont passés de 91 à 69 % du budget, le nombre d'employée est énormément descendu de 183,000 à 151.463 aujourd'hui. Dans le cadre du projet d'amélioration des services de la Poste italienne, et des réformes structurelles, on trouve un programme massif de formation et de redéploiement du personnel, lié à la modernisation du réseau de la Poste et à l'introductions des nouvelles technologies, en dispensant pour les employés de 1,7 million de journées de formation aux nouvelles technologies et au service clientèle.

1.3.2 Le réseau : nombre de bureau et répartition urbain / rural

« Poste Italiane » garantit des services postaux universels en Italie et propose des services financiers sur l'ensemble du territoire grâce à un réseau de 14 000 bureaux de poste. Le service de distribution a été rapidement transformé grâce au programme qui a introduit deux innovations technologiques fondamentales : un réseau reposant sur le protocole IP fourni par « Telecom Italia » pour connecter les 14 000 bureaux de poste locaux du pays et un système d'informations distribué qui englobe environ 15 000 serveurs et un total de 65 000 postes de travail. Chacun des 14 000 bureaux de poste locaux gérés par les 10 centres de contrôle régionaux est équipé d'un réseau local (LAN) comprenant jusqu'à 30 stations de travail frontal. La nouvelle infrastructure technologique de « Poste Italiane » propose maintenant des services extérieurs aux clients via les pages Web de son portail de services « Poste.it », géré par la filiale séparée « Poste.com ». Les clients internes bénéficient également d'un accès Intranet.

1.3.3 Les offres en produits et services existants

Les produits et services de « Poste Italiane » concernent l'acheminement du courrier, des colis et paquets, la philatélie et les services bancaires et financiers. L'activité de la Poste est adressée : aux particuliers, à l'administration public et aux

entreprises. La Poste italienne offre des services aux guichets des bureaux de poste, des services sur les guichets automatiques et en ligne sur Internet.

a. Le courrier

L'activité du courrier de la Poste est divisé en trois secteurs :

Le courrier en général : ordinaire, prioritaire et recommandée, courrier assuré, actes juridiques.

Le courrier commerciale (pour les entreprises et l'administration public) : Courrier Target (PostaTarget), envois de catalogues, envoi du courrier pas adressé. Plusieurs forfait proposés aux clients.

Les services électronique: télégramme, fax et telex.

Les services postaux national et international : colis, courrier express, « Paccocelere », expéditions à partir de 3Kg jusqu'à 30Kg, tarifs variables selon le poids et les jours de consigne demandés. Service de contrôle de l'expédition on-line ou en appelant un numéro gratuit de la poste. Remboursement du prix d'expédition si la consigne est en retard par rapport au temps prévu.. Possibilité d'assurance sur le colis selon un plafond décidé en avance.

Carnet Paccocelere : achat de 11 expéditions au prix de 10.

Les offres de courrier on-line : recommandée ; télégramme ; case de mail 20Mb ; réservation retrait courrier à domicile (Pick-up) ; achats de timbre ; envoi lettre en papier au destinataire (InterPosta).

b. La banque

« Poste Italiana », depuis le 2000 propose des services financiers à travers sa branche « BancoPosta ». Elle fournit des services bancaires et financiers standard. La Poste offre : livrets d'épargne ; ouverture d'un compte courant avec les moyen de paiement (carte de retrait et de crédit, chéquier) ; une carte bancaire pré payée (sans l'ouverture d'un compte bancaire) ; les prêts ; les investissements ; les certificats de dépôts.

- *toutes les offres*

Livret d'épargne : . Ils peuvent être : « Nominatifs », « au Porteur », « à Terme » et « Ordinaires ». Pour le Livret d'épargne ordinaire, peuvent être titulaires jusqu'à 4

personnes, il n'y a pas de frais pour l'ouverture ni pour la gestion du livret et pour toutes opérations (versements et retraits), pas d'impôt, 1,20% d'intérêts lourds par an.

Conto BancoPosta : compte bancaire (coût 30,99 euros par an). Les moyen de paiement : carte de retrait et de crédit (en trois versions : rechargeable, classique et golden) ;chéquier. Les services offert : retrait d'argent au guichet automatique ou au bureau de poste ; le relevé de compte mensuelle à domicile, consultation solde et toutes opérations sur le guichet automatique et on-line ; possibilité d'avoir le crédit du salaire ou de la retrait sur le compte, consultation du solde et toutes opérations ; achats sur Internet. Services téléphoniques 24h sur 24, en Italie et depuis l'étranger pour informations, bloquer la Carte en cas de vol, services sur le téléphone portable : solde du compte, avis de virements reçu. Le forfait du BancoPosta inclue 60 opérations (coût d'une opération 0,52 euros). Le retrait d'argent est gratuit sur les guichets automatiques et d'un les bureaux de la Poste, payant dans les autres banques 1,75 euros et à l'étranger dans le circuit Maestro 2,58 euros. Retrait maximum par jour de 600 euros, par mois de 1.600,00 euros.

BancoPosta rechargeable : Carte de Crédit avec 1.600,00 euros de crédit qui le client peut utiliser et rembourser à la Poste un plusieurs solutions mensuelle : de 80 jusqu'à 250 euros par mois.

Postepay standard : Carte de la Poste pré payée, sans coût par an, circuit Visa Electron et Visa, coût pour la délivrance de la Carte 5,00 euros, recharge minimum de la Carte de 5,00, plafond maximum de 2.000,00 euros, limite de retrait par jour de 250,00 euros, limite de paiement par jour de 2.000,00 euros. Validité en Italie et à l'étranger, sur Internet et dans tous les bureaux de poste. Les services disponibles sur l'automatique du circuit de la Poste (Postamat) :retrait d'argent, consultation du solde et tous comptes, recharge crédit du mobile. Les services disponibles sur les guichets du circuit Visa et Visa Electron : retrait d'argent en Italie et à l'étranger. Les services on-line : consultation du solde et toutes opérations, services du sites Internet de la poste, et tous les services pour les carte Visa. Pour recharger la Carte Postpay : dans tous les guichets de la poste, parmi le guichet automatique de la poste avec une autre Postepay ou Postamat Maestro, sur le site Internet « www.poste.it », avec BancoPosta ou une autre Postpay. La Carte peut être rechargée aussi par les non titulaires.

Prêts BancoPosta : la poste offre nombreuses solutions de prêt, avec plusieurs solutions d'échelonnage, des paiements à partir de 24 versements jusqu'à 80 paiements.

Mutuel pour l'achat d'une maison : un prêt de la Poste à partir de 5 ans jusqu'à 30 ans pour les versements, en particulier avec un taux fixe d'intérêt pour les prêts de 15 ans.

Fonds BancoPosta : à partir de 500,00 euros, 5 solutions proposées, plusieurs fonds pensés selon le niveau de risque et la possibilité de rente.

Obligations : diverses offres, en particulier obligations à 6 ans avec une rente minimum garanti et une rente éventuelle.

Mandat-postale : service d'envoi immédiat d'argent, soit parmi les guichets de la Poste, soit sur Internet avec les produits BancoPosta. L'opération coûte : 10,33 euros, le maximum d'importe est de 2,582,28 euros.

BancoPosta MoneyGram : pour l'envoi d'argent en 170 de pays dans le monde, les coûts à partir de 8,50 euros jusqu'à 32,00 euros. Services disponibles en 9,000 bureaux de poste en Italie.

- *les offres dédiées aux jeunes*

Postepay junior : la Carte Postepay pré payée, délivrée aux mineurs de 18 ans, sous autorisation des parents, sans coût par an, circuit Visa Electron et Visa, coût pour la délivrance de la Carte 5,00 euros, recharge minimum de la Carte de 5,00, plafond maximum de 1.000,00 euros, limite de retrait par jour de 100,00 euros, limite de paiement par jour de 150,00 euros. Validité en Italie et à l'étranger, sur Internet et dans tous les bureaux de poste. Les services disponibles sur l'automatique du circuit de la Poste(Postamat) : retrait d'argent, consultation du solde et tous comptes, recharge crédit du mobile. Les services disponibles sur les guichets du circuit Visa et Visa Electron : retrait d'argent en Italie et à l'étranger. Les services on-line : consultation du solde et toutes opérations, services du site Internet de la poste, et tous les services pour les cartes Visa. Pour recharger la Carte Postepay : dans tous les guichets de la poste, parmi le guichet automatique de la poste avec une autre Postepay ou Postamat Maestro, sur le site Internet « www.poste.it », avec BancoPosta ou une autre Postepay. La Carte peut être rechargée aussi par les non titulaires.

Livret d'épargne pour les mineurs : ils sont de trois types selon la classe d'âge : « Io Cresco », « Moi, je grandis », (0-12ans) ; « Io Conosco », « Moi, je connais » (12-14ans) ; « Io Capisco », « Moi, je comprends » (14-18ans), il n'y a pas de frais pour l'ouverture ni pour la gestion du livret et pour toutes opérations (versements et retraits), pas d'impôt, 1,45% d'intérêts lourds par an. Dépôt minimum à l'ouverture de

10,00 euros et plafond maximum de 10,000 euros. À partir de 12 ans il y a l'offre d'une carte de retrait : jusqu'à 14 ans limite de retrait par jour de 25,00 euros et par mois de 200,00 euros, à partir de 14 ans limite par jour de 40,00 euros et par mois de 400,00 euros.

Postescuola et université(Poste école) : prêt pour l'achat des livres de l'école : 500/1,000,00 euros pour les écoles primaires, 1,500.00 euros pour les livres de l'université, prêt remboursable en 12 mois.

c. Les autres produits et services proposé :

Postescuola(Poste école) : réservation et achat de livres pour l'école, consigne à domicile, il n'y a pas de frais en plus sur le prix du livre.

PTshop : vente par la Poste de nombreux articles(Wifi, livres, papeterie...) ; la consigne à domicile des produits en vente par la Poste et prêt pour le paiement mensuelle des produits en vente, de plus avantages pour les possesseurs des produits BancoPosta.

PT business : produits et services pour les entreprises, avec une consultation (mailing, courrier, compte bancaire, prêts, investissements)

Call center : numéro gratuit pour les clients pour toutes informations.

1.3.4. Part de marché selon les produits et tendances (évolutions récentes)

Les chiffre d'affaire de la Poste italien dans l'année en cours montent à 8,5 milliards d'euros, selon cette répartition :

- Chiffre d'affaires global : 8,5 milliards d'euros
 - dont courrier : 3,6
 - dont services financiers : 3,7
 - dont colis : 0,2
 - dont compensation pour service universel : 0,4
- Charges d'exploitation : 6,8 milliards d'euros
 - dont charges de personnel : 4,9

2. Connaissance générale des produits et services de la poste par les interviewés

1.1. Une bonne connaissance globale des services et produits

Les jeunes italiens interviewés ont connaissance de la gamme de produits et services offerts par la poste italienne. Le degré de connaissance varie selon les secteurs d'offre. Quant aux produits de courrier tous les interviewés connaissent bien l'offre de la poste, selon leurs réponses il s'agit de services proposés depuis toujours par la poste. Ils ont aussi une bonne connaissance des divers produits proposés dans ce secteur :

« L'envoyer le courrier rapidement...ça pour moi ça été une bonne invention de la part de la Poste, moi effectivement j'ai noté la différence de temps par rapport à avant...avant la lettre arrivée beaucoup plus tarde que maintenant. » (Valentina, 23 ans, étudiante, Civitavecchia).

Quant aux services bancaires proposés dans ces dernières années par la poste italienne, il résulte que les jeunes interviewés ont une connaissance générale de l'offre :

« Je sais qu'il y a des services bancaires, comme le livret d'épargne ; il est facile d'ouvrir son propre compte courant à la poste » (Germana, 24 ans, employée, Rome)

Leurs discours sur les produits bancaires de la poste, indiquent aussi une connaissance des divers produits présents dans ce secteur d'activité de la poste :

« ...Oui, le compte postal « Conto Posta », une sorte de Carte de Retrait... « Postamat » » (Juna, 24 ans, étudiante et employée, Rome)

« Oui, je sais que il y a des produits, même si je n'ai pas une direct expérience de tout ça, je sais que il y a une Carte de la Poste, des Cartes « pré-payées », des compte de la Poste » (Valentina, 23 ans, étudiante, Civitavecchia).

Le plus généralement les jeunes rencontrés ont une connaissance aussi des opérations et services liés aux produits existants :

«il y a la possibilité d'avoir une sorte de carte de retrait avec laquelle on ne peut retirer qu'à l'automatique de la poste. Il s'agit d'une carte rechargeable : quand le crédit est épuisé, on peut recharger la carte quand l'on préfère, dans toute bureau de poste, juste en donnant le numéro de compte. » (Germana, 24 ans, employée, Rome)

« en ces jours-ci, moi aussi je vais l'acheter (la Carte Postepay), pour pouvoir faire des achats sur « e-buy », et acheter les tickets de Ryanair, du moment qu'on peut les acheter seulement sur Internet. » (Massimiliano, 21 ans, employé et musicien, Rome).

Leur connaissance vis-à-vis des produits bancaires n'est pas seulement pour les produits existant depuis longtemps à la poste, mais aussi vers tous les nouveaux produits proposés et les dernières applications de la technologie à ces produits:

« il s'agit d'une Carte « jeune ».....Quand même je sais qu'elle est fortement répondeuse et accréditée. Aujourd'hui tout est plus rapide et électronique. Le livret postal existe depuis longtemps, ça me fait penser à quelque chose de vieux, lié à mes grands parents, tandis que cette Carte représente une nouveauté. » (Massimiliano, 21 ans, employé et musicien, Rome)

Quant à l'offre de la poste nationale vis-à-vis des produits financiers, la connaissance résulte plus faible, une partie des jeunes interviewés ne connaissent pas l'offre de ces produits :

«(offre de services financiers) ...Non, je ne le sais pas. » (Valentina, 23 ans, étudiante, Civitavecchia)

Une autre partie des jeunes rencontrés ont une connaissance générale par rapport aux produits financiers offerts :

« et je pense qu'il ait aussi des formes d'investissements. » (Juna, 24 ans, étudiante et employée, Rome).

Des jeunes rencontrés, même si on a une connaissance générale de l'offre dans ce secteur, ils font un peu la confusion entre les deux catégories de produits : bancaires et financiers ; ils sont pas capables de faire une nette distinction entre les deux offres:

« Je crois que même la « Carte Postepay », puisse être définie comme un produit financiers, ainsi que l'ouverture des comptes courants ou des dépôts bancaires, des intérêts productifs. On verse une somme d'argent...je sais qu'il y a des contrats, peut être si l'on ne retire pas de l'argent dans une période les intérêts échaient. » (Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome).

