LA POSTE

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

– Le cas des Pays-Bas –

Septembre 2005

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

Coordination méthodologique :
Sophie ALAMI, sociologue, responsable de la recherche, INTERLIS, Paris *(alami.sophie@noos.fr)*
Anne-Laure DALSTEIN et Marie-Anne RODIER, analystes, ETEICOS, Paris

Réalisation de l'enquête :
Alice DUPOUY, étudiante en Master de Sciences sociales à l'Université Paris 5 – Sorbonne, Paris

PREAMBULE

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

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

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

SOMMAIRE

SYNTHESE DU RAPPORT **6**

PRESENTATION DE L'ETUDE **12**

I. CONTEXTE ET THEMATIQUES A L'ETUDE **12**

II. METHODOLOGIE **12**

A. Une démarche qualitative comparative 12

B. Les techniques de recueil de données 13

C. Profil de l'échantillon enquêté 13

D. Réserves méthodologiques 14

RESULTATS DE L'ETUDE **16**

INTRODUCTION : PRESENTATION DU PAYS **16**

A. Fiche signalétique du pays 16

B. Histoire récente du pays 17

C. Les jeunes et le pays 20

I. LES JEUNES ET L'ARGENT **21**

A. LES SOURCES DE REVENUS DES JEUNES **21**

Eléments de synthèse 21

1. Les sources de revenus permanentes quel que soit l'âge : les cadeaux et les dons 22

1.1. L'argent reçu comme cadeau d'anniversaire 22

1.1.1. Les raisons : lorsqu'on ne sait pas quoi offrir ou lorsque le prix est trop élevé 22

1.1.2. Les donateurs : de la famille aux amis 23

1.2. Les héritages : une source de revenu quelque soit l'âge 24

2. Une source de revenu qui évolue : l'argent de poche 25

2.1. La découverte de l'argent : l'argent occasionnel pendant l'enfance 25

2.2. L'argent de poche régulier : autour de l'entrée au lycée 25

2.2.1. Les modalités : de l'argent reçu en espèce chaque semaine au virement mensuel 25

2.2.2. Un montant en perpétuelle augmentation 26

2.2.3. Les formes de négociations à l'adolescence 27

2.3. Le budget pour les vêtements : une spécificité hollandaise ? 28

2.4. Le départ de la maison pour l'université : l'argent de poche doit subvenir à tous les besoins 29

3. Les sources liées aux étapes du cycle de vie : le travail et le soutien aux études 30

3.1. L'argent comme récompense des bonnes notes à l'école 30

3.2. Les petits boulots à l'adolescence : gagner son argent de poche et découvrir le monde du travail 30

3.3. Les petits boulots pour subvenir à ses besoins pendant ses études 32

3.4. L'allocation d'études du gouvernement 33

3.5. L'argent comme cadeau de célébration du diplôme de fin d'études 34

3.6. L'entrée dans la vie active : la fin de l'argent de poche et de l'allocation 34

Graphique récapitulatif des sources de revenus des enquêtés en fonction de l'âge 35

B. LES USAGES DE L'ARGENT 36

Eléments de synthèse 36

1. L'utilisation de l'argent 37
1.1. Les dépenses 37
1.1.1. Types de dépenses 37
a. Les charges fixes : payées par prélèvement automatique ou virement pour « être tranquille » 37
- Le loyer 37
- L'électricité, le gaz et l'Internet 37
- Téléphone 38
- Assurance maladie 38

b. Les autres dépenses sont moins régulières et payées avec la carte Pin ou en espèce 39
- La nourriture 39
- Le tabac, une dépense regrettée 39
- Les loisirs 40
- Achats dans les magasins 40

1.1.2. Une impression de mauvaise gestion des dépenses 40
1.1.3. Echanges autour des dépenses 41
1.2. L'épargne 42
1.2.1. Type d'épargne 42
1.2.2. La frustration de ne pas épargner assez 42
1.2.3. L'apprentissage de l'épargne par les parents aux enfants 43
1.3. Les prêts contractés 43
1.3.1. Auprès de la famille : pour les soucis d'argent ponctuels 43
1.3.2. Auprès d'amis : très rarement et difficilement 44
1.3.3. Au gouvernement par IBG : pour les budgets trop serrés 45
13.4. A une banque : en dernier recours 46

2. Le ressenti vis-à-vis de l'argent 46
2.1. Les perceptions et préférences relatives aux modes de paiement 46
2.2. Les motifs de satisfactions : en avoir assez et s'amuser 47
2.3. Les motifs d'insatisfactions : les problèmes de gestion 48
2.4. Les difficultés rencontrées et leurs solutions éventuelles 48
2.4.1. Les difficultés financières récurrentes 48
2.4.2. Une solution très répandue: le découvert 49

3. L'argent sur soi 50
3.1. La somme sur soi : ce qu'on retire au distributeur 50
3.2. Les moyens de paiement ou de retrait 50
3.2.1. Les moyens possédés : la carte Pin, le passe Chip et plus rarement la carte de crédit 50
3.2.2. Les limites de la carte Pin 52
3.2.3. Les moyens de paiement pris sur soi 52
3.2.4. Perception 53
a. La peur du vol 53
b. Emplacement 53
c. Prêt des moyens de paiement à autrui 54

C. LE RAPPORT AUX ORGANISMES FINANCIERS 55

Eléments de synthèse 55

1. Présentation générale du secteur financier du pays 56
1.1. Le secteur financier en général 56
1.1.1. Les principaux organismes 56
1.1.2. Les types de produits existants 56
1.2. L'offre financière à destination des jeunes 56
1.2.1 Les principaux organismes 56
1.2.2. Les types de produits existants 57

2. Connaissance et perception de l'offre bancaire et financière et évaluation comparative 57

2.1. De faibles connaissance et perception du marché bancaire ... 57
2.1.1. Sa banque et les autres banques ... 57
2.1.2. Le cadeau offert par une banque comme souvenir marquant ... 58
2.2. Connaissance et perception des offres pour les jeunes ... 58
2.2.1. Une mauvaise connaissance des autres banques ... 58
2.2.2. Le changement de banque : une démarche jugée trop lourde ... 59
2.2.3. Le cadeau à l'ouverture : attrayant mais pas suffisant ... 59
3. Choix des banques ... 60
3.1. Un choix fait par la famille ... 60
3.2. Caractérisation de la pratique des interviewés : peu de clients multi bancaires ... 61
3.3 Les critères de choix des banques ... 61
3.3.1. Le respect du choix de la famille ... 61
3.3.2. La banque en bas de chez soi ... 62
3.3.3. Les grandes banques préférées aux autres ... 62
3.4. Le cumul de banque : un atout ou une contrainte ? ... 63
4. Le choix des différents services et produits ... 64
4.1. Tableau récapitulatif de tous les produits possédés ... 64
4.2. Le compte courant ... 67
4.2.1. L'ouverture du compte ... 67
4.2.2. Les usages du compte courant ... 68
a. L'évolution de l'utilisation du compte courant avec l'âge ... 68
- A l'enfance et à l'adolescence : la gestion de l'argent de poche ... 68
- Le changement en statut étudiant vu comme une formalité ... 68
- Le changement de statut à la fin des études : la fin des avantages ... 68

b. Les moyens de suivi de ses comptes : sur Internet et parfois au distributeur ... 69
4.3. Les livrets d'épargne ... 70
4.3.1 L'ouverture : par les parents le plus souvent ... 70
4.3.2 Les usages du livret : épargner pour les études ou pour de grosses dépenses ... 70
4.3.3. Le suivi du livret ... 71
4.4. Les comptes joints ... 71
4.4.1 L'ouverture : faciliter le paiement de dépenses communes ... 71
4.3.2 Les usages en commun ... 72
4.3.5. La gestion simultanée de plusieurs comptes ... 73
4.5. Le prêt bancaire étudiant ... 73
4.3. Les assurances habitation et voyage : prises le plus souvent à sa banque ... 74
5. Les rapports à la banque ... 75
5.1. La relation avec le personnel de la banque ... 75
5.1.1. Les visites : rares et simples ... 75
5.1.2. Les points positifs et les difficultés rencontrés pendant la démarche ... 75
5.1.3. Evaluation du contact avec le personnel : poli et efficace ... 76
5.2. L'utilisation des différents services proposés ... 77
5.2.1. Internet ... 77
5.2.2. Les automates : un moyen pratique qui a des inconvénients ... 77
5.2.3. Le boîtier Internet de la Rabobank : un moyen facile et très utilisé ... 79
5.2.4. La consultation de solde avec un téléphone : un service payant peu utilisé ... 80
6. Les attentes vis-à-vis de la banque ... 81
6.1. Les attentes latentes et les amélioration souhaitées ... 81
6.2. Perception de la banque idéale contre celle où l'on n'irait jamais ... 82

II. LES JEUNES ET LA POSTE LOCALE ... 83
A. L'image de la poste locale ... 83
Eléments de synthèse ... 83
1. Présentation de la poste nationale ... 84
1.1 Historique de l'entreprise : ... 84
1.3 Description de l'entreprise de la poste aujourd'hui ... 85

1.3.2 Les offres en produits et services existants 86
a. Le courrier *86*
b. La banque *87*
- toutes les offres 87
- les offres dédiées aux jeunes 87

c. Les autres produits et services proposés *89*

2. Connaissance générale des produits et services de la poste par les interviewés 89
2.1. La seule entreprise de courrier qu'ils utilisent 89
2.2. Le statut particulier de la Postbank 89
2.3. Des services en marge du courrier : l'achat de billets de concert, de tickets de loterie et le retrait de carte de transport étudiante 90
3. L'image de la poste 90
3.1. Les mots que les enquêtés associent à TPG et à Postbank 90
3.1.1. Les services du courrier : le rouge et une image propre et professionnelle 90
3.1.2. La banque postale : le lion et le bleu 90
3.2. Perceptions des évolutions récentes de la poste : l'entrée dans la compétition 91
3.3. Les portait des clients et non clients : des profils bien distinct 91
3.4. Description d'un bureau de poste : un endroit vaste et calme 92
3.6. La perception des publicités 92
3.6.1. Les services du courrier 92
a. Des publicités rares et attendrissantes *92*
b. Un slogan qui ne marque pas les esprits *92*
c. Un logo connu de tous *93*
d. De la publicité jugée inutile *93*
3.6.2. La banque postale 93
a. Des publicités très présentes à la télévision et qui marquent *93*
b. Un slogan original qui marque les esprits *94*
c. Un logo simple et facilement reconnaissable *94*
d. La publicité reçue chez soi : ça énerve ou ça peut être utile *94*

B. LES USAGES DE LA POSTE LOCALE 96
Eléments de synthèse 96
1. Tableau récapitulatif des pratiques dans les postes nationales de façon agrégée 97
2. Les opérations réalisées à la poste 98
2.1. Le courrier 98
2.2. Les services qui ne sont pas liés au courrier : la carte de transport et les billets de concert 98
3. Les rapports avec le personnel de la poste 99
3.1 Les éléments de satisfactions 99
3.2 Les points faibles 99

C. LES ATTENTES A L'EGARD DE LA POSTE LOCALE 100
Eléments de synthèse 100
1. Les satisfactions : des sièges pour s'asseoir et sa banque au même endroit 101
2. Les manques, les améliorations et les conseils 101
2.1. L'attente : le plus gros point négatif du bureau de poste 101
2.2. Les améliorations souhaitées dans les services et les produits 102
2.2.1. Les heures d'ouverture trop limitées à certains bureaux de poste 102
2.2.2. Le coin papeterie : pratique ou superflu 102
2.2.3. Un souhait : l'accès à Internet sur place 103
2.3. Image : des avis partagés sur la modernisation de TPG et de la Postbank 103
2.4. L'organisation de l'espace : le gâchis 104

SOURCES INTERNET 105

ANNEXES 106

SYNTHESE DU RAPPORT

I. LES JEUNES ET L'ARGENT

A. LES SOURCES DE REVENUS DES JEUNES

La première source de revenus des jeunes Hollandais interrogés est **la famille** qui **dès leur enfance leur apprend à utiliser l'argent en leur en donnant pour des anniversaires**. Cette source est continuelle quelque soit l'âge de l'enfant. Plus tard, les jeunes adultes découvrent un nouveau cercle de proches avec **les amis** lorsqu'ils ont quittés le foyer familial. Ils reproduisent souvent le schéma de l'argent donné en cadeau par leur famille. L'héritage est par ailleurs également une source de revenus à n'importe quel âge mais reste rare.