1.2. L'offre pour les jeunes : un essor certain

En général tous les jeunes rencontrés sont à connaissance de l'offre de « Poste Italienne » de services et produits à destination des jeunes :

« Je sais qu'ils ont des produits pour les jeunes, je me rappelle quelque pub à propos de ça, des jeunes.....» (Germana, 24 ans, employée, Rome)

« (produits pour les jeunes) Je crois qu'il s'agit de formes d'épargne, ou de comptes postaux. » (Juna, 24 ans, étudiante et employée, Rome)

« Je sais que la Poste...fait des produits..... par rapport aux taux d'inserts et aux prêts....il s'agissait de prêts pour les jeunes, mais je ne me rappelle pas les conditions. Je sais que ils y en a. » (Claudio, 22 ans, étudiant, Rome)

Dans la plupart des cas ils indiquent les offres comme des produits avantageux pour les jeunes, leur connaissance à propos de ces produits est liée aussi aux avantages qui existent pour les jeunes :

« Oui, pour ce que j'en sais moi, ils proposent des choses très intéressante pour les jeunes, il y a des offres pas mal ! Très avantageuses. » (Anna, 24 ans, cherche un emploi, Padoue,) »

Même dans le cas où ils n'ont pas une connaissance spécifique de l'offre sur le marché, dans leurs discours ils indiquent l'existence éventuelle de avantages pour les jeunes :

« Non, je ne sais pas bien, mais peut-être qu'on peut y trouver des avantages pour nous jeunes, je n'ai pas d'informations à ce sujet. » (Davide, 19 ans, étudiant et employé, Rome)

Les interviewés ont surtout connaissance du fait que dans ces derniers temps il y a beaucoup de jeunes intéressés aux offres de la poste dans le secteur bancaire :

«mais je me suis posée la question : pourquoi tout le monde est en train de s'ouvrir un compte à la Poste ?..... Peut être parce que pour un jeune c'est plus avantageux ? » (Valentina, 23 ans, étudiante, Civitavecchia)

Ils sont aussi à connaissance que beaucoup de jeunes possèdent déjà un produit bancaire à la Poste :

« Je sais que beaucoup de jeunes ont ce compte là.....Oui, des collègues ; et beaucoup de jeunes.... » . (Massimiliano,21 ans, employé et musicien, Rome) »

«parce que maintenant il y a beaucoup de jeunes qu'ils ouvrent le compte à la Poste et pas en banque. (Valentina, 23 ans, étudiante, Civitavecchia) »

Dans le cadre de l'offre à destination des jeunes, si d'un côté il y a une connaissance général sur l'offre, de l'autre côté il n'y a pas une connaissance sur les caractéristiques des produits :

« Je sais qu'ils ont des produits pour les jeunes.....mais ne connais pas ce type de service. » (Germana, 24 ans, employée, Rome).

« Il s'agit en général de l'ouverture des comptes courants, livrets d'épargne, mais je ne connais pas les services particuliers.... » (Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome).

«(à propos des prêts)....mais je ne me rappelle pas les conditions. Je sais que ils y en a » (Claudio, 22 ans, étudiant, Rome)

Pour ce que concerne la démarche à réaliser pour avoir ces produits, là aussi il y a des informations générales, même si ils parlent des informations sur les bas coûts d'ouverture et de tenue du compte :

« Il faut aller avec un document à la Poste, probablement il faut un minimum d'argent, entre 20 et 50 Euros....et les coûts sont très bas, environ 3 Euros par mois ».

1.3. Les sources d'informations : une diversité des sources

En ce que concerne les sources d'informations des jeunes rencontrés sur les services de la poste, il faut d'abord souligner la tendance des jeunes à rechercher peu d'informations vis-à-vis des produits qui pour leur expérience sont toujours été présents en Italie, comme pour les services postaux. En effet, les interviewés ont tendance à donner des réponses sur leur sources d'informations par rapport aux nouveaux services proposés.

« ...Il y a eu des nouveautés dans les procédures et les publicités sont liées à ce changement- là, on voyait les publicités partout dans la rue... » (Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

Ils donnent l'idée d'avoir eu, depuis toujours, des informations sur les services postaux de la poste ; tous les services qui existent depuis leur naissance. Le peu d'informations qui ressort de leurs discours sur les services postaux sont toujours liés aux nouveaux produits :

« ... c'étaient des publicités en rapport à les expéditions rapide de colis.....Dans le bureau de la Poste il y avait des prospectus pour les nouveaux services, je les ai lu très rapidement, mais je ne m'en suis jamais intéressée » (Valentina, 23 ans, étudiante, Civitavecchia)

Les sources d'informations des jeunes italiens enquêtés sont diverses : expérience directe ; diverses forme de publicité (TV, affiche, prospectus, panneaux réclame, mailing) ; informations par des connaissances. Dans tous les cas relevés l'information ne dérive jamais d'une seule source ; la connaissance parvient toujours de plusieurs sources diversifiées.

«Soit par entendu soit grâce à diverses publicités. » (Juna, 24 ans, étudiante et employée, Rome)

«.... Avec les publicités, sans doute des prospectus ou dans le métro, que je prends tous les jours. » »(Massimiliano,21 ans, employé et musicien, Rome)

En premier lieu pour certains jeunes l'information générale dérive de leur expérience directe dans un bureau de poste ; dans le cadre des derniers changements des bureaux et des nouveaux produits et services offerts par « Poste Italiane », les jeunes interviewés en aillant dans les bureaux restructurés ont remarqué les nouveaux insignes présents sur les guichets, découvrant l'offre des services bancaires :

« ...Déjà il faut dire que un jour je suis rentrée dans un bureau de la Poste et j'ai lu : « services bancaires » et donc je suis reste un peu frappée de ça, parce que je ne savais pas que il y avait des services de ce genre là à la Poste..... »(Valentina, 23 ans, étudiante, Civitavecchia).

Une autre expérience directe est l'usage de produits bancaire de la poste par des connaissances, comme l'usage des moyens de paiement de la Poste :

« même dans la salle de sport où je travaille, il y a des gents qui paient avec cette Carte. » (Massimiliano, 21 ans, employé et musicien, Rome)

Après cette première source directe d'information générale sur les services existant dans ce secteur, des jeunes rencontrés ont approfondi leurs informations à ce sujet surtout parmi leurs connaissances, en particulier parmi le réseau de personnes proches, parmi leurs amis ou connaissances du même âge :

« ...depuis ce moment là, j'ai commencé à faire attention à ce que mes amis disaient par rapport à ça, et j'ai découvert que ils avaient déjà un compte à la Poste et des Cartes de la Poste. » »(Valentina, 23 ans, étudiante, Civitavecchia).

«(source d'information).Surtout grâce à mes amis. » (Davide, 19 ans, étudiant et employé, Rome).

Les informations reçues par le réseau de connaissance sont toujours liées à des affirmations positives sur les produits proposés par la poste, entre les jeunes interviewés, il n'y a pas des affirmations négatives ou des plaintes vis-à-vis des produits et services bancaires :

«Je connais une amie qui a pris cette carte pour faire des achats sur Internet, et il paraît que ça marche très bien, elle au moins elle a pas eu de problèmes avec.....(de négatif ?) 6 Rien, à moi, rien. » (Anna, 24 ans, cherche un emploi, Padoue).

Des autres informations proviennent par les prospectus ou affiche informatique présente dans les bureaux de Poste ou aussi présente dans des autres endroits :

« Non, je ne m'en souviens pas ; j'ai peut-être vu des brochures dans le bureau de tabac de ma grand-mère. » (Davide, 19 ans, étudiant et employé, Rome)

Dans la plupart des cas les informations obtenues parmi les brochures et prospectus distribués dans les bureaux de poste, sont très générales et accidentelles.

« Je suis sûre que la Poste offre des services diversifiés, mais je le sais grâce à des informations sporadiques, des prospectus... » (Valentina, 23 ans, étudiante, Civitavecchia).

Dans plusieurs cas rencontrés l'intérêt pour ces formes d'informations est très faible, il n'y a pas une réelle attention pour cette forme de publicité des services :

« ...Je ne l'ai pas remarqué....peut être j'ai vu des prospectus en rentrant dans les bureaux, mais je ne me suis jamais intéressé. » (Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

La recherche d'information peut être aussi occasionnelle, elle peut ne pas dériver d'une réel intérêt d'un jeune pour un service ; en lisant des informations présents dans le

bureau de poste, le jeune peut porter son attention sur des services réputés intéressants pour lui-même :

« ... des prospectus..... Juste si vais à la poste, je lis les informations et je regarde s'il y a quelque chose qui m'intéresse. » (Germana, 24 ans, employée, Rome)

Des autres sources d'information sont les panneaux de la Poste présents dans la rue ou dans le métro de la ville :

« ...Moi, j'ai vu des affiches dans la rue » (Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

« ..Avec les publicités..... ou dans le métro, que je prends tous les jours » (Massimiliano, 21 ans, employé et musicien, Rome)

Une des sources d'information soulignée dans les discours des jeunes sont les publicités TV de la Poste ; tous les interviewés ont un souvenir de cette forme de communication de la Poste, de la série de publicités de la Poste passés en TV. Ils se rappellent surtout du jingle, pendant tous les entretiens en donnée intéressant c'est l'évocation directe du jingle en pensant à les publicités de la Poste.

« ...Je sais que il y en a eu plusieurs en -TV.... « PosteItaliane (À ce moment là, l'interviewé chante, le jingle de les publicités TV de « PosteItaliane ») » (Davide, 19 ans, étudiant et employé, Rome)

Les contenus des publicités sont remémorés avec un degré différent, plus ou moins tous les jeunes interviewés ont un souvenir, même si pas claire de la communication de la Poste.

Dans le cas où le jeune ne se rappelle pas des contenue, il a quand même en souvenir de l'existence des publicités et du jingle de « Poste Italiane » où de un des slogans des publicités:

«Je l'ai entendu sur des publicités, mais je ne le sais pas.»(Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

Pour ce que concerne les informations de la Poste italienne divulgués par les Media, la publicité évoqué dans les discours des jeunes entre 15-25 ans interviewés, peut être aussi lié à leur expérience personnelle, il y a un lien entre les informations reçus parmi la publicité de la télévision et la décision de prendre un produit de la poste. Un particularité avec un nouveau produit réclamé à destination des jeunes, la nouvelle Carte : « Postepay » ; c'est-à-dire que la décision de s'informer et d'utiliser un produit bancaire est lié au contenu d'une réclame de la Poste que voit des jeunes garçons en vacances, en difficulté avec l'argent et la mère depuis l'Italie, recharge la Carte pré payée des garçons à l'étranger, en utilisant un service nouveau de la Poste :

« ... peut être cela a été une des raisons pour lesquelles j'ai choisi le « Banco Posta », J'avais une bonne somme sur ma Carte, mais on ne le sais jamais, si quelques problèmes m'arrivaient mon père pouvait la recharger de chez nous. »(Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

« ...le message demeure. Ces publicités expliquent comment la Carte marche, les coûts bas, les opérations bancaires que l'on peut faire , les facilités »(Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

Tous les jeunes dans leurs discours font ressortir une remarque positive vis-à-vis de cette communication publicitaire de la Poste :

« C'est la Poste même, elle a fait une grande communication par rapport à ces services là, il y a quels temps de ça... C'était des publicités très bien faites, avec des jeunes, des beaux en droits.... » (Anna, 24 ans, cherche un emploi, Padoue).

« Il s'agissait de publicités drôles et simples ; à mon avis, c'est un bon moyen pour frapper le public. » (Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

« C'était sympas, marrants...et c'est le jungle, la chose de la quel je me souviens le plus.....ils étaient des publicités rigolos ; en plus il y avait des jeunes, c'était facile à rappeler et enfin c'était sérieelle...des publicités sérieelles. » (Juna, 24 ans, étudiante et employée, Rome)

Quant à l'activité d mailing les enquêtés affirment de n'avoir pas reçu de brochures informatiques, ou plutôt de ne pas avoir l'habitude de faire attention à ces formes d'informations :

« ...on n'a jamais reçu des publicités chez nous. Ou plutôt c'est ce que je crois, du moment que je ne regarde jamais la boîte aux lettres. »(Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome).

3. L'image de la poste : liée au produits et services classiques

Les évocations spontanées sur l'image de la Poste des jeunes interviewés sont liées surtout aux produit postaux ; ils évoquent principalement les services qui utilisent le plus fréquemment à la Poste et les produits associés à ces services. En parlant de l'image de la Poste dans leurs discours les mots cités sont : courrier, lettre, facteur, boîtes aux lettres, paiement.

Donc une image de l'entreprise lié principalement à son activité postale, à l'activité qui a toujours déroulé la Poste Italienne :

« ...Je pense à la lettre....pas aux nouveau services ». (Valentina, 23 ans, étudiante, Civitavecchia)

«La malle-Poste.....Quand j'étais petit je pensais à cette malle-Poste avec des chevaux qui emmène les courriers. » (Massimiliano, 21 ans, employé et musicien, Rome)

«Aux produits que j'utilises, comme les paiements, et à ceux que je connais, comme les services poste » (Juna, 24 ans, étudiante et employée, Rome).

Souvent les jeunes italiennes enquêtés ont la tendance à faire une distinction entre les services et les bureaux de poste où se déroulent les opérations, déjà il faut souligner qu'en Italien le mot « Posta », a deux significations, le mot signifie soit le courrier, soit les bureaux de poste. Donc en discutant de l'image de la Poste ils ont la tendance spontanément à souligner cette distinction. Quant à l'image de la Poste liée aux opérations du courrier les jeunes expriment en plaisir et des évocations positives en rapport à ces produits :



« Le facteur, un monsieur sympathique...qui arrive chez toi pour te amener le courrier....ça c'est une image que j'aime bien » (Claudio, 22 ans, étudiant, Rome).

Les services offerts postaux proposés à la Poste, évoquent leur aussi l'idée de communication, la possibilité de pouvoir partager une information. Une sensation d'échange et de satisfaction :

«Communication, partager, échanger, satisfaction. » (Massimiliano, 21 ans, employé et musicien, Rome)

Au contraire les évocations spontanées vis-à-vis des bureaux de Poste sont dans la plupart des cas négatives, c'est-à-dire liées à la queue des bureaux à la sensation d'ennui, et à la chaos. En général les enquêtés italiens désignent une image plutôt négative de la Poste comme lieu, comme bureau de poste :

«Si je pense au bureau comme lieu...alors ENNUIE, si au contraire je pense au courrier...ça j'aime bien.....! » (Claudio, 22 ans, étudiant, Rome)

«Une ambiance chaotique ! » (Valentina, 23 ans, étudiante, Civitavecchia)

La plupart des sensations liés aux bureaux de poste, surtout pour ce que concerne les vieux bureaux et les premières expériences avec la Poste sont très négatives, ils évoquent et soulignent plusieurs fois dans leurs discours un grand gêne en aillant à la Poste. Souvent la sensation qui ressort en relation aux guichets est liés à la queue, et aux bureaux toujours plein de monde :

« Négatives....par rapport à mon expérience négative avec la Poste. » (Juna, 24 ans, étudiante et employée, Rome)

«Pleine de monde, et je pense aussi aux guichets et surtout je pense aux files. » (Davide, 19 ans, étudiant et employé, Rome)

«En réalité je n'aime pas beaucoup aller dans un bureau de poste, et je n'y vais pas souvent, je fait un lien avec la queue. »(Valentina, 23 ans, étudiante, Civitavecchia)

«Stress et fatigue. Si je dois te dire la vérité, il n'y a rien en particulier que j'aime de la Poste. Ça me fait simplement penser à quelque chose de vraiment désagréable : attendre son tour et le 80% des fois, elle est super affolée. » (Davide, 19 ans, étudiant et employé, Rome)

Si d'un coté les images positif qui ressortent des discours des jeunes sont liés en premier lieu à l'activité de courrier, il y aussi des remarques positif vis à vis des derniers changements de la Poste Italienne, vers lesquelles ils expriment une vrai approbation :

«je pense que tout les produits que elle vient de proposer sont intéressants.....je pense que maintenant avec « BancoPosta », je te répété je ne sais pas très bien comme il marche, mais je imagine que il y a de vrais avantages, par exemple pour les prêts pour la maison, je pense que ils sont très compétitive sur le marché et aussi pour tout ce que est Internet, les services on-line, ça c'est un excellent service. » (Anna, 24 ans, cherche un emploi, Padoue)

La plupart des jeunes italiens interviewés ont remarqué les grandes différences, par rapport aux années précédentes, présentes à la poste aujourd'hui. Les jeunes ne semblent pas trop frappés de l'introduction de nouveaux services, seulement une interviewée en parlant des changements a souligné le fait un peu frappant, mais surtout pour la vieille idée de la poste qu'elle avait. Tous les restructurations et les travaux d'amélioration des bureaux ont été remarqués. Les évolutions récentes de la poste sont bien appréciées. Ils soulignent la différence des informations présentes dans les bureaux, réputées avant peu claire, et la possibilité de pouvoir dérouler des opérations avec des temps d'attente inférieurs :

« En revanche, je me rappelle qu'avant, quand j'allais au lycée, il n'y avait qu'une inscription au guichet et il fallait toujours se renseigner pour ne pas se tromper de queue. Enfin, aujourd'hui non seulement tout est plus clair, mais aussi, à mon avis, plus rapide. » (Germana, 24 ans, employée, Rome)

Le changement est perçu dans tous les cas positivement même s'ils ont tendance spontanément à faire encore une association avec la vieille configuration des bureaux de

Poste et aux gênes rencontrés dans le passé, avec les expériences faites dans leurs premiers contacts avec la Poste. En revanche quand ils parlent de la dernière période ils soulignent les améliorations au niveau d'organisation des bureaux, et au niveau de la répartition des guichets en rapport aux opérations des divers secteurs de la poste :

«La peu organisations des bureaux....je me souviens que quand je étais petite, je n'arrivais jamais à comprendre quelle queue je devais faire pour mon opération, où je ne comprenais pas où ce trouvaient les compte courant à remplir...il y avait un grand bordel ! Bon, dernièrement les choses sont un peu changées et déjà ça va un peu mieux, maintenant il y a plusieurs guichets pour les divers services, celui bancaire et celui postal...il y a les queues séparées pour les colis et pour envoyer des recommandées. (Claudio, 22 ans, étudiant, Rome).

« ...quand même, ça me semble que maintenant, dans les derniers ans, la Poste soit beaucoup améliorée, il y a de nouveaux services, l'ensemble des choses me semble plus rapide au mois pour ce que je m'en souviens de quand j'étais plus petite et j'allais à la Poste. » (Valentina, 23 ans, étudiante, Civitavecchia)

Ils apprécient aussi les améliorations apportées grâce à l'application des nouvelles technologies, l'introduction de distributeur automatique pour la numération de l'attente dans les agences :

«Maintenant, avec la technologie, ça suffit de retirer un petit ticket et toutes les procédures sont plus rapides, ça va..... Beaucoup de choses sont changées : et on peut s'asseoir en attendant.... tranquillement, personne ne pourrais surpasser les autres car il est nécessaire d'attendre son propre tour » (Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

Selon la plupart des jeunes interviewés entre 15-25 ans, même si ils reconnaissent que toute le monde va à la Poste, selon leurs observations les personnes qui vont le plus souvent à la Poste sont les personnes adultes et les personnes âgées. Selon leurs observations les personnes âgées vont le plus souvent à la Poste pour retirer leur retrait :

«Surtout les vieux, les personnes âgées.....Parce qu'ils vont retirer leur retraite tout les moins, à la fin du mois. »(Anna, 24 ans, cherche un emploi, Padoue)

« Les personnes âgées, parce qu'ils retirent leur retraites; à la poste on peut voir des grosses queues de personnes âgées qui sont la majorité. En peu près 60 ans.....la plupart sont des personnes âgées. » (Germana, 24 ans, employée, Rome)

«Bien sur les personnes âgées : comme il n'ait pas de familiarité avec les automatiques, ils vont retirer leurs retraits à la Poste. » (Juna, 24 ans, étudiante et employée, Rome)

Quant aux jeunes, ils soulignent la peu affluence des jeunes dans les bureaux en rapport aux clients qui selon leurs observations vont le plus souvent à la Poste :

«Surtout pas les jeunes. Je pense qu'on y trouve plutôt des personnes d'un age à partir de 20 ans. C'est une de mes sensations, il n'y as pas de raison particulière. Oui, je pense qu'on y trouve des personnes plus âgées ; parce que un garçon de 14 ans ne vas pas faire de services à la Poste. » (Davide, 19 ans, étudiant et employé, Rome)

«Tout le monde y va....en particulier les personnes plus âgées, pour payer les quittances et retirer la retraite. Il n'y a pas trop de jeunes, peut être ceux qui sont là ont eu tant que moi, des parents qui travaillent ». (Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

Une seule association avec la Poste est faite avec les nouveaux services proposés dans le secteur bancaire :

«Les personnes adultes, âge de mes parents plus ou moins, environ 40-50 ans, après il y a les personnes âgées qui vont à la poste pour retirer leurs retrait, et aussi les jeunes pour les nouveaux services bancaires. Mais la plupart des fois j'ai vu des personnes pour les services postaux. » (Valentina, 23 ans, étudiante, Civitavecchia)

Selon leurs observations ce sont les femmes qui vont le plus souvent à la Poste, association lié souvent à la femme au foyer :

«Je ne le sais pas, mais je pense que tous les services postaux sont des attributions d'une femme au foyer, d'une femme, tandis que tout ce qui concerne les finances ou la banque est propre de l'homme. » (Juna, 24 ans, étudiante et employée, Rome)

«peut être les femmes au foyer...parce que mon père qui travaille toute la journée, ne va pas à la Poste. »(Valentina, 23 ans, étudiante, Civitavecchia)

« Toujours plus de femmes que de hommes. »(Massimiliano, 21 ans, employé et musicien, Rome)

Quant aux nouveaux points de shopping présents pas encore dans tous les agences de Poste d'Italie, les jeunes qui ont eu l'occasion de voir ce nouveau service sont restés en peu étonnés, surprises de trouver en vente des produits dans les bureaux. Quant aux journaux et aux livres ils trouvent l'idée de la vente intéressant, quant aux produits marchés « Poste Italiana », ils ne la trouvent pas appropriée pour un jeune :

« Il y a aussi des journaux..... j'ai aussi vu qu'ils vendaient des livres.....je n'avais jamais vu ça...la vente de livres à la poste.....C'est pas mal ! On pourra lire, quand on fait la queue.... » . (Claudio, 22 ans, étudiant, Rome)

«il m'a paru très bizarre que dans les Postes, ils vendaient des t-shirts et des gadgets de la Poste.....et aussi qu'il y avait une espace, un coin où ils vendaient des objets de papeterie.... dans une agence de la Poste, un lieu où tu peux acheter des stylos, des crayons à papier et tout ces choses là...c'était là pour les gens qui en avaient besoin.

C'est sur, ce n'était pas là pour un jeune, les jeunes sont pas intéressés à acheter des t-shirts avec écrit « Poste Italiana », ou encore des stylos de la Poste, les jeunes sont intéressés par les voyages ou l'informatique. » (Anna, 24 ans, cherche un emploi, Padoue).

La plupart des enquêtés ont un souvenir négatif des visites aux bureaux de Poste, des souvenirs des queues faites, des guichets fermés :

« ...mais il s'agissait d'heures entières, pour ne pas parler de la galère pour trouver une place de parking. En fait, on a du faire la queue car c'était le dernier jour pour payer les taxes. Maintenant si ils me disent : « Vais tu à la Poste », moi : « non, merci » »(Davide, 19 ans, étudiant et employé, Rome)

«parfois, il y a seulement quatre guichets ouverts sur dix.» (Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

De plus ils n'ont pas une sensation de plaisir en allant aux bureaux, beaucoup d'interviewés ont défini : dérouler une opération à la Poste comme une perte de temps. En général ils n'aiment pas aller à la Poste. L'image recourant des agences de la Poste après la queue est l'affolement de gens énervés, leurs discours sur les visites à la Poste sont pleines de références aux disputes auxquelles ils ont assisté, et à la désorganisation des bureaux :

«La perte de temps, toutes les fois que je dois aller à la Poste, c'est une perte de temps....une heure d'attente ! Et toutes les fois il y a quelqu'un au guichet d'énervé. Peut être que les employés travaillent un peu trop, ils ne sont pas beaucoup pour trop de monde, je ne le sais pas, mais ce que je sais bien que toutes les fois que je suis allée à la Poste il y avait quelqu'un d'énervé...» (Valentina, 23 ans, étudiante, Civitavecchia)

« Ils se disputent toujours...si s'était pour moi j'y tournerai un Film, un film du Far West...»(Claudio, 22 ans, étudiant, Rome).

Encore un élément commun aux discours négatif vis-à-vis des visites aux bureaux de Poste est la désorganisation, caractéristique qui émerge même en relation avec des autres pays visité par le jeune:

« ...C'est un vrai bordel ! La désorganisation que il y a dans la Poste Italienne. Parce que si tu vas dans des autres pays, tu vois tout de suite la différence. Bon, dans les services, dans l'opérativité des services, du personnel...et tout le reste...chez nous il y a une grande désorganisation» (Claudio, 22 ans, étudiant, Rome)

Une autre image négative est la fatigue lié aux attentes qui souvent les jeunes ont du faire à la Poste pour leurs opérations :

«C'est surtout fatiguant aller à la Poste. Pour moi, c'est une chose à éviter. » (Davide, 19 ans, étudiant et employé, Rome)

«La longue attente, une fois je suis resté dans le bureau de Poste 2h30, j'étais franchement énervé, à part ça, je n'ai pas d'autres problèmes. » (Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

Quant à la description des bureaux de Poste, la première image de l'agence qui ressort des discours des jeunes rencontrés est la grande salle de l'agence et ces guichets, ensuite la division des guichets selon les services :

« ... Une salle plutôt grande, avec une série de guichets, avec des files à chaque guichet... Chaque guichet a un service particulier. Après on peut trouver des petites colonnes de soutien où on peut y trouver des y bulletins déjà imprimés. (Davide, 19 ans, étudiant et employé, Rome).

Souvent les jeunes qui dans leurs descriptions s'adressent aux nouveaux bureaux de Poste, ils décrivent l'agence surtout en relation à l'organisation de l'attente :

«Aujourd'hui tout est bien plus en ordre qu'avant, parce qu'ils ont installé des tableaux avec les numéros de la queue; de plus, il y a une queue différente pour chaque opération. Maintenant tout est rangé, tu prends ton numéro, et chaque guichet a un tableau avec les numéros, outre le tableau central avec tous les appels...comme ça il est plus difficile de se tromper » (Germana, 24 ans, employée, Rome)

«L'espace est unique, il y a des grands couloirs, une grand pièce délimitée par des « serpentins » au milieu de la pièce, des guichets, des tableaux indiquent ton numéro et c'est tout. »(Anna, 24 ans, cherche un emploi, Padoue)

Un élément souligné, présent seulement dans quelques nouveaux bureaux est le comptoir des guichets pas fermés par des vitres. L'absence d'une vitre entre l'employé et le client donne l'idée d'un contact plus direct et une communication plus simple et claire :

«qui est un vieux bureau, chaque dépendant reste derrière son guichet et il n'y a pas de contact avec la clientèle. C'est fermé avec un verre et il faut parler dans un trou : il n'y a pas de rapport avec le client ! (Germana, 24 ans, employée, Rome)

Tous les enquêtés ont dans leur esprit deux couleurs liés à la Poste : le jaune et le bleu ; les deux couleurs du Logo de la Poste et des bureaux qui viennent d'être restructurés et renouvelés avec ces deux couleurs. L'appréciation pour ces deux couleurs est très diffuse, aucun jeune rencontré n'a évoqué une sensation négative :

« Maintenant, avec les nouvelles agences, il est possible de mieux voir le jaune et le bleu même en dehors du bureau. » (Germana, 24 ans, employée, Rome)

« ...Jolie...j'aime bien le jaune éclatant»(Claudio, 22 ans, étudiant, Rome).

Tous les jeunes rencontrés ont un souvenir du logo de la Poste, ils l'ont dans leur mémoire visuelle , quelqu'un ne s'en souviens pas clairement, mais la plupart arrive à bien le décrire :

«L'inscription classique ; avant c'était verte, maintenant elle est bleue et jaune avec le symbole « PT », très facile à voir » (Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

Quant au slogan de la Poste, les jeunes enquêtés se rappellent seulement de l'écrit : « Poste Italianae », personne se rappelait du slogan de la Poste :

«Je me rappelle seulement... « Poste Italianae ».(Juna, 24 ans, étudiante et employée, Rome)

L'image de la Poste comme entreprise est encore lié dans la plupart des cas à une entreprise publique de l'état, même si maintenant ils reconnaissent le statut semi-publique de la Poste italienne, leurs associations sont souvent avec l'administration :

« Entreprise publique. Quant aux entreprises italiennes...les transports. j'associe la Poste et Les « Ferrovie dello Stato ». » (Juna, 24 ans, étudiante et employée, Rome)

« Maintenant on voit les progrès, mais moi je n'arrive pas encore à la voir comme une entreprise privée, c'est pas un jugement négatif que je te donne, parce que ça me semble encore une entreprise de l'Etat, même si il y a des améliorations, moi je suis quand même lié au passé, à mes souvenirs » (Anna, 24 ans, cherche un emploi, Padoue)

Seulement peu de jeunes rencontrés l'ont associé à une entreprise privée :

« ...Une entreprise privée....(association).A la Telecom, parce que est une entreprise très importante en Italie. » (Massimiliano, 21 ans, employé et musicien, Rome)

« Dernièrement à une entreprise de profit...pour gagner de l'argent.....Parce que c'est ça la direction de la poste dans la dernière période. » (Claudio, 22 ans, étudiant, Rome)

B. Les usages de la poste locale

On dénombre trois types d'opérations principales effectuées dans les postes italiennes. Tout d'abord les opérations postales qui consistent généralement pour les enquêtés à envoyer des colis ou des recommandés. Ces opérations sont considérées comme exceptionnelles par les enquêtés. De plus, les enquêtés peuvent également faire des opérations bancaires dans les bureaux de poste italiens. Cela ne concernent que ceux qui ont un compte à la Poste. Ceux-ci viennent y faire des remises de chèques, des virements... mais encore une fois, leurs visites sont rares. Comme nous l'avons vu précédemment, les jeunes italiens fréquentent peu leur banque et cela reste vrai pour la banque de la Poste. Enfin, les italiens doivent se rendre souvent à la Poste afin de régler des taxes de la vie quotidienne comme des quittances, des amendes, des frais de scolarité... c'est ce qui constituent généralement leur visite à la poste. Comme il y a de nombreuses taxes, les italiens doivent souvent se rendre à la Poste pour s'en acquitter.