La recherche d'argent permet aux adolescents et jeunes adultes de découvrir **un nouvel univers : le monde du travail**. Un nouveau rapport s'établit alors avec **l'argent** qui sort du cercle familial et **n'est plus donné « gratuitement » mais en échange d'un travail**. Cette indépendance financière par rapport à la famille semble les responsabiliser. Lorsque des enquêtés sont rentrés dans la **vie active**, leur salaire est devenu la seule source de revenus ce qui symbolisa leur **entrée définitive dans le monde des adultes**.

L'argent de poche est une pratique largement répandue aux Pays-Bas. Les enfants reçoivent un peu d'argent dès l'école primaire. Tout au cours de l'adolescence, **l'argent de poche évolue afin d'autonomiser le jeune Hollandais**. A 13 ans, il achète son déjeuner à l'école, à 15 ans, il économise pour pouvoir sortir avec ses camarades et à 17 ans, il est responsable de son budget pour les vêtements. Les Hollandais quittent le foyer familial à l'entrée à l'université. Dès lors, l'argent de poche augmente ainsi que leur indépendance puisqu'ils doivent gérer un budget qui comprend toutes les dépenses d'un adulte.

B. LES USAGES DE L'ARGENT

Le **loyer** représente la part la plus importante du budget. Comme les autres charges fixes que sont **le gaz, l'électricité, l'Internet, le téléphone et l'assurance maladie** les jeunes Hollandais interrogés préfèrent le plus souvent le payer par **prélèvement automatique pour ne pas avoir à y penser**. Ils dépensent ce qui leur reste dans les loisirs dont les sorties du week-end qui représentent une part importante du budget. **Dans les bars et les cinémas, ils payent en espèce** car ce sont des montants trop petits. **Lorsqu'ils font les magasins** en revanche, **ils préfèrent payer avec leur carte Pin**, carte de retrait et de paiement, pour éviter d'aller au distributeur retirer de l'argent et se balader avec une somme importante.

Lorsqu'ils ont des **soucis d'argent**, les enquêtés se tournent plutôt vers leurs **parents** afin d'emprunter un peu d'argent et parfois vers le ou la petit(e) ami(e). Lorsque le souci est trop important, **les étudiants interrogés empruntent plutôt au service d'allocation du gouvernement pour un taux bas**. Le recours à une banque semble être en dernier ressort car le taux d'intérêt est plus élevé.

Afin de pallier les mauvais mois où ils peuvent se retrouver à court d'argent, les enquêtés ont **une partie livret d'épargne sur leur compte courant**. Pour la plupart, cela leur est **difficile de conserver le peu d'argent mis dessus** alors ils ne font pas de projet à long terme avec.

Les enquêtés perçoivent l'argent comme un **moyen vital** qui permet de **se faire plaisir** lorsqu'on en a assez. Les problèmes rencontrés lorsqu'ils en manquent perturbent leur quotidien. Pour cela, ils bénéficient d'**autorisations de découvert** sur leurs comptes courants qu'ils utilisent souvent.

Les jeunes interrogés utilisent surtout une **carte Pin** et de l'**espèce** qu'ils gardent le plus souvent avec eux **dans un sac ou une poche de vêtement**. Le passe Chip, sorte de porte-monnaie électronique, n'est utilisé que pour les machines de l'université. **La peur du vol varie d'un individu à un autre mais ne semble pas changer le comportement quant aux moyens de paiement**. La plupart **prêtent leur carte Pin à leurs proches** ou envisagent de le faire sans problème.

C. LE RAPPORT AUX ORGANISMES FINANCIERS

Trois grandes banques se partagent l'essentiel des 15-25 ans : la Postbank, la Rabobank et ABN Amro. Les jeunes peuvent ouvrir un **compte courant avec une carte de retrait et de paiement dès 11 ans sous la surveillance de leurs parents**. Lorsqu'ils entrent à l'université ou dans la vie active, ils peuvent bénéficier d'**autorisations de découverts** et de tout un tas d'**assurances et de prêts**. **Les étudiants ont des offres toutes particulières** avec des taux avantageux pour les prêts et livrets, des prix plus bas pour les assurances et des agios moins importants.

Les 8 enquêtés sont clients uniquement de ces banques et pour la plupart de la Postbank. Ils connaissent les services jeunes qu'ils utilisent à leur banque mais connaissent très mal l'offre des autres. Ils ne voient pas l'intérêt de les connaître puisqu'**ils pensent que toutes les banques se valent et ne veulent pas changer de banque** car sont satisfaits de la leur.

Tous les enquêtés ont conservés la banque dans laquelle leurs parents leur ont ouvert un compte lorsqu'ils étaient enfants. La plupart n'ont qu'une banque et n'ont ainsi **jamais changé de banque**. **Ils ne se sont par ailleurs jamais renseignés sur l'offre des autres**. Les clients multi bancaires interrogés n'ont pas choisi leurs autres banques pour certains avantages mais pour leur proximité ou leur réputation.

Les personnes interrogées utilisent **un compte courant avec une partie épargne**. Ils **gèrent leur compte surtout par Internet** duquel ils font également leurs virements. Le service de **consultation de solde** par téléphone n'est pas beaucoup utilisé mais l'est plus **au distributeur** car ils y retirent de l'argent plusieurs fois par semaine. C'est à leur banque qu'ils prennent le plus souvent leurs **assurances**. Même si les relevés de compte par courrier sont peu utilisés, ils sont soigneusement rangés dans le classeur des papiers bancaires qu'ils ont tous.

Les enquêtés vont **rarement à leur banque** utilisant surtout l'Internet et le téléphone. Ils ont plutôt une **bonne image du personnel** de leur banque.

II. LES JEUNES ET LA POSTE LOCALE

A. L'IMAGE DE LA POSTE LOCALE

Les services postaux des Pays-Bas étaient gérés par une organisation nationale publique depuis 1799. Leur **privatisation** se fit en 1989 ouvrant la voie à la concurrence. C'est en 1991 qu'est créé **la société ING** ainsi que **la Postbank**, la banque postale des Pays-Bas, qui en fait partie.

Aujourd'hui, **l'entreprise de services du courrier TPG** anciennement publique reste **la poste locale de référence pour les particuliers**. On ne voit que très peu ses entreprises concurrentes. Quant à la Postbank, elle est simplement vue comme **l'une des trois plus grandes banques** mais garde **une image d'entreprise publique** auprès de certains Hollandais. Elle propose les mêmes produits et services que les autres banques. Les jeunes y bénéficient d'**avantages jusqu'à la fin de leurs études**.

Les bureaux de poste observés ont **une organisation de l'espace plutôt minimaliste** et neutre avec un coin papeterie mis en valeur. Les employés y sont polis mais peu rapides et pas souriants.

Les jeunes interrogés connaissent la grande majorité des produits et services du bureau de poste. Ils en connaissent beaucoup lié au courrier mais également d'autres comme les billets de concert et les tickets de loterie. Ils considèrent pour la plupart la Postbank comme **une grande banque comme une autre** à la différence que ses guichets sont au bureau de poste.

Les enquêtés voient la Postbank et TPG comme **des entreprises sérieuses**. Ils perçoivent les efforts qu'elles font pour être **compétitives**.

Ils décrivent le bureau de poste comme **un endroit vaste et calme où les jeunes vont rarement**.

La plupart préfèrent les publicités de TPG à celles de la Postbank qui sont beaucoup plus rares et jugées plus attendrissantes. Ils reconnaissent facilement leurs logos mais ne se souviennent que du slogan de la Postbank. Ils jugent que TPG a une image si bonne qu'ils n'ont pas besoin de communiquer plus.

B. LES USAGES DE LA POSTE LOCALE

Les jeunes Hollandais interrogés vont au bureau de poste pour toutes **les opérations de courrier** même si l'achat des timbres se fait plus volontiers à la librairie ou au supermarché où l'attente est moindre. Ils vont **rarement** au bureau de poste et ils vont plutôt **au plus près sur le moment**. Ils y utilisent des services non liés au courrier comme **la vente de billets de concerts** au bureau de poste central et **le retrait de la carte de transport étudiante annuelle** à celui qui est le plus près du domicile. Ceux qui sont clients de la Postbank vont plus souvent au bureau de poste car ils y réalisent leurs **opérations bancaires au guichet**.

Les enquêtés sont globalement **satisfaits de leurs rapports avec le personnel**. Les employés du bureau de poste sont dits **polis, professionnels et efficaces**. Pourtant, certains se plaignent d'employés **trop lents** dans leur travail ou **désagréables**.

C. LES ATTENTES A L'EGARD DE LA POSTE LOCALE

Lors des entretiens, les jeunes Hollandais interrogés se sont peu exprimés sur la satisfaction qu'ils ressentent à utiliser les produits et services que l'on trouve au bureau de poste. **Les seuls points positifs** qui ont été évoqués sont **les sièges** qui permettent de rendre moins désagréable l'attente et le fait qu'**il est pratique que sa banque se trouve au même endroit** lorsque l'on est client de la Postbank.

A propos des améliorations souhaitées de la poste locale, les enquêtés ont abordés plusieurs points :

- **L'attente est le point le plus négatif**, ils disent faire la queue systématiquement de l'ordre de 10 à 15 minutes.
- Les **horaires d'ouverture seraient trop limitées** dans les bureaux de poste du quartier ce qui pose un problème lorsque l'on travaille et que l'on doit récupérer un colis au guichet.
- Certains des produits du **coin papeterie** semblent ne pas être assez liés aux services du courrier.
- Toujours dans un souci de cohérence, des personnes interrogées ont émis le souhait d'avoir accès à plus de moyens de communication au bureau de poste comme **l'accès à Internet sur place**.
- **Les avis sont partagés sur la modernisation de l'image** du bureau de poste. Certains enquêtés voient la poste locale comme une sorte d'administration trop ancrée dans les mœurs hollandaises pour avoir besoin de publicités. L'aspect commercial de la publicité pourrait nuirent selon eux à son image de sérieux. D'autres affirment que l'investissement dans la publicité est nécessaire dans un contexte de privatisation.
- Le **gâchis de l'organisation de l'espace** revient également souvent dans les entretiens : il y aurait constamment des **guichets vides** et un **espace central vide** et trop vaste.

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 comparative

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

B. Les techniques de recueil de données

La principale technique mobilisée est l'entretien individuel semi directif d'une durée moyenne d'une heure trente. 8 entretiens ont été conduits à l'aide d'un guide d'entretien constitué d'une trame souple de questions commun à l'ensemble des pays étudiés.

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

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

C. Profil de l'échantillon enquêté

Nous inscrivant dans une démarche méthodologique qualitative visant à identifier la **diversité des pratiques et représentations** individuelles et étant donné la taille de l'échantillon arrêté à 8 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.