1. Tableau récapitulatif des pratiques dans les postes nationales de façon agrégée

Produits et services proposés	Lieu	Objet de la visite	Fréquence
Courrier	Bureau de poste le plus proche du domicile	Envoi de colis, recommandé	exceptionnel ou deux-trois fois par mois
Produits et services bancaires et financiers	Bureau où j'ai ouvert mon compte, le plus proche du domicile	Dépôt de chèque, virement, mise en service de la carte	Exceptionnel

Automates	Selon endroit où l'on est	Retrait d'espèce	
Taxes quotidiennes	Bureau de poste le plus proche du domicile ou du travail	Factures, frais scolaires, quittances...	Trois fois par mois environ

2. Les opérations réalisées à la poste

2.1. Le courrier

On remarque que peu de jeunes italiens interrogés viennent dans les bureaux de poste afin d'effectuer des opérations en rapport avec le courrier. Cependant, certains s'y rendent afin d'effectuer de « grosses opérations ». Ainsi, certains envoient des colis à l'étranger :

« Quels sont les services que tu trouves pratiques pour toi ? 6 Avant tout l'expédition de colis, ça oui....ça m'arrive souvent d'envoyer des choses à l'étranger, surtout depuis que mon copain est à l'étranger pour ses études. » (Anna, 24 ans, cherche un emploi, Padoue) »

L'envoi de colis est en effet l'activité postale la plus effectuée par certains jeunes interrogés à la Poste. C'est un service utile et apprécié par ces jeunes.

« Qu'est ce que tu en penses ? 6 Un colis postal pour moi c'est bien, surtout quand tu dois envoyer quelque chose que tu aimes bien envoyé, un cadeau par exemple, des vêtements, des livres. » (Anna, 24 ans, cherche un emploi, Padoue)

« As tu effectuée d'autres opérations ? 6 J'ai envoyé des Cds et des lettres. 6 Est-ce que tu te rappelles la dernière fois que tu est rentré dans un bureau de la Poste ? 6 J'ai envoyé des disques en Allemagne et aux États- Unis. » (Massimiliano, 21 ans, employé et musicien, Rome)

Certains utilisent également le service qui permet d'envoyer des lettres recommandées :

« Comment ça s'est passé ta dernier visite dans un bureau de la Poste ?

Je suis allée à la Poste pour faire une lettre recommandée pour l'étranger. » (Valentina, 23 ans, étudiante, Civitavecchia)

Certains connaissent la procédure et utilisent les moyens mis en place par la Poste pour faciliter certaines opérations :

« Fais tu d'autres opérations à la poste ? 6 Expédition de colis postaux..... je rentre à la poste et je les expédie, il y a un guichet spécifique que pour ça. » (Anna, 24 ans, cherche un emploi, Padoue)

Ce sont des services qu'ils utilisent à des fins personnelles, cependant, certains autres utilisent pour des raisons professionnelles certains services de la poste :

« A cause de mon travail j'envoie souvent des lettres recommandées, pour cela je sais comment ça marche; nous utilisons aussi des lettres chargées. » (Germana, 24 ans, employée, Rome)

Selon leurs dires, des enquêtés se rendent peu souvent à la Poste. Cependant, on se rend compte qu'ils y vont, pour certains, plusieurs fois par mois pour certaines opérations postales :

« Combien de fois vas-tu à la Poste d'habitude ? 6 2-3 fois par mois, pas plus que ça. » (Massimiliano, 21 ans, employé et musicien, Rome)

« Avec quelle fréquence vas-tu à la Poste ? 6 Très rarement, par exemple ça peut arriver une ou deux fois par mois pour retirer une lettre recommandée, ou encore deux ou trois fois par an pour retirer des colis » (Valentina, 23 ans, étudiante, Civitavecchia)

Certains enquêtés privilégient la proximité. Ainsi, ils se rendent dans des postes proches de chez eux :

« Où se trouve le bureau de la Poste par rapport à ton habitation ? - Il est tout proche » (Valentina, 23 ans, étudiante, Civitavecchia)

« Est-ce que le bureau de la Poste est près de ton habitation ? -Oui, un peu près 1 Km. » (Massimiliano, 21 ans, employé et musicien, Rome)

Lorsqu'il s'agit des opérations postales, certains enquêtés parle de « simplicité ». selon eux, les opérations sont simples à effectuer.

« Comment c'est la démarche pour suivre le colis? - Simple, oui en tout, aussi avec le code. » (Anna, 24 ans, cherche un emploi, Padoue)

« Est-ce que ça été facile ? - Oui. » (Massimiliano, 21 ans, employé et musicien, Rome)

Cette simplicité peut s'expliquer par le fait qu'ils connaissent, pour certains, les mouvements à effectuer :

« Est-ce que ça été facile ? - Cette fois je connaissais la démarche à suivre et ça été rapide : j'ai pris des colis, j'ai mis les disques dedans et j'ai collé tout. » (Massimiliano, 21 ans, employé et musicien, Rome)

Ainsi, certains enquêtés sont habitués à faire machinalement certains gestes à la Poste. Cela leur rend la tâche plus facile. L'opération semble être rendue aisée par le Poste elle-même. Les usagers n'ont pas besoin de réfléchir :

« Que est ce que il s'est passé ? - Rien de spécial, je suis rentrée, j'ai pesé ma lettre, avant j'avais fait la queue...et je l'ai envoyé et c'est tout. » (Valentina, 23 ans, étudiante, Civitavecchia)

« Que est ce que il t'es paru facile ? - En général c'est très simple de payer.....tu prends ton argent tu leur donne et ils te rendent la monnaie. » (Claudio, 22 ans, étudiant, Rome)

Cependant, ce n'est pas aussi simple pour certains. Mais heureusement certains décrivent une entraide entre certains usagers qui permet que l'opération se passe sans problèmes :

« Un client très gentil m'a aidé pour le colis que je n'arrivais pas à fermer, quelques 50 Cds à emballer. Le monsieur m'a expliqué quoi acheter. Où faire la queue... » (Massimiliano, 21 ans, employé et musicien, Rome)

Ainsi, la Poste est un lieu où tout semble être simplifié. Les gestes sont simples et concis voire parfois mécaniques. Les enquêtés semblent être satisfaits de ce mode de fonctionnement qui leur simplifie la vie. De plus, la Poste semble être un endroit où les gens s'entraident et font attention les uns aux autres.

Cependant, si certains enquêtés saluent les facilités qu'offre la Poste, certains n'ont pas la même vision et ne sont pas satisfaits. En effet, avant de pouvoir accéder à un guichet, les usagers doivent faire la queue. C'est cela qui mécontente le plus les usagers. La file d'attente interminable est souvent un terme accolé à la Poste :

« Est-ce que il y a des difficultés que tu rencontres ? - La queue.....pour moi il s'agit toujours d'une perte de temps, il faut faire la queue, elle est très lente. » (Valentina, 23 ans, étudiante, Civitavecchia)

Ce qui énerve le plus cette enquêtée, c'est le temps gâché par la queue. Ainsi, si des moyens ont été mis en place afin de rationaliser le temps, de faire des gestes simples et mécaniques... des difficultés persistent. En effet, de nombreuses personnes ont besoin de se rendre à la Poste, ce qui explique les longues queues. Les enquêtés essaient alors parfois de trouver des subterfuges afin d'éviter l'attente :

« As-tu jamais rencontré des difficultés ? - Non, à part la queue... !La poste près de mon bureau est peu bondée, tandis que celle près de chez moi est souvent pleine de monde, surtout pendant les jours ouvrables. Moi, j'y vais d'habitude le samedi ou à la pause-déjeuner parce que le bureau est moins bondé. La dernière queue que j'ai faite...c'était celle pour le passeport. » (Germana, 24 ans, employée, Rome)

Cela crée parfois une ambiance étouffante. Selon certains enquêtés, les usagers semblent être pris d'une sorte de folie. Des usagers s'énervent et ont un comportement agressif et inhabituel. Ainsi, les tensions générées par la longue attente pèsent sur tout le monde : - « Est-ce que il y a quelque chose de difficile ? - C'est la confusion...les personnes toujours énervées....qui se disputaient avec les employés parce qu'il n'y en avait pas assez.» (Claudio, 22 ans, étudiant, Rome)

L'agitation et l'attente ferait perdre à certains les codes de bonnes conduites. Ainsi, plus aucune règle de politesse et de solidarité n'aurait cours dans la poste :

« Il y avait aussi une femme enceinte, que personne ne faisait passer devant eux...et alors c'est moi qui l'ai fait passer devant moi... » Claudio, 22 ans, étudiant, Rome)

Cette situation décrite comme cauchemardesque désespère des enquêtés :

« Que est ce que il s'est passé dedans le bureau de la Poste ? - Il y avait un bordel ! Et je me suis dit : « je n'y arriverai jamais ! ». (Claudio, 22 ans, étudiant, Rome)

Ainsi, il apparaît que les enquêtés peuvent avoir des visions contradictoires de la Poste. Pour certains, c'est un lieu calme qui fonctionne bien alors que pour d'autres, leur description fait de la Poste un lieu infernal où plus aucune règle n'existe.

2.2. Produits bancaires et financiers

Certains enquêtés que nous avons rencontrés ont un compte à la poste. Ils peuvent bénéficier des services bancaires et financiers proposés par la poste. Ainsi, diverses opérations peuvent être effectuées dans les bureaux de poste par ces enquêtés.

Ainsi, ces enquêtés peuvent se rendre dans les bureaux afin de mettre en service leur carte :

« Est-ce que tu te rappelles la dernière fois que tu es entré ? - La dernière fois je devais activer mon « Banco Posta », et je ne suis pas allé au bureau plus proche, mais à l'agence de Ciampino. Il a fallu attendre un peu, pas trop quand même. » (Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

Faire des virements :

« Quels opérations fais tu à la Poste ? - Les virements d'argent. » (Claudio, 22 ans, étudiant, Rome)

Déposer des chèques :

« Est-ce tu fréquente toujours le même bureau de poste ? - Oui, d'habitude je vais soit au bureau près de chez moi, parce qu'il est le plus pratique, soit un autre à côté de mon bureau où je vais mettre des chèques » (Germana, 24 ans, employée, Rome)

Ou plus simplement demander des renseignements sur le fonctionnement de leur carte :

« Quelles sont les questions que tu as posé quand tu es allé à la poste ? - Si je pouvais l'utiliser à l'étranger, parce que je devais partir quelques jours après, et aussi combien d'argent je pouvais prélever par jour, les achats sur Internet. » (Claudio, 22 ans, étudiant, Rome)

Ces services sont ceux proposés par une banque. Ceci prouve que les jeunes concernés utilisent la Poste comme une banque. Afin d'utiliser ces services, les enquêtés se rendent souvent dans le bureau de Poste le plus proche de chez eux ou de leur lieu de travail :

« Où est ton bureau de la poste ? - C'est tout près, 1 Km, de chez moi, même pas. » (Claudio, 22 ans, étudiant, Rome)

Cependant, les autres enquêtés ne se rendent pas à la Poste dans le but de faire des opérations bancaires ou financières car ils n'ont pas de compte à la banque de la Poste

Ils ne semblent pas avoir de bureau attitré mais se rendent dans celui qui les arrange.

« Où ce trouve le bureau de la Poste par rapport à ton habitation ? - Il est tout proche. - Est-ce que tu fréquentes que ce bureau là ? - Oui, principalement même si ça m'est arrivé d'aller dans des autres bureaux.. » (Juna, 24 ans, étudiante et employée, Rome)

Ces enquêtés semblent avoir leurs habitudes et savent quand ce rendre dans leur bureau :

Dans quels moments de la journée te rends tu à la Poste? - Bien sur le matin. - Pourquoi ? - Parce que l'agence de mon quartier reste ouverte jusqu'à 14 heures. » (Juna, 24 ans, étudiante et employée, Rome)

La banque de la Poste semble satisfaire les enquêtés qui sont clients de cette banque.

Ils apprécient ce que propose la banque :

« Est-ce que ils en parlent en positif ? - Oui, ils disent que la Carte est un service pratique, sinon je ne l'aurai pas choisie ! » (Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

Mais aussi la facilité des opérations qu'ils ont à effectuer :

« Comment tu trouve la démarche ? - Très simple. - Est-ce que tu as jamais rencontré des difficultés ? - Non, jamais »(Claudio, 22 ans, étudiant, Rome)

Même s'ils mettent parfois un petit bémol :

« Que est ce que ils en disent en négatif ? - Ce qui est négatif est de ne pas pouvoir contrôler son propre solde. Je n'ai pas remarqué des autres aspects négatifs ; maintenant ma Carte est vide, mais je n'ai aucun problème avec. » (Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

Ainsi, les services de la Banque de la Poste sont appréciés par les usagers. Les enquêtés qui y sont clients se rendent à la Poste comme ils se rendent à une Banque. Cependant, les autres enquêtés qui n'y sont pas client n'ont pas accès à ces opérations bancaires.

2.3. Autres produits

En Italie, les habitants doivent se rendre dans des bureaux de Poste afin de payer certaines factures de la vie de tous les jours. Ainsi, la Poste fait partie de leur quotidien. Ils doivent obligatoirement s'y rendre régulièrement afin de régler les taxes de la vie de tous les jours. Ainsi, les italiens peuvent venir à la Poste pour régler différentes taxes comme des factures :

« Est-ce que tu es déjà entré dans un bureau de poste ? - Oui, mais seulement pour payer des factures courantes... » (Davide, 19 ans, étudiant et employé, Rome)

Ou des quittances :

« A quelles occasions ? - Le paiement des quittances... »(Germana, 24 ans, employée, Rome)

Pour payer les frais de scolarité aussi bien du secondaire que du supérieur :

« Et des autres opérations ? - Oui, aussi pour payer les taux de l'Université, pour payer les quittances. »(Claudio, 22 ans, étudiant, Rome) - « ...les taxes scolaires. » (Davide, 19 ans, étudiant et employé, Rome)

Ou pour payer les taxes afin d'obtenir leur permis de conduire

« Qu'est-ce qu'il s'est passé la dernière fois que tu as été à la Poste ? - J'étais avec mon père et mon frère ; on devait aller payer les taxes pour mon permis de conduire. Je me rappelle qu'on y est allé le jour même où on a reçu les documents. On voulait se dépêcher pour pouvoir s'inscrire à l'examen... Je me rappelle qu'il y a eu une espèce de course pour aller à la Poste et on a essayé de trouver la moins fréquentée. » (Davide, 19 ans, étudiant et employé, Rome)

Ainsi, les enquêtés sont obligés de se rendre à la Poste pour divers services qu'ils doivent payer. Ainsi, tous les paiements « officiels » de la vie de tous les jours passent par la Poste.

« Quels sont les services utiles pour toi ? - Ils sont nécessaires... car il existe des amendes que l'on ne peut que payer à la Poste... C'est la même chose pour les quittances. Nous sommes obligé d'aller à la Poste qui fournit nombreux services divers pour diverses personnes. » (Juna, 24 ans, étudiante et employée, Rome)

Les italiens sont donc contraints de se rendre dans les bureaux afin de s'acquitter de leurs factures. C'est pour cette raison que les italiens vont souvent à la poste. Cependant ils s'y rendent plus pour ces services que pour les services bancaires, financiers ou postaux :

« À quelles occasions est tu rentré dans un bureau de Poste ? - Pour payer des quittances, pour des bulletins, et rarement pour envoyer des colis. » (Juna, 24 ans, étudiante et employée, Rome)

Certains doivent s'y rendre souvent afin de régler ces frais de la vie courante :

« À quelle fréquence tu vas à la Poste ? - Pour les quittances, j'y vais souvent parce que mes parents travaillent tous les jours tandis que moi, parfois le matin je reste à la maison. - « Combien de fois par mois vas-tu à la Poste ? - Moi, je dirais deux ou trois, surtout à la fin du mois. » (Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

Aller à la Poste devient alors une habitude. Les usagers interrogés vont alors toujours dans le même bureau et y ont leurs petites habitudes :

« Dans quels moments vas tu à la Poste ? - À l'ouverture, vers 7h 45. - Pourquoi ? - Parce que après il y a la queue. - Est-ce que tu fréquentes des autres bureaux de la Poste ? - Non, je vais toujours dans le même bureau. Changer de bureau, ça serait une perte de temps pour moi. » (Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

Sauf lors d'évènement exceptionnel :

« (je devais payer les taxes de mon permis...) Comme il y a toujours la queue à la poste, à la fin on n'est pas allé à celle du quartier, mais on est allé dans une autre un peu plus loin, je ne me rappelle pas exactement où c'était, mais c'était surtout pour ne pas faire la queue. »(Davide, 19 ans, étudiant et employé, Rome)

A cause des taxes de la vie de tous les jours que les italiens doivent aller payer à la Poste, les italiens sont des habitués de la Poste. Ils ne doivent pas s'y rendre seulement parce qu'ils ont choisi la Poste comme banque ou parce qu'ils veulent envoyer un colis. La Poste est un passage obligé dans leur vie courante.

2.4. Les produits jamais utilisés

S'il apparaît donc que tous doivent utiliser la Poste pour régler les taxes de la vie courante ; en revanche tous n'utilisent pas la Poste pour ses opérations bancaires et financières ou même pour ses opérations postales.

Si certaines de ces opérations postales ne sont pas effectuées, c'est tout simplement parce que les enquêtés n'en ont pas l'usage :

« Quels sont les services inutiles pour toi à la Poste ? - « Pacco-celere »⁴ et tout ça....je n'en ai pas besoin. (Valentina, 23 ans, étudiante, Civitavecchia)

« Tu n'as jamais eu l'occasion d'envoyer des recommandés avec accusé de réception pour toi ou ta famille ? - Non, je n'ai jamais fait ça non plus. » (Davide, 19 ans, étudiant et employé, Rome)

Quant aux opérations bancaires et financières, certains n'en ont pas l'usage car ils ne les connaissent pas :

« Est-ce que il y a des services que tu n'utilises pas ? - Je ne connais pas les investissements et les livrets d'épargne. » Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

Ou parce qu'ils n'ont pas encore les moyens de pouvoir les utiliser :

«Je n'ai pas un gros revenus, je n'ai pas de base économique, donc je ne m'y suis jamais intéressé. Je reçois mon argent chaque mois et je pourrais y penser si je voulais que mon argent fructus. » (Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

Mais pourraient bien les utiliser dans le futur :

« S'agit il de services inutile pour toi ? - À ce moment là, je n'y pense pas, un jour, si je prendrai ma maîtrise et je trouverai un travail, je changerai d'avis. » (Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

« Quels sont les services que tu n'utilise jamais ? - Le « Banco Posta », pour le moment, mais je vais l'ouvrir bientôt. » (Massimiliano, 21 ans, employé et musicien, Rome)

⁴ « pacco –celere », ça signifie : « colis rapide ».

Tout comme pour une banque, l'utilisation des services de la poste varie en fonction du cycle de vie. Pour les services bancaires, certains ne se sentent pas encore prêt à les utiliser car ils ne sont pas encore tout à fait installés dans la vie. La banque de la Poste rencontre donc les mêmes obstacles que les autres banques. Les jeunes ne se sentent pas proches d'elle et attendent de devenir adultes.

3. Les rapports avec le personnel de la poste

Il est étonnant de remarquer que les avis en ce qui concerne le personnel de la poste peut varier du tout au tout en fonction de l'enquêté. La plupart s'accordent à dire que l'attente les exaspère. D'autres apprécient la simplicité des services proposés. Cependant, certains remarquent que la Poste est en train de se moderniser. Cela entraîne une période de transition où tous les bureaux ne se ressemblent pas. Cela pourrait expliquer les avis contradictoires que livrent les enquêtés.

La Poste bénéficie, en Italie, d'une image pas toujours positive. De nombreux clichés, sont véhiculés à son sujet. Certains enquêtés reprochent de nombreux défauts aux employés de la poste. Ils seraient incompetents, désagréables et responsables de la mauvaise organisation :

« je n'ai jamais trouvé des employés disponibles, patients, gentils, au contraire...je pense qu'ils ne sont pas très compétents. » (Valentina, 23 ans, étudiante, Civitavecchia)

« Tout était lent et les employés étaient peu motivés ». (Juna, 24 ans, étudiante et employée, Rome) -

« Après il y a aussi beaucoup de monde stressé, les employés sont stressés....même si ils s'en fichent pas mal....il y en a qui s'absentent du poste de travail, quelqu'un qui ferme le guichet...sur le guichet il y a une affiche où il y a marqué : « le guichet est momentanément fermé ! », et il ouvrera seulement après une bonne demie heure....un employé absent pour aller prendre un café. »(Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

Selon certains, les plaintes des usagers sont justifiées et les employés devraient y faire face :

« Je crois que le personnel à contact avec le public dans le secteur privé comme dans le public est censé être plus disponible et bien disposé au contact, aux plaintes, qui sont normales enfin... ! » (Juna, 24 ans, étudiante et employée, Rome)

Claudio explique cette attitude par le fait qu'il s'agit de la mentalité typiquement italienne :

« C'est normal ! Notre pays c'est comme ça, tout le monde est comme ça, c'est notre mentalité. On s'énerve tout le temps, on se dispute ! Tu peux attendre tout le monde se

plaindre pour la désorganisation, pour les queue, mai à la fin, tout le monde est comme ça... » (Claudio, 22 ans, étudiant, Rome)

Ainsi, les employés sont vus par certains comme des feignants peu compétents qui n'ont aucune considération pour leurs clients. Cependant, certains sont davantage nuancés. L'attitude du personnel peut parfois changer d'une agence à l'autre

« Qu'est ce que tu penses du personnel ? - Dans l'agence plus grand celle du centre ville ils sont très disponibles et gentils, je dois dire la vérité dans celle plus petite un peu moins. - Pourquoi ? - Ils sont un peu moins disponibles, un peu plus énervés que dans l'autre. » (Anna, 24 ans, cherche un emploi, Padoue)

Ou d'un employé à l'autre

« Quelque chose t'a gêné ? - Des employés...même s'il y en a beaucoup qui font bien leur travail, il y en a d'autres qui s'endorment, bavardent, sortent pour aller prendre un café, et la queue grandit..... ! » (Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

Les jeunes prouvent ainsi, qu'ils n'ont pas toujours un avis tranché et définitif sur le comportement des employés et l'image de la Poste. Si l'image est parfois mauvaise et que celle-ci est justifiée avec des expériences, certains remarquent que la Poste est en train de changer et que l'ambiance n'est pas la même dans tous les bureaux.

Certains autres ne sont pas d'accord avec la mauvaise image qu'à la poste et trouvent, au contraire, de nombreuses qualités au personnel de la Poste

« Quant au personnel ? - Gentils et disponibles. » (Massimiliano, 21 ans, employé et musicien, Rome)

« Quand je suis allé à la Poste pour avoir ma Carte, tout le monde a été très gentil avec moi, et m'a suivi. Par exemple, j'avais oublié mon code fiscal, une employée l'a recherché sur l'ordinateur, ensuite la Carte marchait.....enfin elle est restée beaucoup de temps avec moi. Selon moi, du point de vue technique le service s'est fortement amélioré Du point de vue humain ça dépend des personnes....quelques fois le personnel n'est pas bien. Il faut quand même se rappeler qu'ils travaillent...quatre ou cinq heures par jour et ils sont payés pour faire ce travail -là. » (Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

Ainsi, les perceptions des enquêtés envers le personnel varient selon le jeune interrogé. Il apparaît que certains essaient de ne pas faire de stéréotypes et changent d'opinion en fonction du personnel rencontrés. Cependant, le personnel apparaît souvent comme incompetents et peu à l'écoute des gens. Ils sont vus comme des «fonctionnaires » qui ne travaillent pas beaucoup. Or, un enquêté rappelle que travailler dans leurs conditions ne doit pas être toujours facile. Ainsi, quand le bureau est grand et moderne, il est plus facile pour le personnel d'être disponible et professionnel.

C. Les attentes à l'égard de la poste locale

Certains décrivent les bureaux de Poste comme un univers cauchemardesque où on assisterait à une disparition des codes de politesse. Cependant, d'autres sont plus nuancé et remarque des différences d'attitudes d'un membre du personnel à l'autre. De plus, certains soulignent le fait que les bureaux de poste sont en train d'être rénové. Beaucoup apprécient ce nouvel élan que semble prendre la Poste et l'encourage dans cette voix. Ainsi, certains enquêtés remarquent que les opérations de la Poste sont très simples et rapides à effectuer. Enfin, d'autres apprécient les efforts que fait la Poste envers les jeunes.

La plupart des enquêtés interrogés s'accordent à dire que les services de la Poste sont simples à utiliser. Ainsi, lorsqu'ils se rendent dans des bureaux de Poste, les enquêtés apprécient que tout soit simple, clair et bien expliqué.

« Est-ce qu'il était clair ? - Oui, il était très clair. » (Germana, 24 ans, employée, Rome)

« Lorsqu'on va à la Poste la démarche est toute simple, on a pas de problèmes. » (Valentina, 23 ans, étudiante, Civitavecchia)

Des enquêtés ont remarqué que la Poste se modernise. Les bureaux de Poste ont été refait et cette nouveauté est appréciée :

« Qu'est-ce tu en penses ? - Bien sur le nouveau bureau donne envie de rentrer, parce que tout est nouveau, nettoyé, renouvelé tandis que dans les vieilles agences il y a toujours la même structure et peu de nouveautés. Quand même, en dehors je ne me rappelle pas des inscriptions visibles particulières ; je trouve que la structure soit toujours un peu froide. » (Germana, 24 ans, employée, Rome)

« Quant aux bureaux ? - Mon bureau il vient d'être rénové et donc ça va. L'agence elle est pas mal. » (Valentina, 23 ans, étudiante, Civitavecchia)

De plus, la Poste a apporté des améliorations à ses services et cela est apprécié par les jeunes interrogés. Ils remarquent bien la différence et les améliorations apportées. Certains espère que la Poste continuera dans son élan et se modernisera de plus en plus :

« Que est ce que il t'a frappé ? - Plus que frappé, je dirais que j'aime bien toutes les améliorations de la Poste.. Tous les nouveaux services qu'elle offre...les promotions pour les jeunes... Elle est en train de se moderniser. - Que est ce que tu en penses - J'espère que ça va continuer, que elle continue comme ça et qu'elle puisse offrir des réelles avantages, de conditions meilleures » (Claudio, 22 ans, étudiant, Rome)

Malgré ce nouvel élan de modernité, certains gardent sur la Poste un oeil critique. C'est pour cette raison que nous avons demandé aux enquêtés ce qu'ils voudraient changer à la Poste et quels seraient leurs conseils et leurs attentes vis-à-vis de la Poste.

Pour la plupart l'insatisfaction principale et la file d'attente. Les enquêtés donnent de nombreux conseils pour y remédier. Pour certains, il faudrait informatiser toutes les opérations :

« Est-ce que tu as un conseil pour améliorer les bureaux de la Poste ? - Afin de réduire les queues et donc l'attente, il faudrait peut-être informatiser les procédures, Tout cela pourrait mener à un service plus rapide et plus efficace ; probablement une gestion informatisée serait plus rapide et agile, qui permettrait un service meilleur et plus simple, pour pouvoir retrouver tout de suite un courrier, ou gérer le compte courant de chaque client. » (Massimiliano, 21 ans, employé et musicien, Rome)

Ou alors, plus radical, supprimer complètement le personnel et les bureaux de Poste et faire toutes les opérations grâce aux guichets automatiques :

« Je ne le sais pas...Selon moi, s'il n'y avait pas de bureau de la Poste, ça serait mieux : tout serait automatique et on éviterait des pertes de temps, les queues... » (Juna, 24 ans, étudiante et employée, Rome)

Certains conseils plutôt de construire davantage de bureaux de Poste :

« La poste pourrait essayer d'éviter les queues, d'avoir beaucoup d'édifices dans chaque lieu ; si tout quartier ait son bureau de poste, il y aurait moins de monde. » (Germana, 24 ans, employée, Rome)

Selon certains si la banque de la Poste ne va pas bien c'est parce qu'elle ne donne pas assez d'informations sur ses produits

« Pourquoi ?

Parce que je crois que la Poste puisse être une alternative à la banque. Mais les personnes choisissent une banque peut être en raison d'une information insuffisante. Il faudrait un mailing plus direct, des informations plus directes aux jeunes. » (Juna, 24 ans, étudiante et employée, Rome)

Ensuite, pour améliorer l'image de la Poste, certains pensent que le personnel doit être davantage à l'écoute, disponible et patient.

« Quels sont les services que peuvent être améliorés ? - Bien sûr le personnel : je voudrais qu'ils soient motivés, disponibles et souriants. » (Juna, 24 ans, étudiante et employée, Rome)

Pour se faire, les employés doivent apprendre à rester calmes devant les usagers.