<u>Ces critères correspondent :</u>

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

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

L'enquête a été réalisée à Utrecht du 1er au 22 juillet 2005. Les 8 entretiens réalisés ont permis d'interviewer les profils[1] suivants :

Genre	Age	Statut	Statut résidentiel[2]
Femmes	22 ans	étudiante	en colocation
	22 ans	étudiante	en colocation
	25 ans	étudiante	en colocation
	25 ans	active	en couple
	24 ans	active	seule
Hommes	16 ans	lycéen	chez les parents
	24 ans	étudiant	en colocation
	23 ans	étudiant	en couple

Cet échantillon recouvre une certaine diversité de situations individuelles :

- ✓ **une diversité en terme d'âge**, les enquêtés ayant entre 16 et 25 ans ;
- ✓ **une diversité en terme de situation familiale**, l'échantillon regroupant 1 personne vivant chez ses parents, 1 personnes vivant seules, 4 personnes vivant en colocation, 2 personnes vivant en couple…
- ✓ **une diversité de statut**, les personnes rencontrées regroupant 1 lycéens, 5 étudiants, 2 actifs.

D. Réserves méthodologiques

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

- ✓ ils permettent de saisir la diversité des pratiques et représentations d'une population spécifique, **sans prétendre à l'exhaustivité** ;
- ✓ ils sont **basés sur l'analyse du discours d'une population spécifique**, rencontrée dans un contexte précis, à un moment défini dans le temps ;
- ✓ 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

[1] Une signalétique détaillée est consultable en annexe.
[2] Tous les enquêtés habitent la ville d'Utrecht.

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

Les termes typographiés en italiques correspondent à des verbatims, extraits du discours des interviewés. L'ensemble des entretiens a été conduit en Anglais (préciser langue de recueil de données) avant d'être traduit en français. Certains termes sont parfois indiqués en Anglais lorsque la traduction ne permet pas d'exprimer l'ensemble des nuances contenues dans le terme initial ou qu'il s'agit d'un terme jugé stratégique au regard des objectifs de l'étude.

RESULTATS DE L'ETUDE

INTRODUCTION : PRESENTATION DU PAYS

A. Fiche signalétique du pays

Capitale	Amsterdam, siège du gouvernement à La Haye
Langue officielle	Néerlandais (+Frison en Frise)
Monnaie	L'Euro (ancienne monnaie : le Florin)
Gouvernement	Monarchie constitutionnelle
Parti politique au pouvoir	Groupe Chrétiens-Démocrates (centre droite) – Premier Ministre Jan Peter Balkenende
Population	16 299 000 en 2005
Superficie	41 526 ^{km2}
PIB/habitant	27 250 € en 2003
HDI	0,94 en 2003
Religions dominantes	Catholique et Protestante
Proportion population urbaine/rurale	89,6% urbaine

B. Histoire récente du pays

En 1949 fut créé l'Organisation du Traité de l'Atlantique Nord (OTAN). Les Pays-Bas y adhèrent et abandonnent ainsi définitivement leur politique de neutralité qui avait constitué le fondement de leur politique étrangère depuis 1839. En 1957, ils fondent avec l'Allemagne, la France, l'Italie, la Belgique et le Luxembourg la Communauté économique européenne (CEE).

Le 10 mars 1966, la Princesse Beatrix, future Reine du Royaume des Pays-Bas, épouse le diplomate allemand Claus von Amsberg, à Amsterdam. Ce mariage provoque dans la capitale des troubles, menés par un groupe de jeunes qui se surnomment les Provos. Une nouvelle génération de jeunes progressistes fait son entrée dans la politique. Ce serait à eux que les Pays-Bas doivent d'avoir une des législations sociales les plus étendues et les plus généreuses du monde.

En 1967, les partis confessionnels perdent les élections, ce qui ne s'était pas produit depuis longtemps. L'un des vainqueurs, le nouveau parti : Démocrates 66 (D66), prône un régime bipartite, plus transparent pour les électeurs, et l'élection du Premier Ministre. Les partis confessionnels, qui continuent de perdre des voix, décident de coopérer et fondent en 1980 un nouveau parti : l'Appel chrétien-démocrate (CDA) dont est issu le Premier Ministre actuel.

En 1973, Le premier choc pétrolier marque la fin d'un quart de siècle de rapide croissance économique. Les investissements décroissent et le chômage augmente. Les Hollandais ont du mal à s'adapter à la situation. Le deuxième choc pétrolier, en 1979, pose aux Pays-Bas de graves problèmes économiques.

La Reine Juliana abdique en 1980 en faveur de sa fille, la Princesse Beatrix. Tout comme le mariage de la Princesse, son intronisation donne lieu à des émeutes à Amsterdam. Cette fois-ci, ce sont les squatters qui troublent la cérémonie sous le slogan: " Pas de logements, pas de couronnement ". En raison de la pénurie de logements dans les années 1960, les squatters occupaient les habitations vides pour protester contre la politique du logement dans les grandes villes.

Après plusieurs années de confusion politique, économique et sociale, une coalition de chrétiens-démocrates et de libéraux entame un profond assainissement des finances publiques et du régime d'assurances sociales. En signant l'accord de Wassenaar en 1982, les pouvoirs publics, les patrons et les salariés décident de modérer les salaires afin de renforcer la position des Pays-Bas sur le marché des exportations.

En 1983, la constitution des Pays-Bas qui avait été promulguée le 29 mars 1814 est révisée.

En 1989, la coopération entre les chrétiens-démocrates et les libéraux prend fin. Les sociaux-démocrates, qui ont formé l'opposition pendant longtemps, constituent un gouvernement avec les chrétiens-démocrates. L'assainissement du régime des assurances sociales se poursuit en dépit des protestations de la base des sociaux-démocrates et des syndicats.

Après les élections de 1994, on assiste à un bouleversement du paysage politique. Les chrétiens-démocrates perdent 20 sièges, les sociaux-démocrates seulement 12, ce qui fait des sociaux-démocrates le plus grand parti. La nouvelle coalition est constituée de libéraux, de sociaux-démocrates et de libéraux de gauche. Ce premier gouvernement " violet ", renvoie pour la première fois en un demi-siècle les chrétiens-démocrates dans les rangs de l'opposition.

Après les élections législatives de 1994, les quatre grandes villes du pays, Amsterdam, Rotterdam, La Haye et Utrecht ont attiré l'attention du gouvernement sur leurs problèmes. Elles élaborent un « Plan delta pour les Grandes Villes » décrivant une nouvelle stratégie dans l'approche des problèmes urbains : réduire le chômage, augmenter la sécurité, promouvoir l'intégration des immigrés et améliorer la qualité de vie des citadins. 25 villes du pays signent ce projet qui est appliqué sur la période 1994-1998. Les résultats sont encourageants mais insuffisants dans les quartiers les plus sensibles.

En automne 1996, la presse étrangère découvre le " modèle hollandais ". La presse ne tarit pas de louanges sur la manière dont le gouvernement hollandais a réformé l'économie et assaini le régime des assurances sociales. Grâce à la modération des salaires et à un marché du travail flexible, le nombre de nouveaux emplois dépasse celui des États-Unis.

La coalition violette gagne les élections de 1998. Le deuxième gouvernement violet prend des mesures visant à renforcer la structure économique afin d'améliorer le fonctionnement des marchés des biens, des services, des capitaux et du travail. L'assouplissement des marchés incite les entrepreneurs à baisser leurs prix et à innover.

En juillet 2002, Jan Peter Balkenende du parti l'Appel Démocrate-Chrétien (CDA) devient Premier Ministre des Pays-Bas.

Les Pays-Bas comptent 16 millions d'habitants, dont actuellement 5 % d'étrangers. Il y a à Amsterdam plus de 200 nationalités. Les Pays-Bas deviennent une société multiculturelle au sein de laquelle cohabitent des groupes de population d'origines diverses.

C. Les jeunes et le pays

Tableau de la proportion de jeunes dans la population en milliers de 1900 à 2004 :

Années	1900	1910	1920	1930	1940	1950	1960	1970	1980	1990	2000	2004
Population totale	5104	5858	6754	7825	8834	10027	11417	12958	14091	14893	15864	16258
Moins de 20 ans	2264	2579	2866	3153	3316	3742	4331	4658	4432	3822	3873	3988
De 20 à 45 ans	1732	2031	2404	2862	3303	3597	3756	4400	5247	6088	5976	5842
De 45 à 65 ans	802	890	1084	1333	1602	1916	2311	2589	2797	3077	3863	4177
De 65 à 80 ans	272	315	348	418	538	671	864	1089	1303	1478	1652	1693
80 ans et plus	35	43	52	59	75	100	154	222	312	428	500	558

I. LES JEUNES ET L'ARGENT

A. LES SOURCES DE REVENUS DES JEUNES

Eléments de synthèse

- La première source de revenus des jeunes Hollandais interrogés est **la famille** qui **dès leur enfance leur apprend à utiliser l'argent en leur en donnant pour des anniversaires**. Cette source est continuelle quelque soit l'âge de l'enfant. Plus tard, les jeunes adultes découvrent un nouveau cercle de proches avec **les amis** lorsqu'ils ont quittés le foyer familial. Ils reproduisent souvent le schéma de l'argent donné en cadeau par leur famille. L'héritage est par ailleurs également une source de revenus à n'importe quel âge mais reste rare.

- La recherche d'argent permet aux adolescents et jeunes adultes de découvrir **un nouvel univers : le monde du travail**. Un nouveau rapport s'établit alors avec **l'argent** qui sort du cercle familial et **n'est plus donné « gratuitement » mais en échange d'un travail**. Cette indépendance financière par rapport à la famille semble les responsabiliser. Lorsque des enquêtés sont rentrés dans la **vie active**, leur salaire est devenu la seule source de revenus ce qui symbolisa leur **entrée définitive dans le monde des adultes**.

- **L'argent de poche est une pratique largement répandue aux Pays-Bas**. Les enfants reçoivent un peu d'argent dès l'école primaire. Tout au cours de l'adolescence, **l'argent de poche évolue afin d'autonomiser le jeune Hollandais**. A 13 ans, il achète son déjeuner à l'école, à 15 ans, il économise pour pouvoir sortir avec ses camarades et à 17 ans, il est responsable de son budget pour les vêtements. Les Hollandais quittent le foyer familial à l'entrée à l'université. Dès lors, l'argent de poche augmente ainsi que leur indépendance puisqu'ils doivent gérer un budget qui comprend toutes les dépenses d'un adulte.

1. Les sources de revenus permanentes quel que soit l'âge : les cadeaux et les dons[3]

1.1. L'argent reçu comme cadeau d'anniversaire

1.1.1. Les raisons : lorsqu'on ne sait pas quoi offrir ou lorsque le prix est trop élevé

Les enfants Hollandais ne reçoivent pas de cadeaux à Noël puisque cette fête est célébrée uniquement dans son aspect religieux aux Pays-Bas. Ils reçoivent des cadeaux lors de la célébration de Saint-Nicolas, début décembre, le saint patron des enfants. Mais il est de coutume d'offrir uniquement des jouets à cette occasion. **L'argent sous forme de présent est surtout donné pour les anniversaires**. Les enquêtés reçoivent depuis leur enfance de l'argent à leurs anniversaires. Certains en recevaient plus souvent enfant et moins aujourd'hui et d'autres sont dans la situation inverse. Même si plusieurs cas de figures sont possibles, tous ont parlé d'argent reçu comme cadeaux à son anniversaire. On peut se demander pourquoi à certains anniversaires on offre de l'argent plutôt qu'un cadeau. L'argent donné aux anniversaires correspond à des raisons précises. **On offre de l'argent lorsqu'on n'a pas d'idée de cadeau ou que la personne préfère recevoir de l'argent** :

> *« Quand mes parents ne savent pas quoi m'offrir, ils me donnent de l'argent. […] Ma grand-mère aussi me donne de l'argent quand elle ne sait pas quoi m'acheter. (Margot, 25 ans, vendeuse)*

L'argent donné comme cadeau pour un anniversaire peut aussi **régler le problème d'un cadeau dont le prix est trop élevé** et permettre de réaliser le souhait du jeune en le faisant participer à son cadeau :

> *« Quand je ne savais pas ce que je voulais pour mon anniversaire, [mes parents et mes grands-parents] me donnaient de l'argent ou alors quand ce que je voulais était trop cher ils me donnaient une partie du montant. » (Elly, 25 ans, étudiante)*

Pour la plupart des personnes interrogées, l'argent est moins abstrait lorsqu'il est sous forme d'espèce. **Le donner en espèce permet de donner quelque chose de concret** comme une enveloppe avec un billet dedans lors de la fête d'anniversaire.

[3] Consulter le tableau récapitulatif des données relatives aux revenus des jeunes en annexe 2

C'est peut-être pour cette raison que cet argent est reçu la plupart du temps sous forme d'espèces mais peut plus rarement faire l'objet d'un virement :

> *« Une fois par an pour mon anniversaire. Et ma grand-mère me l'envoyait sur mon compte alors que les autres membres de ma famille me le donnaient en espèce. […] Peut-être 25 florins, ce qui fait 12 euros. » (Michiel, 24 ans, étudiant)*

1.1.2. Les donateurs : de la famille aux amis

Aux Pays-Bas le sens de la famille est restreint à la famille nucléique et aux grands-parents. Les cousins, oncles et neveux se voient rarement. Selon les enquêtés, ils ne sont pas présents lors de célébrations comme les anniversaires. D'autre part, tous les enquêtés ont affirmé n'avoir jamais reçu d'argent de leurs frères et sœurs mais des « vrais » cadeaux. **Ce sont les parents et les grands-parents qui donnent de l'argent à un anniversaire** :

> *« Quand je ne savais pas ce que je voulais comme cadeau je recevais de l'argent par mes parents et la plupart du temps mes grands-parents m'en donnaient […] à mon anniversaire. » (Mariken, 22 ans, étudiante)*

Une nouveauté apparaît **à la fin de l'adolescence et au début de l'âge adulte, les amis donnent parfois de l'argent pour les anniversaires**. Cela reflète le détachement de la famille qui se fait à cette période et le rapprochement des amis. On fête son anniversaire avec sa famille et on le re-fête avec son groupe d'amis. Un deuxième cercle de proches se créé alors. Comme pour la famille, les amis ont plutôt tendance à offrir un « vrai » cadeau. On retrouve la même raison d'offrir de l'argent que pour la famille, **lorsqu'ils n'ont pas eu le temps d'acheter un cadeau ou n'ont pas d'idée de cadeau**:

> *« Ce n'est pas beaucoup c'est de l'ordre de 50 euros. […] D'amis qui ne savent pas quoi m'offrir donc ils me donnent genre 10 euros chacun. » (Erik, 23 ans, étudiant)*

Il arrive que les amis donnent de l'argent à un anniversaire pour une raison bien précise. **Les amis se cotisent pour soutenir leur proche** et profitent de leur nombre pour lui permettre de réaliser un projet. Ils remplacent en quelque sorte le soutien familial dans cette situation :

« Une semaine après mon anniversaire l'Université de Philosophie de Berlin m'a proposé de venir pour une semaine pour un évènement particulier. Mais je n'avais pas assez d'argent. Pour mon anniversaire, mon copain a fabriqué une boîte et tout le monde devait mettre de l'argent dedans. Je leur avais dit que je ne voulais pas de cadeaux car je n'aime pas trop les cadeaux mais ils sont arrivés avec cette boîte remplie. C'était vraiment gentil. Il devait y avoir 120 euros. Ca a payé mon voyage à Berlin. » (Hanneke, 24 ans, barmaid)

1.2. Les héritages : une source de revenu quelque soit l'âge

L'héritage est une source de revenus exceptionnelle et rare mais que l'on peut recevoir à n'importe quel moment de sa vie. Comme les jeunes français, **les jeunes Hollandais peuvent hériter directement d'un membre de la famille même avant leur majorité**. Mariken, 22 ans, étudiante, a reçu un héritage de son arrière-grand-mère lors de son enfance :

« Elle est morte quand je devais avoir 4 ans. […] Je pense que c'était 300 euros. »

Il arrive également que le jeune Hollandais n'hérite pas par voie directe mais reçoive l'argent d'un parent qui en est un bénéficiaire direct :

« Ma mère a hérité de ma grand-mère car elle était son seul enfant. Elle a décidé de nous donner à mon frère, ma sœur et moi un certain montant chaque année pendant cinq ans je crois. […]C'est beaucoup, je pense que c'est plus de 1 000 euros par an. » (Mariken, 22 ans, étudiante)

Une des personnes interrogées a insisté sur le fait qu'elle utilise l'argent d'un héritage pour ses études et ne le dépense pas n'importe comment. **Cet argent aurait plus de valeur** que ceux d'autres sources, c'est pourquoi il ne peut être dépensé en choses futiles. Il représente le proche qui est mort et qui a économisé toute sa vie :

« L'héritage est sur une subdivision du compte à la Postbank, avec laquelle il a y à un fort taux d'intérêt. J'utilise cet argent pour payer mon inscription à l'université chaque année et aussi si je suis à court d'argent un mois. » (Mariken, 22 ans, étudiante)

2. Une source de revenu qui évolue : l'argent de poche

2.1. La découverte de l'argent : l'argent occasionnel pendant l'enfance

Le premier rapport que les Hollandais ont à l'argent est lié aux adultes. Ce sont les adultes de la famille voire les amis des parents qui donnent **à l'occasion** de l'argent aux enfants. **L'enfant en fait la demande** lorsqu'il désire quelque chose. **Il n'a pas complètement conscience de cet argent**. Il sait qu'il faut certaines pièces ou billets pour obtenir un jouet ou des friandises. Parfois, les grands-parents ou les amis des parents donnent de l'argent à l'enfant comme un cadeau pour qu'il s'achète ce qu'il veut. La plupart du temps, ce sont les parents qui devancent les désirs des enfants en leur donnant de l'argent pour une pratique particulière. Par exemple, avant d'aller au parc l'enfant reçoit de l'argent pour s'y acheter une glace. **Cette pratique permet à l'enfant d'apprendre à utiliser de l'argent puisque c'est lui qui transporte la monnaie et l'utilise**. Cet argent est **sous forme d'espèce** car ce sont de petits montants :

> *« Ma mère me donnait de l'argent. […] Je pense que ça avait un lien avec la natation, on va a la piscine et on reçoit de l'argent pour acheter des bonbons comme 1 florin (environ 50 cents d'euro). J'achetais des glaces ou des sucettes avec. » (Elly, 25 ans, étudiante)*

2.2. L'argent de poche régulier : autour de l'entrée au lycée

2.2.1. Les modalités : de l'argent reçu en espèce chaque semaine au virement mensuel

Selon les familles, les enfants reçoivent de l'argent de poche de façon régulière avant ou à l'entrée au lycée. Cet argent est plutôt destiné aux **loisirs** de l'enfant et parfois à **l'achat du déjeuner**. Pour les enquêtés, c'était la première fois qu'ils étaient **responsables d'un budget**. Le fait que cet argent soit hebdomadaire au début facilite cette gestion :

> *« Assez tard, quand j'ai eu 13 ou 14 ans, je recevais de l'argent par semaine. […] 10 florins par semaine je crois. […] Ca a toujours été en espèce. […] Pour acheter mon déjeuner à l'école. Je n'achetais pas mes vêtements avec mais je l'utilisais pour acheter ce dont j'avais envie comme des CD.» (Michiel, 24 ans, étudiant)*

Cet argent est le plus souvent donné **en espèce au début**. Petit à petit l'enfant le reçoit **par virement sur un compte** afin d'**apprendre à utiliser les moyens de paiement et les banques**. Les enquêtés ont mis en évidence le fait que lorsque l'argent de poche devenait **mensuel** il était reçu par virement. Cette modalité semble liée au fait qu'il est plus simple pour les parents de faire un virement au début du mois que d'avoir à y penser chaque semaine. C'est un grand changement pour l'enfant qui doit **apprendre à gérer un budget** sur plusieurs semaines au lieu d'une. Ce premier argent de poche est vu par les jeunes comme une manière pour leurs parents de leur apprendre à utiliser l'argent :

> *« Je recevais de l'argent chaque semaine de mes parents mais je ne sais pas quand ça a commencé. Je dirai plutôt vers 10 ans. J'avais 5 florins, donc environ 2,50 euros, par semaine. […] [C'était la décision de] mes parents. Ce n'est pas moi qui en ai fait la demande. […] Pour que j'apprenne à utiliser de l'argent. C'était pas beaucoup, c'était vraiment pour m'y habituer je pense. » (Margot, 25 ans, vendeuse)*

Même si cet argent donne un sentiment d'indépendance à l'enfant, il reste conscient que **ses parents gardent le contrôle sur ses dépenses** :

> *« Je n'avais pas d'indépendance au niveau argent. […] Je le mettais de côté et puis quand je voulais acheter quelque chose je l'utilisais. […] En quelque sorte [mes parents] contrôlaient ce que je faisais avec leur argent, ce n'était pas comme si je pouvais le dépenser comme je voulais.» (Janneke, 22 ans, étudiante)*

2.2.2. Un montant en perpétuelle augmentation

L'argent de poche **augmente généralement chaque année**. Il augmente à mesure que l'enfant grandit. Les **anniversaires de l'enfant** correspondent à des étapes dans sa croissance par le fait qu'on y marque une année de plus à chaque fois. Alors c'est généralement aux anniversaires qu'on définit le nouveau montant de l'argent de poche :

> *« [Le montant était augmenté] à chaque anniversaire. Par exemple quand j'ai eu un an de plus, le montant est passé de 2,50 euros à 3 euros ou quelque chose comme ça.» (Margot, 25 ans, vendeuse)*

Plus l'enfant grandit, plus les parents le jugent apte à acheter ou payer tout seul certaines choses comme le déjeuner. De plus, en grandissant, **l'enfant a des besoins nouveaux** comme les sorties du week-end avec les amis :

« Quand j'étais petite c'était du genre 10 cents d'euros par semaine puis 25, puis 50. Quand j'avais 12 ans, ça devait être 2,50 euros, et quand j'avais 13 ans quelque chose comme 3,75 euros […] en espèce […] car je devais acheter ma brique de lait chaque midi. » (Mariken, 22ans, étudiante)

« Je dois payer mes communications de téléphone portable avec. » (Jesse, 16 ans, lycéen)

2.2.3. Les formes de négociations à l'adolescence

Peu de jeunes Hollandais reconnaissent avoir négocié l'argent de poche avec leurs parents. On peut se demander si cela ne les a pas marqué mais il semblerait plutôt que le rapport à l'argent dans une famille hollandaise soit de nature simple. **Parler d'argent n'est pas un tabou dans la société hollandaise**. Les enfants et les adolescents parlent sans retenue d'argent avec leurs parents. Ce sont d'ailleurs bien plus souvent les parents qui abordent le sujet selon les enquêtés. L'argent des jeunes semble ainsi être plus une préoccupation pour les parents que pour les jeunes eux-mêmes. Dans la classe moyenne, les jeunes ne semblent pas manquer d'argent pour se faire plaisir et lorsque c'est le cas ils trouvent naturel d'avoir un petit boulot après l'école ou les jours de repos. Ce sont **les parents** qui leur apprennent **le fonctionnement de l'argent dans la société**, ce sont donc avec eux qu'ils en parlent. De rares enquêtés ont reconnus avoir discuté du montant de leur argent de poche avec leurs parents :