« Au niveau du personnel ? - Je leur conseillerais de ne pas écouter les plaintes des gens... Vous êtes au fond de l'organisation et c'est à vous de prendre en patience. »(Claudio, 22 ans, étudiant, Rome)

« Quels conseils donnerais-tu aux personnels ? - Peut-être d'essayer de rester un peu plus calmes... Plus disponible et aussi plus gentils... »(Anna, 24 ans, cherche un emploi, Padoue)

Certains proposent de multiplier les contrôles afin que le personnel assume ses fonctions

« Quel conseil donnerais-tu pour améliorer le personnel ? - S'ils n'ont pas envie de travailler... Peut-être il y a besoin de plus de contrôles, il n'y a jamais des contrôles et les employés peuvent décider d'ouvrir ou pas le bureau, de fermer en avance.... » (Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

« À mon avis, il faudrait travailler dur sur ce qui concerne le personnel, aussi, un superviseur toujours présent. » (Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

Selon les enquêtés, la Poste aurait également des améliorations à apporter en ce qui concerne les jeunes. Selon eux, la Poste devrait offrir des avantages destinés spécifiquement aux jeunes et de les considérer comme des clients à part entière :

« Est-ce que tu as une idée pour améliorer les services de la Poste à destination des jeunes ? - Je pense aux prêts... À mon avis, ça c'est la bonne voie.... Offrir des avantages, des bons taux d'intérêt... Donner plus de confiance aux jeunes. D'habitude ils ne nous font pas beaucoup de confiance... C'est normal, on est la catégorie sociale la plus faible de toute la société, on a pas de revenu ! »

Ces produits devraient être simples à gérer :

« As-tu une idée pour pouvoir améliorer les services bancaires de la Poste à destination des jeunes ? - Selon moi...L'important, c'est de proposer des produits très simples...À gérer...À avoir... Plus fonctionnelles, bien structurés. Simples à gérer. »(Davide, 19 ans, étudiant et employé, Rome)

La Poste pourrait élargir le panel d'opérations qu'elle propose en ajoutant, par exemple, des cartes « pré-payées »



« Une idée pour améliorer les services de la Poste à l'égard des jeunes ? - Les Cartes « pré-payées », des abonnements, désormais c'est ça la chose de la quel les jeunes ont besoin. - Une Carte pré-payée et simple à utiliser. » (Valentina, 23 ans, étudiante, Civitavecchia)

La poste devrait également mettre en place des partenariats dont pourrais bénéficier les jeunes

« as-tu une idée pour améliorer les services de la Poste à destination des jeunes ? - Si j'avais une carte de paiement rechargeable « PostPay », je ferais en sorte que toutes les fois où tu la recharges, tu récupères des points, ou sinon je ferais une convention avec les opérateurs téléphoniques : tu récupères des points que tu peux dépenser avec la « Vodafone ». »(Anna, 24 ans, cherche un emploi, Padoue)

« Ou pour les voyages, un total de points, des conventions... Par exemple « Last minute », Alitalia, en somme tout ce que tu veux, mais, de cette façon, je pense que ce

serait une excellente forme d'encouragement. J'aimerais bien avoir le copyright s'ils font ça ! Je pense qu'il n'y a pas de convention de ce type-là, ou bien je n'ai jamais entendu parler de ça. » (Anna, 24 ans, cherche un emploi, Padoue)

Enfin, les jeunes interrogés mettent l'accent sur le manque d'informations autour des produits que propose la Poste. Selon eux, la Poste devrait faire plus de publicité :

« Mais je pense aussi que si la Poste elle aimerait bien se faire de la publicité, alors à ce moment-là elle pourrait communiquer un peu plus... Par exemple moi je n'ai jamais reçu rien chez moi. - « Un conseil au niveau des produits bancaires ? - Peut-être aussi là un peu plus de publicité, pour faire connaître les produits, moi je n'ai jamais reçu rien chez moi. » (Valentina, 23 ans, étudiante, Civitavecchia)

La Poste fait parfois des campagnes de publicité puis les usagers n'auraient ensuite plus d'informations. Selon certains, la Poste devrait être plus constante :

« Au moins pour ce que je connais... Peut-être une publicité plus continue même s'il n'y a pas des nouveautés. C'est bien de faire connaître les services les plus nouveaux, mais après pour des mois, on n'entend plus parler de la Poste... Il faut être plus constante » (Marco, 23 ans, étudiant et employé, Rome)

Ces attentes concernent la poste en général. Mais quand est-il de la banque de la Poste. Pour certains, il existe des points communs entre une banque et la Poste.

« C'est quoi les points en communs entre la Poste et une banque ? - Ce sont deux entreprises qu'elle se ressemblent toujours plus... Toujours plus proches. » (Claudio, 22 ans, étudiant, Rome)

Ainsi, les services bancaires et financiers sont les mêmes :

« C'est quoi les points communs entre la Poste de ton pays et une banque ? - Les points en communs... Ce sont les services bancaires, à la poste désormais on peut trouver les Cartes, les comptes. » (Valentina, 23 ans, étudiante, Civitavecchia)

« Quels sont selon toi les points en commun entre la Poste et la banque ? - Les services bancaires ; elles offrent aux citoyens des services semblables. Elles proposent aussi des paquets financiers. Je crois que les deux ont les mêmes objectifs. » (Massimiliano, 21 ans, employé et musicien, Rome)

De même que la structure

« Par rapport aux structures : les guichets sont pareils, au moins selon l'expérience que j'ai avec ma banque. En rentrant et dans un bureau de la Poste et dans une banque, on voit quand même un guichet avec un employé, la queue... Et l'argent. » (Juna, 24 ans, étudiante et employée, Rome)

Cependant, certains trouvent des différences entre la Poste et une banque. Tout d'abord parce que la Poste offrent d'autres services et notamment le service postal :

« Quelles sont les grandes différences entre la poste de ton pays et une banque ? - La banque est plus spécifique pour un seul secteur : avoir un compte et faire des transactions. Tandis que, avec la poste, on peut faire beaucoup d'autres choses, elle présente diverses fonctions. S'il est possible d'aller à la poste et faire trois différentes opérations, dans une banque, ça ne serait pas possible. » (Germana, 24 ans, employée, Rome)

BIBLIOGRAPHIE

Ouvrages :

DESJEUX D., (2004), *Les sciences sociales*, Paris, PUF, Que Sais-je?

Articles :

CHIARA OLDANI, (2004), « L'évolution del ruolo di Poste Italiane nel sistema italiano »

Sites Internet :

ABI: www.abi.it, "Sistema bancario"(2003)

BANCA DI ROMA: www.bancaroma.it, "Conti correnti/giovani"(2005)

BANCA ITALIA: www.bancaitalia.it, "Documenti banche"(2004)

BANCA INTESA: www.bancaintesa.it, "Prodotti/conti correnti"(2005)

BANCA UNICREDITO: www.unicredit.it, « Documenti, conti correnti »

ISTAT: www.istat.it, "Documenti popolazione"(2004)

POSTE ITALIANE : www.poste.it, "Servizio Stampa"(2005); "Storia Poste Italiane"(2004); "Servizi, Servizi On-line"(2005); "Presentazione impresa"(2005).

IL SOLE 24ORE: www.sole24ore.it, "Ufficio Stampa"(2004)

WIKIPEDIA: www.wikipedia.org, "Présentation Italie"(2004)

www.mediasoft.it, « Cartina Geografica Italia »

Documents:

PROSPESCTUS Poste Italiane

CATALOGUE Poste Italiane

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 (photos et schéma)**
- 10. Tableau récapitulatif des données relatives aux pratiques des postes**
- 11. Guide d'entretien traduit**

1. Carte du pays



2. Signalétique détaillée des enquêtés

Entretien	Prénom	Sexe	Age	Statut	Lieu de résidence	Banque d'affiliation	Produits bancaires possédés	Durée de l'entretien
N°1	Luciano Anna	F	24	À la recherche d'un emploi	Padouve	Banca Antonveneta	Compte courant, plus Visa Electron	1h20
N°2	Batelli Gemana	F	24	Employée	Rome	Credito Italiano/Banca Intesa	Deux Comptes Courants	1h30
N°3	Montini Marco	M	23	Étudiant/petit boulot	Marino (Rome)	Poste Italiane	Postepay (Visa)	1h30
N°4	Ferri Davide	M	19	Étudiant	Rome	Cariplo	Carte de retrait	1h15
N°5	Maltese Juna	F	24	Etudiante/petit boulot	Rome	Fineco	Carte de Retrait et Crédit	1h30
N°6	Nanni Claudio	M	23	Étudiant	Rome	Poste Italiane	Postepay (Visa)	1h30
N°7	Forlani Massimilaino	M	21	Employé	Rome	Banca Intesa	Livret d'épargne	1h20
N°8	Pierucci Valentina	F	23	Étudiante	Rome	Banca San Paolo	Compte courant	1h30

3. Tableau récapitulatif des données relatives aux revenus des jeunes (par enquête)

Nom	Type de revenus	Age	Sources	Montant	Occasion	Modalité	Fréquence
Anna	Argent de poche	19 ans	Parents	25 puis 50€	Pour les sorties puis pour économiser	Un billet, de la main à la main	Toutes les semaines
	Cadeaux occasionnels	Petite fille	Grand-père			Un billet, de la main à la main	Tous les étés
	Petits boulots	A partir de 16 ans	Divers employeurs		Sorties et loisirs	Un billet, de la main à la main, puis salaire versé sur un compte	En parallèle avec ses études
Germana	Argent de poche	14 ans	Parents	25 puis 50€	Pour les sorties	Un billet, de la main à la main	Toutes les semaines
	Petite souris	Petite fille	parents	80centimes d'euros	Bonbons...	pièce	Quand une dent tombe
	Cadeaux occasionnels	Petite fille à aujourd'hui	Famille éloignée			Un billet, de la main à la main	Noël
	Petits boulots	A partir de 18 ans	Divers employeurs		Sorties et loisirs	Un billet, de la main à la main, puis salaire versé sur un compte	En parallèle avec ses études

Marco	Argent de poche	12 ans	Parents	12,50€ PUIS 50€	Pour les sorties	Un billet, de la main à la main	Toutes les semaines
	Cadeaux occasionnels	Petit garçon	Grand-père			Un billet, de la main à la main	Lors de ses visites ou Noël
	Petits boulots	A partir de 18 ans	Divers employeurs		Sorties et loisirs	Un billet, de la main à la main, puis salaire versé sur un compte	En parallèle avec ses études
Davide	Argent de poche	12 ans	Parents	NON FIXE	Pour les sorties	Un billet, de la main à la main	Non fixe
	Cadeaux occasionnels	Petit garçon à aujourd'hui	Famille éloignée		Pour les sorties ou épargne	Un billet, de la main à la main	Noël, fêtes de famille
	Petits boulots	A partir de 16-17 ans	Divers employeurs		Sorties et loisirs	Un billet, de la main à la main, puis salaire versé sur un compte	L'été

Juna	Argent de poche	15 ans	Parents	NON FIXE	Pour les sorties	Un billet, de la main à la main	Non fixe
	Cadeaux occasionnels	Petite fille à aujourd'hui	Grands-parents, Famille éloignée		Pour les sorties ou épargne	Un billet, de la main à la main	Noël, fêtes de famille
	Petits boulots	A partir de 19 ans	Divers employeurs		Sorties et loisirs	Un billet, de la main à la main, puis salaire versé sur un compte	En parallèle avec ses études
Claudio	Argent de poche	14 ans	Parents	NON FIXE	Pour les sorties	Un billet, de la main à la main	Non fixe
	Aide ménagère	6-8 ans	parents	0,25€	Loisirs, bonbons...	espèces	Lors d'une aide ménagère
	Cadeaux occasionnels	Petit garçon à aujourd'hui	Grands-parents, Famille éloignée		Pour les sorties ou épargne	Un billet, de la main à la main	Noël, fêtes de famille
	Petits boulots	A partir de 21 ans	Divers employeurs		Sorties et loisirs	Un billet, de la main à la main, puis salaire versé sur un compte	L'été

Massimiliano	Argent de poche		Parents		Pour les sorties	Un billet, de la main à la main	Toutes les semaines
	Petite souris	Petit garçon	parents	0,50-1€	Bonbons...	pièce	Quand une dent tombe
	Cadeaux occasionnels	Petite fille à aujourd'hui	Famille éloignée			Un billet, de la main à la main	Noël
	Petits boulots	A partir de 11 ans	Divers employeurs		Sorties et loisirs	Un billet, de la main à la main, puis salaire versé sur un compte	Pendant ses congés puis en parallèle avec ses études
Valentina	Argent de poche	12-13 ans	Parents	De 20,50€ à plus important	Pour les sorties, vêtements, transports...	Un billet, de la main à la main	Toutes les semaines
	Cadeaux occasionnels	Petite fille à aujourd'hui	Grands-parents, Famille éloignée		Epargne puis loisirs	Un billet, de la main à la main	Noël, fêtes de famille, anniversaire
	Petits boulots		Divers employeurs		Sorties et loisirs	Un billet, de la main à la main, puis salaire versé sur un compte	en parallèle avec ses études

4. Tableau récapitulatif des données relatives aux dépenses des jeunes (par enquête)

Interviewé : prénom	<i>Anna</i>			
	<i>Nature</i>	<i>Montant</i>	<i>Fréquence</i>	<i>Mode de paiement</i>
Charges fixes	<i>Téléphone portable</i>			<i>liquide</i>
	<i>essence</i>			
	<i>sorties</i>		<i>Tous les weeks-ends</i>	<i>Liquide</i>
Autres	<i>Cadeaux aux proches</i>			<i>Liquide</i>

Interviewé : prénom	<i>Germana</i>			
	<i>Nature</i>	<i>Montant</i>	<i>Fréquence</i>	<i>Mode de paiement</i>
Charges fixes	<i>Téléphone portable</i>			<i>Directement à l'automate</i>
	<i>esthéticienne</i>		<i>Une fois par mois</i>	<i>Liquide</i>
	<i>sorties</i>	<i>50-100€</i>	<i>Tous les weeks-ends</i>	<i>Liquide</i>

Interviewé : prénom	<i>Marco</i>			
	<i>Nature</i>	<i>Montant</i>	<i>Fréquence</i>	<i>Mode de paiement</i>
Charges fixes	<i>Téléphone portable</i>			<i>Directement à l'automate</i>
	<i>cigarettes</i>			<i>Liquide</i>
	<i>essence</i>			
	<i>sorties</i>		<i>Tous les weeks-ends</i>	<i>Liquide</i>

Interviewé : prénom	<i>Davide</i>			
	<i>Nature</i>	<i>Montant</i>	<i>Fréquence</i>	<i>Mode de paiement</i>
Charges fixes	<i>Téléphone portable</i>			<i>Directement à l'automate</i>
	<i>cigarettes</i>			<i>Liquide</i>
	<i>sorties</i>		<i>Tous les weeks-ends</i>	<i>Liquide</i>

Interviewé : prénom	<i>Juna</i>			
	<i>Nature</i>	<i>Montant</i>	<i>Fréquence</i>	<i>Mode de paiement</i>
Charges fixes	<i>Frais pour la voiture</i>			
	<i>essence</i>			
	<i>Vêtements</i>			<i>liquide</i>
	<i>sorties</i>		<i>Tous les weeks-ends</i>	<i>Liquide</i>
Interviewé : prénom	<i>Claudio</i>			
	<i>Nature</i>	<i>Montant</i>	<i>Fréquence</i>	<i>Mode de paiement</i>
Charges fixes	<i>Téléphone portable</i>			<i>Directement à l'automate</i>
	<i>sorties</i>		<i>Tous les weeks-ends</i>	<i>Liquide</i>
Interviewé : prénom	<i>Massimiliano</i>			
	<i>Nature</i>	<i>Montant</i>	<i>Fréquence</i>	<i>Mode de paiement</i>
Charges fixes	<i>essence</i>			<i>Liquide</i>
	<i>Entretien de sa guitare</i>			<i>Liquide</i>
	<i>Entretien de ses chiens</i>			<i>Liquide</i>
Interviewé : prénom	<i>Valentina</i>			
	<i>Nature</i>	<i>Montant</i>	<i>Fréquence</i>	<i>Mode de paiement</i>
Charges fixes	<i>Frais d'université</i>			
	<i>Fournitures scolaires</i>			
	<i>Téléphone portable</i>			<i>Liquide</i>

5. Tableau récapitulatif des données relatives aux modes de paiement des jeunes (par enquêté)

Prénom	Age et situation professionnelle	Mode de paiement	Lieu de stockage	Fréquence d'utilisation
Anna	24ans, recherche un emploi	Carte de retrait	Toujours sur elle. Dans son portefeuille	Uniquement pour les gros achats
		Carte de paiement		Uniquement à l'étranger
		Espèce	Dans son portefeuille	Pour toutes les dépenses courantes (sorties....)
Germana	24ans, actif	Carte de retrait et de paiement	Toujours sur elle. Dans son portefeuille	Uniquement pour les gros achats et par sécurité
		Espèce	Dans son portefeuille	Pour toutes les dépenses courantes (sorties....)
Marco	24 ans, étudiant et employé	Carte de retrait/paiement	Jamais sur lui	Uniquement pour les gros achats
		Espèce	Dans son portefeuille	Pour toutes les dépenses courantes (sorties....)
Davide	19 ans, étudiant et employé	Carte de retrait/paiement	Rarement sur lui	Uniquement pour les gros achats
		Espèce	Dans son portefeuille	Pour toutes les dépenses courantes (sorties....)

Juna	24 ans, étudiante et employée	Carte de retrait/payement	Toujours sur elle. Dans son portefeuille	Uniquement pour les gros achats
		Espèce	Dans son portefeuille	Pour toutes les dépenses courantes (sorties....)
Claudio	22 ans, étudiant	Carte de retrait/payement	Rarement sur lui, sauf en cas de gros achat	Uniquement pour les gros achats
		Espèce	Dans son portefeuille	Pour toutes les dépenses courantes (sorties....)
Massimiliano	21 ans, employé	Pas de carte de retrait/payement		
		Espèce	Dans son portefeuille	Pour toutes les dépenses courantes (sorties....)
Valentina	23 ans, étudiante	Carte de retrait/payement	Toujours sur elle. Dans son portefeuille	Pour toutes les dépenses courantes (sorties....)
		Espèce	Dans son portefeuille	Pour toutes les dépenses courantes (sorties....)

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...)
Valentina	compte courant	Fin du compte « junior »	18 ans	Banca San Paolo		Stockage et retrait
Anna	Compte courant et d'épargne	majorité	18 ans	Banca Anton Veneta	1 500 E	Stockage et retrait
Germina	Compte courant et d'épargne Conto arancio	Fin du compte « junior » et besoin de faire des économies	18 ans et 24 ans	Credito Italiano/	?	Stockage (Conto Arancio) et retrait
Marco	Pas de compte mais carte de paiement et de retrait			Poste Italiane		

davide	Pas de compte mais carte de paiement et de retrait			Cariplo		
juna	Un compte courant	Fin du compte « junior »	18 ans	Banca Fineco	?	Sockage et retrait
claudio	Pas de compte mais une carte de retrait			PosteItaliane		
massimilio	Pas de compte mais un livret d'épargne		Ouvert à sa naissance	Banca Intesa	Ne sais pas	épargne

7. Documents relatifs à la poste locale

8. Liste des produits et services de la poste locale

Le **courrier: ordinaire**, prioritaire et recommandée, courrier assuré, acte judiciaire.

Le **courrier commerciale** :pour les entreprises et l'administration public.

Les **services électronique**: télégramme, fax et telex..

Les **services postaux national et international** : colis, courrier express,

Le **courrier on-line** : recommandée ; télégramme ; case de mail 20Mb

Livret d'épargne : « Nominatifs », « au Porteur », « à Terme » et « Ordinaires ».

Conto BancoPosta : compte bancaire Les moyen de paiement : carte de retrait et de crédit (en trois versions :rechargeable, classique et golden) ;chéquier.

Postepay standard : Carte de la Poste pré payée, sans coût par an, circuit Visa Electron et Visa

- **Prêts BancoPosta** : prêt, avec plusieurs solutions d'échelons, des paiement à partir de 24 versements jusqu'à 80 paiements.
- **Mutuel pour l'achat d'une maison** : un prêt de la Poste à partir de 5 ans jusqu'à 30 ans pour les versements.
- **Fonds BancoPosta** : plusieurs fonds proposés
- **Obligations** : diverses offres
- **Mandat-postale** : .service d'envoi immédiate d'argent, soit parmi les guichets de la Poste, soit sur Internet avec les produits BancoPosta
- **BancoPosta MoneyGram** : pour l'envoi d'argent en 170 de pays dans le monde
- **Postepay junior** : la Carte Postepay pré payée, délivrée aux mineurs de 18 ans, sous autorisation des parents;circuit Visa Electron et Visa

- **Livret d'épargne pour les mineurs**: ils sont de trois types selon la classe d'âge

Postescuola et université(Poste école) : prêt pour l'achat des livres de l'école réservation et achat de livres pour l'école, consigne à domicile, il n'y a pas de frais en plus sur le prix du livre.

PTshop : vente par la Poste de nombreux articles dans les bureaux et sur Internet(Wifi, livres, papeterie...).

PT business : produits et services pour les entreprises, avec une consultation (mailing, courrier, compte bancaire, prêts, investissements)

Call center : numéro gratuit pour les clients pour toutes informations.

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	Envois de colis, de recommandé, achat de timbres...	Une à trois fois par mois	Bureau de poste le plus proche du domicile ou du travail	Opérations jugées faciles mais beaucoup de queue
Produits et services bancaires et financiers	Dépôt de chèque, virement, mise en service de la carte	Exceptionnel	Bureau où le compte est ouvert, le plus proche du domicile	Opérations jugées faciles mais beaucoup de queue
Automates	Retrait d'espèce	Plusieurs fois par mois	Selon endroit où l'on est	Facile et rapide
TAXES QUOTIDIENNES	Factures, frais de scolarités, quittances...	Trois fois par mois environ	Bureau de poste le plus proche du domicile ou du travail	Opérations jugées faciles mais beaucoup de queue

11. Guide d'entretien traduit

Alcuni consigli e raccomandazioni preliminari :

- ☞ Tutte le interviste dovranno durare almeno **1h30** . Bisognerebbe annunciare a l'intervistato due ore per prevenire le eventuali digressioni e/o problemi.
- ☞ Nella preoccupazione della concentrazione, **state attenti a realizzare le interviste in luoghi tranquilli**, l'ideale sarebbe farle nel domicilio dell'intervistato.
- ☞ **I rinvii servono per aiutarvi**, fateci attenzione e abbiate cura che siano tutti percepiti dall'intervistato nel corso dell'intervista.
- ☞ **Dopo l'intervista, prendetevi qualche minuto per scrivere alcune riflessioni** sull'intervista, su un diario del campo, il suo svolgimento, l'atteggiamento dell'intervistato, le sue impressioni. Queste informazioni prese sull'immediato potranno costituire degli aiuti preziosi nel momento della vostra bozza e dell'analisi. La stessa cosa per le eventuali discussioni intraprese alla fine dell'intervista con l'intervistato.
- ☞ La traccia dell'intervista è suddivisa i temi, **sequenza flessibile di domande** , che l'intervistatore potrà far evolvere in funzione della dinamica dell'intervista . I rinvii sono lasciati alla valutazione e soprattutto alla sensibilità dell'intervistatore.

INTRODUZIONE :

Presentazione : Sono una studentessa in Scienze della Comunicazione all'Università « La Sapienza » di Roma.

Presentazione dell'indagine : Sto svolgendo una ricerca per la Posta francese, il cui tema è «i giovani europei nel loro rapporto al denaro e con gli organismi finanziari ». Incontrerò diversi giovani fra 15 e 25 anni per cercare di capire meglio ciò che caratterizza l'universo del loro utilizzo del denaro nella vita quotidiana.

Deposizione: Mi piacerebbe affrontare con te un certo numero di temi relativi agli usi legati al denaro e alla posta nazionale. Tutto quello di cui parleremo insieme sarà analizzato in maniera anonima, senza citare il tuo nome, ne comunicare i tuoi dati.

PRESENTARE LE REGOLE DEL GIOCO :

- ☞ L'intervista dura all'incirca 1h30.
- ☞ Per rassicurare l'intervistato, **garantitegli l'anonimato**.
- ☞ Spiegate all'intervistato che siete lì per **raccogliere delle risposte spontanee e riguardanti la sua propria esperienza**. Non si tratta di parlare in generale, ma soltanto di lui stesso e della sua propria esperienza.
- ☞ Bisogna spiegare all'intervistato che non esistono **buone o cattive risposte**,

e che tutti i suoi interventi saranno interessanti.

In seguito bisogna mettersi a proprio agio, così che l'intervistato, spiegandogli che l'intervista non si svolgerà necessariamente nella vostra lingua materna vi è **indispensabile parlare lentamente per poter cogliere tutte le sfumature, a costo di far ripetere alcune informazioni**. Spiegate bene che é molto importante per voi, e per il vostro lavoro di trascrizione e di analisi.

« *Per cominciare potresti presentarti rapidamente... la tua età, la tua famiglia ...* »Grazie.

« *Adesso affronteremo insieme la tua esperienza con il denaro...* »

STORIA DI VITA & RAPPORTO CON GLI ORGANISMI FINANZIARI

A. Per cominciare, mi potresti raccontare come funzionava nella tua famiglia quando eri piccolo...

- Quale è il tuo primo ricordo in relazione al denaro ?

Tappa 1 infanzia : Quali erano le tue prime fonti di entrata ?

IDENTIFICARE TUTTE LE FONTI POSSIBILI

- *Paghetta*
- *Piccolo lavoro*
- *Eredità*
- *Regalo*
- *Ricompense*
- *Altro : « piccolo furto »,etc....*

☞ **Riprendere ogni fonte con i seguenti rinvii :**

- Come é stato deciso ?

- A partire da che età ?

- Con chi parlavi di soldi ? Con chi parlavi di soldi al di fuori della tua famiglia ?

- Quali sono state le negoziazioni fra te e la tua famiglia ?

- *É stato facile parlare di questo con la tua famiglia ? Perché ?*
- *É stato difficile parlare di questo con la tua famiglia ? Perché ?*
- *Come ti sentivi ? In che stato d' animo eri ? Perché ?*
- *Qual' era la posizione di ognuno ? (argomenti)*
- *Quali sono stati i risultati della negoziane ?*
- *Cosa ne pensavi ?*

- Come era organizzato ?

- *Chi ti dava questi soldi ?*

- *Di che cifra ?*
 - *Con quale frequenza? In quali momenti ? (quando nella settimana)*
 - *In che modo te li davano ? (contanti, versamento, assegno...)*
 - *Quali erano le occasioni ? (storie quotidiane, eccezionali, occasionali) regali, paghetta, ricompense... incentivo... chi ti incentivava?*
 - *A cosa servivano ?*
 - *Cosa ne pensavi ? Perché?*
 - *Cosa sentivi ? Perché?*
 - *In quel periodo quali erano i discorsi dei tuoi genitori ? di cosa ti ricordi ? quali erano i disaccordi ? Cosa ne pensavi ?*
 - *Al di fuori di questa entrata, ne avevi un'altra ? (regali, ricompensa, paghetta, piccolo lavoro, servizi ai parenti e famiglia)*
- In quale momento é cambiato? Perché? Come é successo ? Cosa ne pensavi ?

Tappa 2 : RIPRENDERE I RINVII PRECEDENTI

Tappa 3...

B. E oggi quali sono le tue fonti d'entrate?

IDENTIFICARE TUTTE LE FONTI

- *Paghetta*
- *Piccolo lavoro*
- *Eredità*
- *Regali*
- *Ricompense*
- *Altro : « piccolo furto », etc....*
- *Aiuti finanziari*

☞ Riprendere ogni fonte con i seguenti rinvii :

- Come si organizza ?
- *Chi ti da/versa questi soldi ?*
 - *Che cifra ?*
 - *Con quale frequenza ? (I momenti : quando nella settimana/mese etc)*
 - *Sotto quale forma ? (contanti, assegno, versamento, carta di credito, carta di prelievamento(bancomat), moneo, mandato in contanti)*
 - *In quali occasioni ? (storie quotidiane, eccezionali, occasionali) regali, paghetta, ricompense... incentivo... chi é che incentivava ?*
 - *A cosa serve?*
 - *Cosa ne pensi ? Perché ?*
 - *Cosa provi ? Perché ?*
- Quanti soldi hai con te normalmente ?
- *Perché ?*
 - *E oggi ?*
 - *Perché non hai la stessa somma ?*
- Quando esci quale mezzo di pagamento porti con te ?

- *Perché ?*
- *E oggi ?*
- *Perché non hai gli stessi?*

- Come ti proteggi contro il furto?

C. Gli usi del denaro :

- Come utilizzi questi soldi ?

- *Quali sono le spese : regolari, occasionali, eccezionali*

☞ *Identificare bene le spese fisse*

☞ *Identificare bene la parte restante*

☞ *Identificare bene che mezzo di pagamento impiega per ogni tipo di spesa, i vantaggi/svantaggi*

- *Cosa ci fai di quello che resta?*
- *Chi ha il diritto di darci uno sguardo ? (i parenti....)*
- *Cosa ne pensi ? Perché ?*
- *Con chi ne parli? Perché questa persona ?*

- Il risparmio / le economie / gli investimenti :

- *Quant'è ?*
- *Come avviene ?*
- *Cosa ce ne fai ?*
- *É regolare ?*
- *Cosa ne pensi ? Perché ?*

- I prestiti di denaro/banca o qualcun'altro

- *Quanto ?*
- *Come avviene?*
- *Cosa ce ne fai ?*
- *É regolare ?*
- *Come avvengono i rimborsi?*
- *Cosa ne pensi? Perché?*

- I trasferimenti di denaro/ versamenti / invio urgente di denaro / dono

- *Quant'è ?*
- *Come avviene ?*
- *Cosa ce ne fai ?*
- *É regolare ?*
- *Cosa ne pensi? Perché ?*

- Le soddisfazioni legate al denaro : identificarle e domandare perché

- Le difficoltà incontrate : bilancio

- *É frequente ?*
- *Cosa fai in una situazione del genere ?*
- *Hai fatto ricorso a qualcuno? Chi? Perché questa persona ?*
- *Quali soluzioni hai ?*
- *É facile ?*
- *Quale immagine di te stesso ti richiama alla mente ?*
- *Come ti senti in questi momenti?*

- *Qual'è l'ultimo problema che hai incontrato ? Come è successo? Raccontami...*
- Ti ricordi di un evento che ti ha segnato con la banca?
 - *Esempio : in Austria, il 30/09, giornata del risparmio intéresse bambini portano i loro salvadanai in banca, e ricevono un regalo come ricompensa*

B. Le modalità di gestione dei prodotti finanziari/Storia dei supporti materiali e dei conti

- Raccontami la scelta della prima banca
 - *Perché questa piuttosto che un'altra ?*
 - *Hai avuto dei dubbi ?*
 - *Perché ?*
 - *Qual'è la banca dei tuoi genitori ? Perché hai la stessa ? Perché no ?*

☞ *Identificare i prodotti in possesso*

☞ *Ricostruire la scelta per ciascun prodotto : processo di decisione, modalità di scelta*

☞ *L'utilizzo : ricostruzione degli usi*

☞ *Gli incidenti di gestione nel quotidiano*

☞ *L'archivio dei documenti*

- Segui il movimento del tuo denaro? Come avviene?

IDENTIFICARE TUTTE LE FORME

- investimento : risparmio, azioni, obbligazioni
- Conti correnti
- I crediti
- L'assicurazione

☞ *Riprendere ogniuna delle fonti con i seguenti rinvii:*

- Pratiche :
 - *Quale supporto è messo a disposizione : supporto cartaceo, Internet, SMS gratuito, a pagamento / self service / invio di posta automatico*
- Chi ne è coinvolto ? :
 - *Intervengono i tuoi genitori ? o altre persone ? quali ?*
 - *Come avviene ?*
 - *Hai dei conti di cui devi dar conto ?*
 - *Cosa ne pensi ?*
 - *In cosa è positivo?*
 - *In cosa è fastidioso?*

- Possiedi un conto bancario ? Quale ? o più di uno ?