« Lorsque je devais avoir 14 ou 15 ans, j'avais un petit boulot alors je comprenais mieux ce que c'est que l'argent, j'en étais plus consciente. Et certaines personnes qui travaillaient avec moi et qui avaient le même âge recevaient beaucoup d'argent de poche. Alors j'ai commencé à parler de cette différence avec mes parents. Ce n'était pas vraiment des négociations mais une interrogation sur la différence. Mes parents m'ont expliqué que ces gens-là avaient aussi une grande maison et qu'en fait ils avaient un niveau de vie différent du nôtre. […] Mais lorsque je savais que je n'avais aucune chance d'obtenir ce que je voulais je ne leur en parlais pas. Par exemple si je voulais un montant démesuré d'argent de poche, je savais que ce n'était pas la peine d'essayer de les convaincre. » (Hanneke, 24 ans, barmaid)

Parmi les enquêtés ce sont surtout les garçons qui ont tenté de négocier le montant de leur argent de poche à l'adolescence. Les négociations ont lieu **à l'adolescence** et non pendant l'enfance. Les Hollandais se disent trop désintéressés de l'argent à cette période puisque ne connaissant pas sa valeur. A l'adolescence, les frères et sœurs peuvent se réunir et confronter les parents pour avoir plus de poids. Mais même avec cela, les négociations des personnes interrogées n'ont pas abouties :

« Mes deux frères sont plus vieux que moi et on y allait à trois pour être plus forts dans la négociation mais je ne crois pas que ça ait marché, on a continué à recevoir 75 florins. » (Erik, 23 ans, étudiant)

L'argent de poche est généralement donné régulièrement sur décision des parents. Il arrive pourtant que ce soit l'enfant qui en fasse la demande auprès des parents qui décident alors de lui donner un certain montant régulièrement. C'est **en en parlant avec d'autres enfants de son âge**, souvent de l'école qu'il apprend ce qu'est l'argent de poche et veut en avoir aussi. C'est donc le **contexte social** qui pousse l'enfant et sa famille à reproduire ce que font les autres familles :

« Lorsque j'ai eu 7 ans j'ai eu de l'argent plus régulièrement, du genre une fois par semaine, mais ce n'était pas aussi régulier. […] Je pense que c'est parce que j'en ai moi-même fait la demande à cause d'amis qui recevaient de l'argent de leurs parents. » (Janneke, 22 ans, étudiante)

2.3. Le budget pour les vêtements : une spécificité hollandaise ?

Aux Pays-Bas, les adolescents s'achètent eux-mêmes leurs vêtements à partir d'un certain âge. Généralement à partir de 17 ans, mais dans certaines familles cela coïncide avec l'entrée au lycée à 13 ans, **l'enfant reçoit de l'argent uniquement destiné aux vêtements**. Cet argent est reçu la plupart du temps par virement pour bien le séparer de l'argent pour les autres dépenses :

« A 17 ans je recevais de l'argent pour acheter mes vêtements par virement sur un compte d'ABN Amro […] parce que c'est plus facile, comme ça on ne se balade pas avec 50 euros dans les mains. […] Pour le reste j'avais de l'argent de poche donné directement […] pour garder séparés l'argent pour les vêtements et l'argent de poche. Comme ça, je n'utilisais pas l'argent destiné aux vêtements pour autre chose. » (Mariken, 22 ans, étudiante)

Cette radicale coupure avec le reste du budget est une nouvelle étape pour les jeunes qui y voient la première indépendance face à l'argent : cette somme est toujours la même et mensuelle et ils achètent leurs vêtements seuls. C'est souvent la première fois qu'ils utilisent **une carte de paiement**.

2.4. Le départ de la maison pour l'université : l'argent de poche doit subvenir à tous les besoins

L'entrée à l'université coïncide la plupart du temps avec le **départ du foyer** familial. L'étudiant se retrouve alors dans son propre logement à payer ses propres loyer et factures et à **devoir payer d'une manière générale pour toutes ses dépenses**. Les parents sont une source importante de soutien financier. Le rapport à l'argent devient plus abstrait entre l'enfant et ses parents puisqu'il s'agit de **virement mensuel**. Ce rapport n'est plus l'apprentissage de l'utilisation de l'argent ou de l'indépendance. Il s'agit en effet pour l'étudiant de faire face aux difficultés financières et de subvenir à ses besoins :

> *« Quand je suis entrée à l'université vers 18 ans, mes parents me viraient alors plus d'argent parce que je vivais seule. […] C'était 200 euros par mois. » (Margot, 25 ans, vendeuse)*

Dans certaines familles, les parents payent encore directement certaines dépenses fixes de l'enfant qu'elles soient mensuelles ou annuelles. Dans cette situation, l'étudiant n'est pas complètement indépendant dans la gestion de ses besoins financiers. On peut penser que les parents n'ont pas confiance en leur enfant et préfèrent continuer à prendre part à la gestion du budget. Pourtant, les enquêtés ont mis en avant le fait que cette situation soit surtout due à une raison pratique :

> *« Mes parents payent mon loyer […] Ils l'envoient directement au propriétaire » chaque mois (Janneke, 22 ans, étudiante)*

3. Les sources liées aux étapes du cycle de vie : le travail et le soutien aux études

3.1. L'argent comme récompense des bonnes notes à l'école

Dans certaines familles hollandaises, les enfants reçoivent un peu d'argent comme récompense d'un bon livret scolaire. Ce sont **les parents et les grands-parents** qui le donnent. Cette pratique est rarement régulière ou alors sur les premières années à l'école. Généralement, cette somme peu importante est **destinée à être utilisée librement par l'enfant** et non à être épargnée ce qui lui confère son caractère entier de récompense:

> *« Je recevais de l'argent lorsque j'avais des bonnes notes, mais ce n'était pas assez important pour le mettre sur un compte. » (Jesse, 16 ans, lycéen)*

3.2. Les petits boulots à l'adolescence : gagner son argent de poche et découvrir le monde du travail

Beaucoup de jeunes Hollandais sont **très tôt** à la recherche d'un petit boulot pour **gagner un peu plus d'argent de poche** ou simplement pour **découvrir un autre univers**, celui du monde du travail. Ils travaillent quelques heures après l'école en fin d'après-midi, le week-end et pendant les vacances. **Ces moments ne sont pas perçus comme une corvée** mais comme une nouvelle sphère où on peut découvrir d'autres personnes que qu'à la maison et à l'école. Certains perçoivent à l'âge adulte cette expérience comme une bonne chose qui leur a permis de grandir :

> *« [Lorsque j'étais adolescente] durant l'année, je travaillais une heure ou deux l'après-midi après l'école dans une bibliothèque. […] Je n'avais pas besoin de plus d'argent, je pense juste que c'est bien d'avoir un petit boulot. » (Mariken, 22ans, étudiante)*

Bien entendu, la première motivation des jeunes Hollandais est de gagner plus d'argent de poche et surtout de gagner son propre argent de poche que l'on a mérité :

> *« [Ma mère] m'a toujours donné peu d'argent donc j'ai commencé à faire des petits boulots à 14/15 ans. » (Michiel, 24 ans, étudiant)*

Cet argent que l'on a gagné par les heures de travail **valorise l'adolescent car il est mérité**. Il n'a pas été reçu gratuitement mais il a fallu donner de soi et investir de son temps libre dans une activité pas toujours amusante :

« A 11 ans, j'étais plutôt fier de l'argent que j'avais gagné. » (Jesse, 16 ans, lycéen)

Le travail des adolescents aux Pays-Bas est soumis à des règles différentes des nôtres. Un mineur gagne beaucoup moins d'argent qu'une personne majeure pour le même travail. Cette règle n'est pas vue comme une injustice par les enquêtés mais comme quelque chose de normal puisque la loi donne une limite d'heures de travail par semaine pour un mineur ce qui complique la gestion de l'employeur. De plus, les enquêtés bénéficient tous d'argent de poche par leurs parents. C'est pour cela que la plupart voient cet argent gagné en travaillant comme quelque chose qui n'est **pas nécessaire** et qui est **utilisé en extra** :

« Je travaillais dans un supermarché de produits biologiques le samedi et quelques heures le mercredi. […] C'était très peu. Mais ça m'allait. C'était 4 florins par heure, donc ça fait 1,60 euro je crois. […] Quelque chose comme 100 euros [par mois] […] jusqu'à mes 16 ou 17 ans. […] [Après] c'était divers boulots et plutôt en été car j'avais trop de travail au lycée avec les examens. […] Je le dépensais immédiatement dans mes vacances. Car j'allais en vacances après le mois ou les deux mois de boulot que je faisais l'été. » (Michiel, 24 ans, étudiant)

Le Fisc hollandais prélève directement sur les payes l'impôt sur le revenu. A la fin de l'année, le gouvernement rend l'argent prélevé aux personnes qui ont gagné peu d'argent. C'est le cas des adolescents qui travaillent un nombre limité d'heures par semaine et touchent des salaires très bas. Les adolescents qui travaillent connaissent cette règle et attendent la fin d'année avec impatience. Ils reçoivent alors ce qui leur paraît être une somme importante d'argent en fin d'année :

« Lorsqu'on travaille, beaucoup de son salaire est prélevé par les impôts. A la fin de l'année, les adolescents reçoivent l'argent qu'ils ont versé aux impôts car ils ne sont pas censés le faire. Le gouvernement les rembourse. Donc je recevais plein d'argent à la fin de l'année. » (Hanneke, 24 ans, barmaid)

Les petits boulots à l'adolescence peuvent aussi être **au sein de la famille ou dans le voisinage**. Plus que donner un coup de main, ces activités sont qualifiées de petits boulots dans la mesure où elles sont rémunérées comme par un employeur. Elles sont qualifiées de travail par les personnes interrogées elles-mêmes ce qui montre qu'elles font le rapprochement entre le monde du travail à l'extérieur du foyer avec des inconnus et le foyer lui-même. Ce rapprochement est peut-être fait par le contexte d'argent et d'investissement que l'on retrouve dans le monde du travail. Le jeune investit son temps et son énergie dans une activité qui ne l'amuse pas et reçoit en échange de l'argent :

> *« Un été j'avais travaillé. […] J'avais 11 ans. [C'était] des petits travaux comme tondre le gazon chez ma grand-mère. […] [J'avais gagné] peut-être 20 euros. » (Jesse, 16 ans, lycéen)*

3.3. Les petits boulots pour subvenir à ses besoins pendant ses études

A l'université, les étudiants cherchent un travail plus régulier afin de **financer leurs études**. En effet, la grande majorité des étudiants quitte la ville familiale pour s'installer dans la ville de l'université. Le jeune doit alors payer son loyer, ses factures et ses courses. Il est aidé par le gouvernement comme nous le verrons plus tard et ses parents lui donnent souvent de quoi vivre. Mais la plupart du temps cela ne suffit pas. Beaucoup d'étudiants prennent un travail à temps partiel mais **estiment que leurs études passent avant**. Ils gardent à l'esprit leur objectif qui est de réussir leurs études et cherchent une autre solution lorsque cela est incompatible avec un petit boulot :

> *« Je faisais factrice pour TPG très tôt le matin et là je gagnais 200 euros par mois. […] Parce que j'avais besoin d'argent. […] J'ai arrêté le dernier [emploi] en juin 2004 car j'ai commencé un stage qui me prenait trop de temps. » (Margot, 25 ans, vendeuse)*

Les enquêtés ont souvent insisté sur le fait que ce travail n'est pas de nature régulière et qu'**ils peuvent travailler plus ou moins au fil des mois** selon le temps que leur prend leurs études, ce qui montre à nouveau que ce travail n'est pas une priorité pour eux :