☞ *Attenzione ritornare bene su ogni forma citata dall'intervistato*

RINVII

- *Come hai deciso di prendere questo tipo di cont./investimento?*
- *Come ne hai sentito parlare? Dove hai ricercato l'informazione ?*

- *Da chi sei andato? Perché ?*
- *Quali documenti hai dovuto presentare ?*
- *Chi ha avuto l'idea ?*
- *A chi ne hai parlato ?*
- *Che domande hai fatto ?*
- *Che cosa hai tenuto a mente ? Che cosa ti ha colpito ?*
- *Che cosa ti è sembrato facile ? Perché ?*
- *Che cosa ti è sembrato difficile ? Perché ?*
- *Che problemi hai incontrato ? Perché?*
- *Che soluzioni sono state apportate ? Perché e come ?*
- *C'è stato qualcosa che ti è stato rifiutato al momento dell'apertura ? cosa ne pensavi ?*
- *I vantaggi ?*
- *Gli svantaggi, le cose che ti danno fastidio ?*
- *C'è un nome in particolare ? che cosa ti richiama ? cosa ne pensi ?*
- *Hai dei servizi particolari con il tuo conto ? quali? Cosa ne pensi ? come li utilizzi ?*
- *Hai ricevuto un regalo al momento dell'apertura ? Cosa ne pensavi ? Perché?*
- *Hai avuto un garante? Perché? Se sì, chi era il tuo garante ? Perché ?*

- Approssimativamente che cifra hai in questo conto? Cosa ne pensi?

- Possiedi un investimento finanziario? Quale?

POSSIBILITÀ

- *Libretto di risparmio*
- *Azioni*
- *Obbligazioni*
- *Piano di risparmio affittuario*
- *Etc.*

☞ **Attenzione ritornare bene su ogni forma citata dall'intervistato.**

RINVII

- *Come hai deciso di prendere questo tipo di conto/investimento?*
- *Come ne hai sentito parlare? Dove hai cercato l'informazione?*
- *Da chi sei andato ? Perché ?*
- *Che documenti hai presentato ?*
- *Chi ha avuto l'idea ? Perché ?*
- *A chi ne hai parlato? Perché?*
- *Quali domande hai fatto? Perché?*
- *Che cosa hai tenuto a mente ? che cosa ti ha stupito?*
- *Che cosa ti è sembrato facile ? Perché ?*
- *Che cosa ti è sembrato difficile ? Perché ?*
- *Quale problema hai incontrato? Perché?*
- *Quali soluzioni hai intrapreso ? Perché e come?*
- *Qualche cosa ti è stato rifiutato al momento dell'apertura ? che cosa ? che pensavi ?*
- *Come funziona questo prodotto ?*
- *I vantaggi*
- *Gli svantaggi, le cose che ti danno fastidio*
- *Hai avuto bisogno di un garante, chi era il tuo garante ?*

- Approssimativamente di che ammontare é il tuo investimento finanziario? Che cosa ne pensi ?
- Hai contratto dei prestiti ? Se si come é successo ?

RINVII :

- *Come hai deciso di sottoscrivere questo prestito ?*
 - *Come ne hai sentito parlare ? Dove hai ricercato l'informazione ?*
 - *Da chi sei andato ? Perché ?*
 - *Che tipo di documenti hai dovuto presentare ?*
 - *Chi ha avuto l'idea ? Perché ?*
 - *Con chi ne hai parlato ? Perché ?*
 - *Che domande hai fatto ? Perché ?*
 - *Che cosa hai tenuto a mente ? che cosa ti ha colpito ?*
 - *Che cosa ti é sembrato facile ? Perché ?*
 - *Che cosa ti é sembrato difficile ? Perché ?*
 - *Che genere di problemi hai trovato ? Perché ?*
 - *Che tipo di soluzione hai intrapreso ? Perché e come mai ?*
 - *C'è qualcosa che ti é stato impedito al momento dell'apertura ? che cosa? Cosa ne pensi ?*
 - *Come funziona questo prodotto ?*
 - *I vantaggi*
 - *Gli svantaggi, le cose che ti danno fastidio ?*
 - *Hai avuto bisogno di un garante ? Perché ? Se si chi era il tuo garante ? Perché ?*
- Approssimativamente di che ammontare é il prestito? Che cosa ne pensi ?
 - Quali mezzi di pagamento e/o di prelievo hai ?
 - Come ti proteggi dal furto ?

POSSIBILITÀ

- *Carta di credito*
- *Carta di prelievo(bancomat)*
- *Carta Moneo*
- *Libretto degli assegni*
- *Contanti*

RINVII

- *Come hai deciso di usufruire di questo prodotto ?*
- *Come ne hai sentito parlare ? Dove hai cercato l'informazione ?*
- *Da chi sei andato ? Perché?*
- *Che documenti hai dovuto presentare ?*
- *Chi ha avuto l'idea ? Perché ?*
- *Con chi ne hai parlato? Perché ?*
- *Che domande hai fatto ? Perché ?*
- *Che cosa hai tenuto a mente ? che cosa ti ha colpito?*
- *Hai un limite massimo di prelievo ? cosa ne pensi ? Perché ?*
- *Ti é stato rifiutato qualcosa al momento dell'apertura ? che cosa ne pensi?*
- *Come funziona questo prodotto ?*

- *Quali sono i vantaggi? Perché ?*
- *Quali sono gli svantaggi? Perché?*
- *Che cosa ti é sembrato facile ? Perché ?*
- *Che cosa ti é sembrato difficile ? Perché ?*
- *A che cosa ti serve ? Perché ?*
- *Che tipo di problemi hai incontrato ? Perché ?*
- *Che soluzioni sono state intraprese ? Perché e come ?*
- *Hai avuto bisogno di un garante ? Perché ? Se si, chi era il tuo garante ? Perché ?*

E. Relazione(i) con il personale della tua banca ?

- Quando vai nella tua banca ? Ogni quanto ? = Frequenza delle domande
- Perché, per fare che cosa ? Che cosa chiedi ? = Identificare la natura
- Delle domande
- Come trovi il procedimento ? facile o no? Perché?
- Che difficoltà trovi? = Natura delle incomprensioni
- Come ti senti in quei momenti ? Perché ?
- Con quale addetto sei in contatto precisamente? Perché hai contattato questa persona ?
- Che cosa pensi del personale con cui sei in contatto ?
- Sono disponibili ?
- Bisogna prendere un appuntamento?
- Ti senti ascoltato dalla tua banca ? Perché?

POSSIBILITÀ

- *Solamente lo sportello*
- *Un consulente qualsiasi se necessario*
- *Consulente personalizzato*
- *Internet ? Se, Internet, da dove ci si conette ?*
- *Estratto conto postale*

F. Uso di sportelli automatici

- Che abitudini hai ?
 - *Abitudini bancarie*
 - *Prelevamento*
 - *Consultazione del saldo, del conto e di tutti i registri*
 - *Stampa del numero di conto e della lista movimenti*

- *Deposito bancario : assegni, contanti*
- *Versamenti*
- *Altre abitudini : approfondire*
 - *Ricaricare il cellulare*
 - *Ritiro della posta*

☞ *Attenzione ritornare bene su ogniuna delle forme citate dall'intervistato.*

- *Quali sono le ragioni ?*
- *A che frequenza ?*
- *Quali sono i vantaggi?*
- *Quali sono gli svantaggi ?*

G. Percezioni e prassi delle altre banche

- Hai mai cambiato banca ? Farselo raccontare, come, quando e perché, in quale occasione e perché, come é successo ?
- Se dovessi cambiare banca, quale sceglieresti ?
- Perché non cambi banca oggi ?
 - *Punti forti delle banche attuali*
 - *Punti deboli delle banche attuali*
- Che cosa ti piacerebbe migliorare della tua banca?
 - *In relazione al prodotto ?*
 - *In relazione alla facilità ?*
 - *In relazione al personale ?*
 - *In relazione agli sportelli automatici...*
- Quale sarebbe la tua banca ideale ?
- Qual'è la banca che ti sembra più simile ? Perché?
- Quale la banca dove non andresti mai? Perché ?
- Conosci dei prodotti specifici per i giovani ? Quali ?
- Come ne sei venuto a conoscenza ?
- Di che cosa si tratta ?
 - *Regalo all'apertura...*
- Ne sei stato tentato ? Perché ?

II. MI PIACEREBBE ORA PARLARE DELLA POSTA DEL NOSTRO PAESE...

MI PIACEREBBE CHE ORA PARLASSIMO DI “Poste Italiane”

- Sai se la posta offre dei servizi finanziari o bancari ?
- Come ne sei venuto a conoscenza ?
- Quali sono le tue fonti di informazione ? consultate, viste, per sentito dire...
 - *Persone*
 - *Supporti pubblicitari*
- Te ne sei interessato? Perché ? Che cosa ne hai pensato ?
- Sai se propongono dei prodotti specifici per i giovani ?
 - *Quali ?*
 - *Fonti di informazione ?*
 - *Valutazioni ?*
- Qualcuno della tua famiglia o dei conoscenti, sai se hanno dei prodotti finanziari o bancari della posta des produits à la poste ?
 - *Quali ?*
 - *Che cosa ne dicono ?*
 - *In positivo ?*
 - *In negativo ?*

1. Gli usi della posta locale

- Sei mai entrato in un ufficio di posta ?
 - *In quale(i) occasione(i) ?*
 - *Quando?*
 - *Con quale frequenza ?*
 - *Dov'era rispetto alla tua abitazione ?*
 - *Frequenti più di un ufficio di posta ?*
 - *Per quale(i) motivo(i) ?*
 - *Com'è successo ?*
 - *Che cosa ne hai pensato?*
 - *Che tipo di difficoltà hai incontrato ?*
- Come é andata la tua ultima visita in un ufficio di posta ? Raccontami...
 - *Quando é successo ?*
 - *Per quale(i) ragione(i)?*
 - *Cosa é successo ?*
 - *Che cosa hai pensato ?*
 - *Che cosa ti é sembrato facile ?*
 - *Che cosa ti ha stupito / segnato ?*
 - *Che cosa ti ha dato fastidio ?*
 - *Che cosa ti avrebbe fatto piacere trovare ?*

- Quali sono i servizi che utilizzi frequentemente ? Perché?
- Quali sono i servizi che hai utilizzato almeno una volta ? Perché ?
- Quali sono i servizi che non hai mai utilizzato ? Perché ?
- Quali sono i servizi che non utilizzerai mai ? Perché ?
- Quali sono i servizi che trovi utili per te stesso ? Perché ?
- Quali sono i servizi che trovi inutili per te stesso ? Perché ?

☞ **Attenzione ritornare bene su ogni servizio citato dall'intervistato.**

- *Che cosa ne pensi ?*
- *Che cosa ti é piaciuto ?*
- *Che cosa ti ha dato fastidio ?*
- Sei già stato contattato dalla posta in veste d'organismo finanziario ?
 - *Quando?*
 - *Come é successo ?*
 - *Che cosa ti é piaciuto ?*
 - *Che cosa ti ha dato fastidio ?*
 - *Che cosa potrebbe essere migliorato ?*
- Al di fuori delle cose di cui mi hai parlato, secondo te cos'altro si potrebbe fare

Lasciare esprimersi liberamente.

- Quali sono i servizi proposti dalla posta ?
- Quali sono i servizi che conosci ?
- Come ne hai sentito parlare ?

In aiuto :

I servizi postali

- *Affrancamento / invio posta / registri telefonici / corrispondenza*

I servizi di telecomunicazione

- *Internet / telefono/ pubblicità*

I servizi finanziari

- *Conti / investimenti / invio e trasferimento di denaro*

Gli altri servizi

- *Pane / Tabacchi / Etc. riparazioni/ Wifi/ angolo giovani*

2. L'immagine della posta

- Secondo le tue osservazioni , quali sono le persone che si recano più frequentemente in un ufficio di posta?

- *Sesso*
 - *Étà*
 - *Professione*
 - *Che cosa fanno ?*
- Hai un ricordo / un piccolo aneddoto / un avvenimento che ti ha segnato legato alla posta ? Raccontamelo....
-
- *Mi potresti raccontare un'esperienza positiva riguardante una transazione positiva con la posta?*
 - *Idem per un'esperienza negativa*
- Mi potresti descrivere un ufficio di posta standard ?
- *Un ufficio*
 - *L'arredamento*
 - *La distribuzione degli spazi*
 - *I servizi self-services*
 - *Il personale*
- ☞ **Attenzione ritornare bene su ciascuna delle forme citate dall'intervistato.**
- *Che cosa ne pensi ? Perché ?*
 - *Che cosa ti piace ? Perché ?*
 - *Che cosa non ti piace ? Perché ?*
- Conosci delle pubblicità della posta ?
- *Me le potresti descrivere ?*
 - *Publicità scritta / cartelloni / Publicità TV / Slogan / Logo*
 - *Che cosa ti ha evoca ? Perché ?*
 - *Che cosa ti é piaciuto? Perché?*
 - *Che cosa non ti é piaciuto ? Perché ?*
 - *Che cosa immagineresti ? Perché ?*
- Sei già stato contattato ?
- *Per quale prodotto e/o servizio ?*
 - *Raccontami come é accaduto ?*
 - *Che cosa ne hai pensato ? Perché ?*
 - *In positivo? Perché ?*
 - *In negativo? Perché ?*
 - *Che seguito gli hai dato ? Perché ?*
- E alla fine, quando pensi alla posta : Quali sono le parole, le immagini, che ti vengono in mente ?
- *Quali sensazioni ti suscita ?*
 - *Che tipo di ambiente ?*
 - *Quali prodotti ?*
 - *Che colori ?*
- A che tipo di impresa associeresti la posta ? Perché ?

- Quali sono i punti in comune fra la posta del tuo paese e una banca ? Perché ?
- Perché ?
- Le differenze ? Perché ?

3. Le aspettative – Se cerchiamo di fare un bilancio su tutto ciò che abbiamo visto finora....

- Che cosa ti potrebbe spingere a ricorrere più frequentemente ai servizi
1 \ della posta ?
- Quali sarebbero i servizi utili per te che ti piacerebbe trovarci ?
- Per terminare, che consiglio daresti tu alla posta in generale ?
 - *Al livello di prodotti/ servizi*
 - *Al livello di prodotti finanziari e bancari*
 - *Al livello delle modalità di contatto*
 - *Al livello delle agenzie / uffici*
 - *Al livello del personale*

Abbiamo concluso la panoramica delle tematiche che volevo affrontare, avresti qualcos'altro da aggiungere che ho dimenticato e che ci potrebbe dare un'idea per migliorare i servizi della posta verso i giovani....

☞ Per le foto che potrebbero essere scattate durante l'intervista , più che altro verso la fine della discussione.

« Mi piacerebbe soltanto, scattare qualche foto legata all'universo dei soldi e della banca ,per completare il mio lavoro, per piacere.»

- Tentare di scattare delle foto del portafoglio (sistemazione dei mezzi di
- Pagamento, dei contanti...)
- Tentare di scattare delle foto dei luoghi nel domicilio dedicati agli oggetti legati
- alla banca (estratti conto archiviati in un fascicolo, ammassati sul tavolo,
- buttati nella spazzatura...)

RINVII

- *Perché li tieni così ?In questo modo ?*
- *Come avviene la sistemazione ?*

Ti ringrazio per tutto il tempo che mi hai concesso.