> *« Ce n'est pas le même montant tous les mois, ça dépend combien de temps j'ai travaillé, entre 200 et 500 euros. Parfois je ne touche rien parce que si je n'ai pas travaillé ce mois-là je ne touche rien. […] Ca dépend de combien de temps je veux travailler et si j'ai la flemme ou non.» (Elly, 25 ans, étudiante)*

3.4. L'allocation d'études du gouvernement[4]

Dès l'inscription à l'université, les parents ne perçoivent plus d'allocation pour cet enfant et l'étudiant hollandais reçoit **une certaine somme d'argent du gouvernement par mois**. A l'issue des premiers examens, s'il n'a pas atteint un certain niveau, il doit rembourser cet argent. S'il a le niveau requis, il continuera à recevoir cet argent tous les mois jusqu'à la fin des études dans la limite d'âge de 30 ans. L'étudiant reçoit cet argent pendant le nombre d'années prévues pour finir son cursus. S'il n'obtient pas son diplôme il devra tout rembourser. Les enquêtés ont estimé le montant mensuel de l'allocation autour de 220 euros :

> *« L'argent d'IBG[5], c'est celui que chaque étudiant hollandais reçoit, c'est de l'ordre de 233 euros par mois» (Mariken, 22 ans, étudiante)*

Certains ne savent pas le montant exact car ils ne distinguent pas cet argent de leur salaire ou de l'argent versé par les parents. Ils reçoivent cette allocation de la même manière que les autres sources de revenus et utilisent leur argent indistinctement pour toutes leurs dépenses :

> *« [Je reçois l'argent d'IBG] par virement sur mon compte courant a la Postbank. » (Mariken, 22 ans, étudiante)*

Cette allocation permet à tous les jeunes Hollandais de mener des études supérieures. Beaucoup travaillent en plus mais **cela leur permet de ne pas investir trop de temps à gagner de l'argent** :

> *« Je pense que [recevoir cette allocation pour les études] est stimulant. » (Janneke, 22 ans, étudiante)*

[4] L'allocation d'étude dont bénéficie la quasi-totalité des étudiants est considérée ici comme une source de revenu car considérée comme telle par les enquêtés.

[5] « Informatie Beheer Groep » ou le groupe d'informations sur la gestion est l'organisme qui fournit les allocations d'études du gouvernement aux étudiants.

3.5. L'argent comme cadeau de célébration du diplôme de fin d'études

Il est d'usage aux Pays-Bas de faire une grande fête avec sa famille, ses amis, ses camarades et ses professeurs pour célébrer l'obtention de son diplôme de fin d'études supérieures. Les jeunes Hollandais louent alors une salle et fournissent la boisson et la musique. Le jour de la fête, **les invités se doivent d'amener un cadeau ou de donner un peu d'argent** pour aider au financement de la fête. Ils ne participent pas à l'élaboration de la fête mais de plus en plus, au lieu d'offrir un cadeau de félicitations au jeune diplômé, ils payent leur part de la fête :

> *« Quand j'ai été diplômée, en même temps que mon copain, on a donné une fête dans une salle au sous-sol d'un bar qu'on a loué. On avait dit aux invités qu'on préférait recevoir de l'argent que des cadeaux. Et on a reçu exactement ce que nous a coûté la soirée. Donc c'était parfait. » (Margot, 25 ans, vendeuse)*

3.6. L'entrée dans la vie active : la fin de l'argent de poche et de l'allocation

La fin des études marque un nouveau changement dans le budget des Hollandais. Ils ne reçoivent plus l'allocation du gouvernement. Dès l'obtention du diplôme ou au premier emploi, la plupart des jeunes ne reçoit plus d'argent de poche de leurs parents :

> *« [Je ne reçois plus d'argent de mes parents] depuis septembre dernier car j'ai été diplômée et je suis passée dans la vie active. […] C'est mon père qui m'a dit que c'était fini car je n'étais plus étudiante. Car ma mère voudrait toujours m'en donner. C'était très difficile pour moi car le gouvernement a aussi arrêté de me verser ma bourse.» (Hanneke, 24 ans, barmaid)*

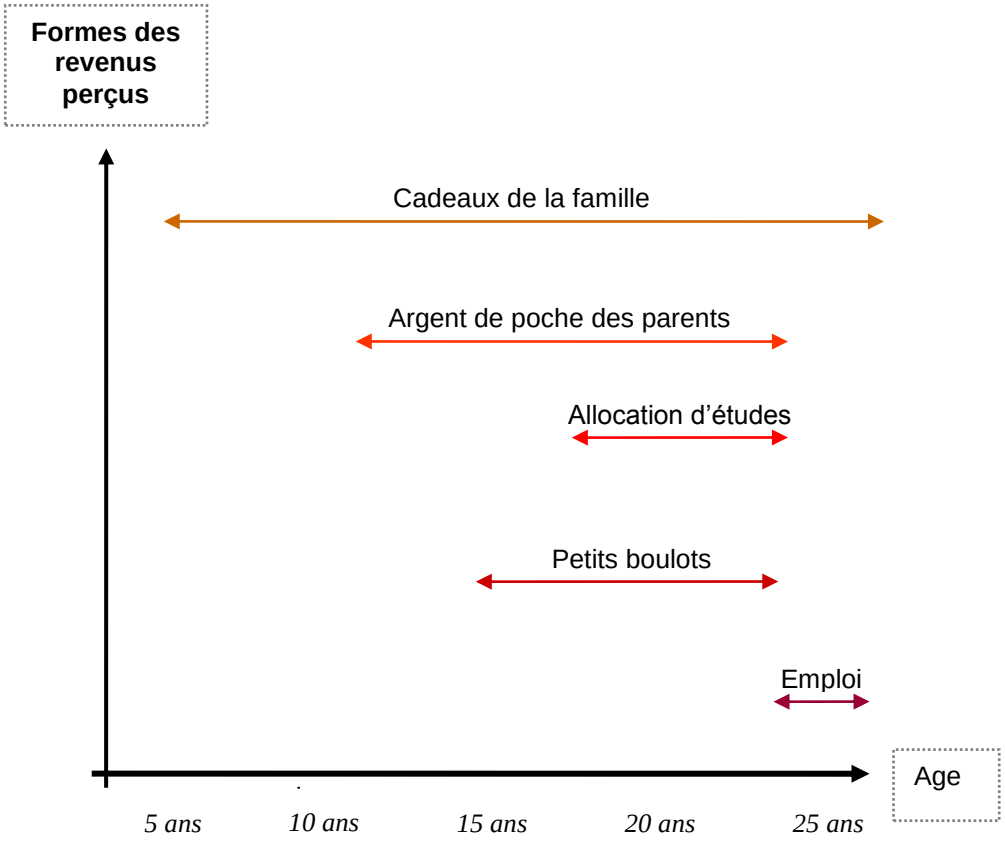
Pour les deux personnes interrogées qui sont actives, **le travail est devenu l'unique source de revenus mensuels**. Elles ont été plongées d'un coup dans le monde adulte. Le salaire devient alors plus important et la plupart du temps il suffit pour subvenir à leurs besoins. Cela n'a pas été le cas pour l'une d'entre elles qui a du trouver d'autres emplois :

> *« Je dois recevoir 1 000 euros de mes trois emplois. Mais c'est une moyenne. » (Hanneke, 24 ans, barmaid)*

Généralement, les jeunes Hollandais reçoivent leur salaire par **virement mensuel**. Il arrive rarement qu'ils reçoivent cet argent en espèce de la main de leur patron et que cela soit hebdomadaire :

> *« Mes salaires sont virés sur mon compte sauf pour un de mes emplois dont je reçois le salaire en espèce de la main à la main. Je ne sais pas pourquoi car avant c'était par virement. […] Ce travail dont je reçois le salaire en espèce je le reçois par semaine alors que les deux autres c'est par mois. » (Hanneke, 24 ans, barmaid)*

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



B. LES USAGES DE L'ARGENT

Eléments de synthèse

- Le **loyer** représente la part la plus importante du budget. Comme les autres charges fixes que sont **le gaz, l'électricité, l'Internet, le téléphone et l'assurance maladie** les jeunes Hollandais interrogés préfèrent le plus souvent le payer par **prélèvement automatique pour ne pas avoir à y penser**. Ils dépensent ce qui leur reste dans les loisirs dont les sorties du week-end qui représentent une part importante du budget. **Dans les bars et les cinémas, ils payent en espèce** car ce sont des montants trop petits. **Lorsqu'ils font les magasins** en revanche, **ils préfèrent payer avec leur carte Pin**, carte de retrait et de paiement, pour éviter d'aller au distributeur retirer de l'argent et se balader avec une somme importante.
- Lorsqu'ils ont des **soucis d'argent**, les enquêtés se tournent plutôt vers leurs **parents** afin d'emprunter un peu d'argent et parfois vers le ou la petit(e) ami(e). Lorsque le souci est trop important, **les étudiants interrogés empruntent plutôt au service d'allocation du gouvernement pour un taux bas**. Le recours à une banque semble être en dernier ressort car le taux d'intérêt est plus élevé.
- Afin de pallier les mauvais mois où ils peuvent se retrouver à court d'argent, les enquêtés ont **une partie livret d'épargne sur leur compte courant**. Pour la plupart, cela leur est **difficile de conserver le peu d'argent mis dessus** alors ils ne font pas de projet à long terme avec.
- Les enquêtés perçoivent l'argent comme un **moyen vital** qui permet de **se faire plaisir** lorsqu'on en a assez. Les problèmes rencontrés lorsqu'ils en manquent perturbent leur quotidien. Pour cela, ils bénéficient d'**autorisations de découvert** sur leurs comptes courants qu'ils utilisent souvent.

- Les jeunes interrogés utilisent surtout une **carte Pin** et de l'**espèce** qu'ils gardent le plus souvent avec eux **dans un sac ou une poche de vêtement**. Le passe Chip, sorte de porte-monnaie électronique, n'est utilisé que pour les machines de l'université. **La peur du vol varie d'un individu à un autre mais ne semble pas changer le comportement quant aux moyens de paiement**. La plupart **prêtent leur carte Pin à leurs proches** ou envisagent de le faire sans problème.

1. L'utilisation de l'argent

1.1. Les dépenses[6]

1.1.1. Types de dépenses

a. Les charges fixes[7] : payées par prélèvement automatique ou virement pour « être tranquille »

- *Le loyer*

Le loyer est la part la plus importante du budget des étudiants et jeunes adultes, il est entre 200 et 250 euros ce qui représente généralement un tiers du budget et ce, que les jeunes vivent en colocation, en couple ou seul. La plupart des jeunes sur Utrecht vivent en colocation car ce sont les logements les plus répandus pour les étudiants et les moins chers. Les enquêtés payent pour la plupart leur loyer par **prélèvement automatique** ce qui donne un côté important à cette dépense :

> *« Le loyer qui est de 260 euros. […] Par prélèvement automatique. » (Hanneke, 24 ans, barmaid)*

- *L'électricité, le gaz et l'Internet*

L'électricité, le gaz et l'Internet sont des dépenses régulières et mensuelles. Parfois, c'est inclus dans le loyer. Lorsque ça ne l'est pas, on les paye également volontiers par **prélèvement automatique** « pour ne pas avoir à y penser », ce qui est une façon de se décharger de la responsabilité d'avoir à en prendre soin chaque mois.

[6] Consulter les tableaux récapitulatifs relatives aux dépenses des jeunes en annexe 4
[7] Le loyer et les factures à montant plus ou moins fixe sont considérés comme des charges fixes.

Peut-être que les étudiants et jeunes actifs ont l'impression d'avoir un budget trop complexe à gérer et se débarrassent ainsi de la gestion des charges fixes. D'autres enquêtés ont affirmés payer ces charges fixes par **virement**. Il y a toujours une raison pour utiliser ce mode au prélèvement que ce soit un choix délibéré pour avoir quelques jours de délai si on est à court d'argent ou parce qu'on a eu des problèmes de paiement et que les fournisseurs refusent le prélèvement. Au sein des colocations, les étudiants décident parfois d'avoir un compte joint pour payer les factures de la maison et font un virement à ce compte chaque mois :

> *« On a aussi la cuisine commune a tous les colocataires, pour cette pièce on doit payer par nous-mêmes. Alors on donne l'argent toujours au même colocataire qui se charge de payer les factures mais je ne sais pas trop comment ça marche. Il gère le compte bancaire de la colocation. […] Chacun envoie genre 30 euros par mois sur ce compte. Et avec ça, il paye les factures d'eau et d'électricité. » (Elly, 25 ans, étudiante)*

- *Téléphone*

Le téléphone fixe ou portable est considéré comme une charge fixe lorsque le montant est déclaré comme toujours le même par les enquêtés. La plupart règle cette charge fixe par **prélèvement automatique**, ce qui est pour eux la façon la plus pratique de régler ses factures puisqu'on n'a pas à s'en occuper :

> *« Je n'ai qu'un téléphone portable. Je paye 15 euros par mois par prélèvement automatique. C'est presque toujours le même montant. » (Michiel, 24 ans, étudiant)*

Afin de contrôler ses dépenses en téléphone, une enquêtée utilise un compte uniquement pour régler les factures de téléphone par prélèvement automatique :

> *« Mais j'ai un autre compte a ABN Amro sur lequel je vire de l'argent et que j'utilise que pour payer mes factures de téléphone pour mieux voir ce que je dépense. […]Ma facture de téléphone est payée chaque mois par prélèvement automatique sur mon compte ABN Amro. Donc chaque mois je dois faire un virement de mon compte à la Postbank a celui-là. » (Mariken, 22 ans, étudiante)*

- *Assurance maladie*

Aux Pays-Bas, l'assurance maladie n'est pas publique mais gérée par des **sociétés privées** que l'on rémunère comme une mutuelle tous les mois. Ce sont **l**es parents qui payent pour leurs enfants la plupart du temps mais lorsque l'enfant devient actif ou selon les familles il paye **directement sa part à l'assurance chaque mois**. Pour les

enquêtés cette dépense est perçue comme **embêtante** car ils ne font pas souvent de frais médicaux et qu'elle est **chère** mais elle est **obligatoire** donc ils continuent à la payer :

> *« J'ai aussi mon assurance maladie qui est de 45 euros par mois. […] C'est obligatoire. J'aimerais bien que ça ne le soit pas. Mais je pense qu'ils vont me rembourser un peu car je ne vais jamais chez le médecin et ils disent rembourser un peu les gens qui ne sont pas allé chez le médecin pendant longtemps. » (Hanneke, 24 ans, barmaid)*

b. Les autres dépenses sont moins régulières et payées avec la carte Pin ou en espèce

- *La nourriture*

Les enquêtés achètent presque au jour le jour leur nourriture et vont ainsi **plusieurs fois par semaine au supermarché**. Ils ne savent pas exactement le montant dépensé mais on peut l'estimer **entre 30 et 50 euros par semaine**. Ils peuvent y payer en espèce, avec le passe Chip ou avec la carte Pin. Aucun ne paye avec le passe Chip et chacun a une raison bien précise pour payer **avec la carte Pin ou en espèce** :

> *« [Pour la nourriture] je dépense la même chose chaque mois. Si j'ai assez d'espèce sur moi je paye avec, sinon je paye avec ma carte Pin. […] J'ai toujours l'impression que le caissier préfère les espèces, ou peut-être juste parce que c'est plus rapide. La vraie raison c'est que si vous payez avec votre carte tout le temps, ça fait beaucoup de papiers pour de petits montants. » (Mariken, 22 ans, étudiante)*

> *« Ma dépense pour la nourriture est si irrégulière. Je peux manger à mon travail un repas de 20 euros et ça ne me coûte que 3,5 euros. Je pense que je dépense 40 euros par semaine donc en gros 180 euros par mois. […] En espèce. Car c'est l'argent de mes pourboires.» (Hanneke, 24 ans, barmaid)*

- *Le tabac, une dépense regrettée*

Les fumeurs interrogés reconnaissent que le tabac représente une **grosse part dans leur budget**. Un paquet de cigarettes coûte environ 4 euros aux Pays-Bas. Il semble que le fait que ce soit une dépense qui ne leur soit pas vitale comme la nourriture ou le loyer et surtout que cela soit reconnu mauvais pour la santé leur fait regretter son importance. Cette impression est renforcée par le fait que cette dépense est évoquée en parlant des différentes parts du budget et que son importance en ressort :

> *« Je sais que le tabac est une grosse part de mon budget, je dois dépenser 150 euros par mois pour les cigarettes. Ce qui est très inquiétant !» (Michiel, 24 ans, étudiant)*

- *Les loisirs*

Les jeunes Hollandais sortent une ou deux fois le week-end pour boire des verres avec des amis dans un bar ou pour aller au cinéma. Ils dépensent **entre 40 et 100 euros par mois** dans les sorties selon l'importance de leur budget. Ils s'accordent tous sur le fait qu'ils payent uniquement **en espèce au bar ou au cinéma** car les montants sont trop petits. Tous les enquêtés ont alors raconté que sur le chemin du centre-ville avant de retrouver leurs amis, ils s'arrêtent **au distributeur de billets pour y retirer de l'argent avec leur carte Pin**. Effectivement, les soirs de fin de semaine tous les distributeurs du centre-ville sont pris d'assaut par les jeunes Hollandais en vélo :

> *« Parfois, je sors le samedi soir, je vais au cinéma ou je bois un verre avec des amis. […] Si je sors une fois par semaine ça doit être de l'ordre de 40 euros par mois. […] J'utilise de l'espèce que je prends au distributeur de billets. […] Quand on sort c'est plus simple de payer en espèce dans un café ou au cinéma par exemple car ce sont des petits montants. » (Jesse, 16 ans, lycéen)*

- *Achats dans les magasins*

Pour la quasi-totalité des interrogés, lorsqu'ils vont faire du shopping ils payent avec leur **carte Pin** car cela leur semble **plus pratique** que d'aller d'abord retirer au distributeur de l'espèce et parce qu'ils ne savent pas toujours d'avance combien ils vont dépenser :

> *« Quand je vais faire les magasins je paye avec ma carte Pin comme ça je n'ai pas besoin de me balader avec beaucoup d'espèce sur moi.» (Michiel, 24 ans, étudiant)*

1.1.2. Une impression de mauvaise gestion des dépenses

La plupart des enquêtés ayant quitté le foyer familial ont exprimés leur **regret de ne pas maîtriser assez leur budget**. Ils ressentent une sorte de frustration ou de culpabilité qui leur donne **une mauvaise image d'eux** lorsqu'on évoque la gestion du budget mensuel :

> *« [J'ai toutes ces subdivisions de compte courant] comme ça je peux mieux voir l'utilisation que je fais de mon argent. […] [Mais] je pense que je ne m'en occupe pas assez. […] Parce que j'ai trop la flemme. Je voudrais regarder plus ce qui rentre et ce qui sort. Donc je devrais le faire mais j'ai trop la flemme, donc ça va mais ça pourrait aller mieux. » (Mariken, 22 ans, étudiante)*

1.1.3. Echanges autour des dépenses

Les jeunes Hollandais interrogés qui ont quitté le foyer familial semblent considéré comme normal de **s'occuper seul de la gestion de son budget.** Ils étaient étonnés voire agressées lorsqu'il leur a été demandé si quelqu'un les aidait à gérer ce budget :

> *« [Personne ne surveille mes dépenses :] c'est une bonne chose. […] C'est seulement ma responsabilité, c'est mon problème si je n'ai plus d argent. » (Elly, 25 ans, étudiante)*

Une des jeunes interrogés a fait la démarche de tenir ses parents à l'écart de la gestion de son budget :

> *« Jusqu'à il y a quelques mois mes parents […] pouvaient suivre toutes mes opérations financières par Internet. Mais j'ai décidé de faire quelque chose pour qu'ils ne puissent plus contrôler […] parce que je me sentais trop contrôlée. Parfois ils veulent toujours me parler [d'argent]. C'est eux qui me posent des questions car moi je ne sens pas le besoin d'en parler avec eux car je veux être plus indépendante. […] Ils ont un peu de mal [à accepter cette décision] car ils payent toujours mon loyer et ils voudraient contrôler mon argent. » (Janneke, 22 ans, étudiante)*

Même si peu des personnes interrogées s'en souvenaient, il semble plus naturel aux jeunes Hollandais que les parents aient un droit de regard sur leurs dépenses lorsqu'ils vivent encore chez eux :

> *« [Mon père] regarde mes relevés de compte. Il veut savoir si j'épargne toujours de l'argent et si je ne le dépense pas trop en trucs informatiques. […] Parfois, il va dans ma chambre regarder mes relevés de compte mais le plus souvent il vient m'en parler directement. […] C'est avec lui que je parle de mon argent. » (Jesse, 16 ans, lycéen)*

Lorsque les jeunes Hollandais ne vivent plus chez leurs parents, ils confient leurs problèmes d'argent à leurs amis. Cela peut être du au fait qu'ils les voient plus souvent que leur famille même s'ils continuent à en parler à la famille. Les personnes interrogées ont insisté sur le fait qu'ils ne font que se confier à leurs amis et ne recherchent pas de solution auprès d'eux :

> *« J'en parle aussi avec mes amis. […] C'est plutôt parler des problèmes qu'on peut rencontrer avec l'argent.» (Janneke, 22 ans, étudiante)*

1.2. L'épargne

1.2.1. Type d'épargne

Parmi les personnes interrogées, **aucun ne fait de placements ni a d'actions mais quasiment toutes possèdent un livret d'épargne**. C'est généralement une **subdivision du compte courant** qui a été automatiquement ouverte avec. La plupart mettent un peu d'argent dès qu'ils peuvent afin d'avoir **une réserve pour les mois difficiles**. Un comportement d'épargne à long terme semble rare à cette période. Les sommes qu'on y met sont petites et utilisées dans l'année, il s'agit donc d'une réserve à court terme :

> *« [Je mets de l'argent à la fin du mois] parfois […] mais le mois d'après si j'ai besoin d'argent je le prends. […] Je le retire toujours après un mois ou deux. Je ne le garde pas. […] [Je mets] 50 ou 100 euros. » (Elly, 25 ans, étudiante)*

1.2.2. La frustration de ne pas épargner assez

Comme pour les dépenses, les personnes interrogées n'ont pas de ressenti positif à propos de l'épargne. La plupart ressentent de la **culpabilité et de la frustration de ne pas mettre plus d'argent de côté**. Certaines d'entre elles pensent qu'il faut mettre de l'argent de côté même si elles n'ont pas de raison précise pour cela. D'autres épargnent pour les mauvais mois. Retirer de l'argent de son livret d'épargne est également ressenti comme culpabilisant car cet argent aurait pu fructifier :

> *« Je devrais ne pas le dépenser mais c'est idiot de penser ça car il est là et quand je rentrerai dans la vie active je n'en aurai plus besoin. Donc je devrais l'utiliser plus mais ma conscience me dit de le garder. […] Je n'aime pas trop prendre de l'argent de mon livret donc je me sens un peu frustrée » (Mariken, 22 ans, étudiante)*

1.2.3. L'apprentissage de l'épargne par les parents aux enfants

Selon les personnes interrogées, les jeunes Hollandais ayant quittés le foyer ne parlent plus de l'épargne en particulier mais plus de leurs soucis d'argent avec leurs parents et amis. **C'est lors de l'enfance et de l'adolescence les parents poussent leurs enfants à épargner et par la même à s'habituer à épargner régulièrement**. Cela fait partie de l'apprentissage de l'utilisation de l'argent et des produits bancaires :

> *« Mon frère était très dépensier et moi j'étais l'inverse alors mes parents me prenaient en modèle devant lui. Ils disaient qu'il vaut mieux épargner de l'argent pour s'acheter de grosses choses et pour en avoir longtemps. Mais on n'en parlait pas souvent. » (Hanneke, 24 ans, barmaid)*

1.3. Les prêts contractés

1.3.1. Auprès de la famille : pour les soucis d'argent ponctuels

Les premières personnes vers qui se tournent les personnes interrogées en cas de problèmes d'argent sont leurs parents. Cela montre à nouveau que l'argent et les problèmes d'argent ne sont pas un tabou dans les familles hollandaises. Pourtant, **il ne semble pas facile pour les jeunes qui ont quittés le foyer familial de venir avouer leurs problèmes de gestion à leurs parents**. Peut-être qu'ils perçoivent cela comme une faille dans la gestion de leur budget qu'ils veulent indépendante. Ainsi, **les jeunes interrogés empruntent en priorité à leurs parents** mais la plupart semblent le faire **que s'ils ont de gros soucis d'argent** :

> *« Il y a un an, [mes parents] m'ont donné de l'argent car j'avais des soucis, mais depuis je n'en ai pas demandé car j'ai décidé que maintenant je veux m'en occuper seule. […] Avec la famille, on sait que les choses s'arrangeront toujours à la fin. […] Si je demande de l'argent, c'est vraiment dans l'urgence. J'attends de ne plus pouvoir faire autrement. […] C'est plus de la fierté de se dire que je peux y arriver seule.» (Janneke, 22 ans, étudiante)*

Une des personnes interrogées a emprunté à ses parents de l'argent tous les mois pour finir ses études. Ils lui faisaient un virement automatique mensuel. Ils ont établis ensemble le montant et ce comportement d'emprunt s'apparente beaucoup à celui d'une banque sauf qu'il n'y a pas d'intérêt. Une relation d'adultes qui se prêtent de l'argent a été mise en place mais même si la somme empruntée étant très importante on peut y voir le réel soutien des parents à leur enfant :

> *« J'ai aussi reçu 200 euros par mois par mes parents pendant cinq ans. Comme j'ai mis plus de temps que la normale a finir mes études, après ces cinq ans, ils ont décidé que l'argent qu'ils me donneraient désormais serait comme un prêt mais à 0%. Alors j'ai demandé à avoir 250 euros par mois désormais. […] J'ai emprunté à mes parents. Parce que leur prêt à eux est sans intérêt. [Je leur dois] environ 11 000 euros. [Je rembourserai] mes parents d'abord car c'est leur propre argent et IBG laisse 15 ans pour rembourser. » (Margot, 25 ans, vendeuse)*

1.3.2. Auprès d'amis : très rarement et difficilement

Le cercle des amis est un cercle de proches qui prend beaucoup d'importance lorsque les jeunes quittent le foyer familial. Comme il a été vu dans la première partie, les relations avec les amis peuvent s'apparenter à celles avec la famille. Mais lorsqu'il y a des soucis d'argent, **il apparaît très difficile selon les jeunes Hollandais interrogés de se tourner vers leurs amis**. Il semble que le rapport d'argent soit impropre à se trouver dans une relation amicale. Parfois les enquêtés empruntent de l'argent le temps d'une soirée et pour un petit montant :

> *« Je n'aime pas demander à des amis parce que cela pourrait nuire à notre amitié. […]Je prête de l'argent à des amis mais je ne leur en demande jamais. Je me sentirais trop mal à l'aise. […]Peut-être quelques fois lorsqu'on est dans un bar et qu'on réalise qu'on n'a pas assez d'argent pour payer son verre et un ou une amie vous le paye mais vous payez pour lui ou elle la fois d'après. » (Janneke, 22 ans, étudiante)*

Il semble plus facile pour une des personnes interrogées d'emprunter de l'argent à son petit ami. Cela peut être du au fait qu'elle vit et partage ainsi les dépenses du foyer avec lui. En conséquence c'est aussi celui à qui elle parle de ses difficultés :

> *« [J'emprunte aussi] parfois à mon copain mais depuis qu'il n'est plus étudiant car lorsqu'il l'était il n'avait pas beaucoup d'argent non plus. J'ai commencé ce nouvel emploi il y a un mois ou deux et avant ça je travaillais mais pas à temps plein donc je lui empruntais de l'argent parfois. […] Je n'ai pas à le rembourser. C'est de l'ordre de 100 ou 200 euros. Je paye plus d'achats communs maintenant.» (Margot, 25 ans, vendeuse)*

1.3.3. Au gouvernement par IBG : pour les budgets trop serrés

Les **étudiants** hollandais ont la possibilité d'**emprunter au gouvernement à un taux qu'ils disent très bas par rapport aux banques**. C'est pour cela que lorsqu'ils ne peuvent emprunter à des proches, ils se tournent vers IBG le service d'allocations d'études du gouvernement :

> *« C'était mon idée. J'ai du en entendre parler par des amis et de la famille sûrement. […] Je suis allée sur le site Internet d'IBG pour me renseigner. […]J'ai reçu [la bourse d'IBG] pendant cinq ans et après c'était fini car c'était la durée normale de mon cursus. Je suis restée un an et demi de plus à l'université alors j'ai fait un prêt auprès d'IBG. Mais maintenant que je ne suis plus à l'université, je ne suis plus étudiante donc je ne peux plus leur emprunter de l'argent. […] C'est [un taux] très bas. C'est beaucoup plus intéressant de leur emprunter à eux qu'a une banque. J'empruntais [250 euros] à IBG chaque mois.» (Margot, 25 ans, vendeuse)*

Selon les personnes interrogées, le prêt à IBG peut être de 200 à 750 euros par mois. Ce serait quelque chose de commun parmi les étudiants. L'étudiant fait la demande de prêt qui serait acceptée à chaque fois :

> *« J'ai juste rempli un formulaire de demande. Je leur ai envoyé une lettre pour leur demander ce formulaire de demande de prêt. Ils me l'ont renvoyé par courrier. Ils y demandaient les études que je faisais, ou est-ce que je vivais et les revenus de mes parents. […] Ils acceptent toutes les demandes. Ils vous donnent un montant standard par mois. Lorsque vos parents ne gagnent pas beaucoup, vous recevez plus par mois. […] Ils avaient déjà suffisamment d'informations sur moi puisque j'étais étudiante et que c'est le Ministère de l'Education Nationale. Peut-être que j'ai mis une photocopie de mon passeport dans le dossier mais je ne m'en souviens plus.» (Margot, 25 ans, vendeuse)*

En plus du taux d'intérêt très bas, l'autre avantage d'emprunter à IBG est que l'on commence à rembourser à la fin des études. **Le remboursement est étalé sur 15 années** et dépend d'un pourcentage de ce que le jeune gagne. Au bout des 15 ans, s'il reste de l'argent à rembourser la dette est annulée :

> *« On ne commence à rembourser que deux ans après la fin des études. Puis on rembourse un truc comme 15 euros par mois, on a 15 ans pour payer. […] Quand j'ai arrêté les études, j'ai travaillé pendant trois ans et je me suis mis à rembourser. » (Erik, 23 ans, étudiant)*

13.4. A une banque : en dernier recours

Parmi les enquêtés une seule personne a contracté un prêt auprès d'une banque. **Les banques étant connues parmi les jeunes pour avoir des taux d'emprunt très élevées**, il semble que les jeunes choisissent d'y contracter un prêt que lorsqu'ils ne peuvent plus faire autrement. Hanneke a contracté un prêt à la suite d'un accident pour lequel elle a du verser 1 400 € en une semaine :

> *« Il y a un an avec cet accident. On ne gagne pas beaucoup d'argent lorsqu'on est étudiant donc comment payer autant d'argent dans un délai d'une semaine ? Et je venais de finir mes études donc j'avais aussi un budget très rétréci. Donc j'ai fais ces prêts. […] Je l'ai ouvert il y a deux ans. Je ne m'en occupe plus mais chaque année ils m'envoient un bilan. Le taux est très élevé de l'ordre de 9%. […] Je devais payer en une semaine et ce n'aurait pas été assez car IBG donne un certain montant par mois. Donc j'ai fait le prêt à la banque. » (Hanneke, 24 ans, barmaid)*

2. Le ressenti vis-à-vis de l'argent

2.1. Les perceptions et préférences relatives aux modes de paiement

Les jeunes Hollandais utilisent différents moyens de paiement. D'une façon générale, les jeunes interrogés utilisent la carte Pin, une carte de retrait et de paiement, le passe Chip, une carte de paiement sous forme de porte-monnaie électronique et les espèces. Ils utilisent également beaucoup les virements qu'ils font au moyen d'Internet et beaucoup plus rarement sur papier par ordres de virements. Les virements et les prélèvements automatiques sont utilisés pour régler les dépenses fixes des jeunes que sont le loyer et les factures. Les personnes interrogées utilisent quasi-toutes les mêmes moyens de paiement dans les mêmes contextes. Elles expliquent cela non par le fait de suivre ce que font les autres mais parce qu'individuellement cela leur semble les meilleures pratiques :

> *« [Je fais des] virements sur Internet. Parfois je reçois un papier que je dois signer pour que l'entreprise puisse prendre l'argent sur mon compte. J'utilise aussi les espèces, ma carte Pin et mon passe Chip. […] [J'utilise ces moyens de paiements] car ce sont les plus faciles. J'utilise ces cinq moyens de paiement dans des contextes différents. Dans chaque contexte, le moyen de paiement que j'utilise est le plus facile. Par exemple pour payer mon loyer le moyen le plus facile c'est le virement par Internet.» (Mariken, 22 ans, étudiante)*

La plupart des jeunes interrogés ayant quitté le foyer familial préfèrent payer leurs factures en **prélèvements automatiques pour « ne pas y penser »** :

> *« Je paye mes factures par prélèvements automatiques. Je n'ai jamais besoin d'y penser sauf si je n'ai pas assez sur mon compte. […] Ca fait des années que j'ai fait ce choix car on n'a pas besoin de s'en occuper. Quand le prélèvement ne passe pas ils m'envoient une lettre pour que je m'en occupe. Ce qui est bien c'est qu'ils ne doublent pas le montant le mois d'après, ils vous demandent juste de payer cette facture-là de vous-même. » (Hanneke, 24 ans, barmaid)*

> *« [Je paye mes factures en prélèvements automatiques] parce que c'est plus pratique, j'ai peur d'oublier de renvoyer le talon d'autorisation. » (Janneke, 22 ans, étudiante)*

Mais cet avantage du prélèvement automatique est justement vu comme désavantage par d'autres interrogés qui préfèrent **contrôler le plus possible** leurs dépenses **en faisant eux-mêmes les virements** chaque mois :

> *« Je fais les virements moi-même par Internet. […] Ils m'ont tous demandé de les payer par prélèvements automatiques mais j'ai refusé. D'abord parce que je ne suis jamais sûre d'avoir assez alors je préfère le faire moi-même comme ça je contrôle mieux et parce que si c'était automatique je n'y ferai plus attention. De cette façon si j'oublie de faire un paiement je reçois la facture et un ordre de paiement a la maison. » (Elly, 25 ans, étudiante)*

2.2. Les motifs de satisfactions : en avoir assez et s'amuser

La plupart des personnes interrogées ont régulièrement des problèmes d'argent alors rien que **le fait d'en avoir suffisamment est une satisfaction pour eux**. Lorsqu'ils en ont plus que suffisamment ils pensent d'abord à **le dépenser en loisirs** pour se divertir :

> *« Lorsque j'en ai assez et que je n'ai pas besoin de m'en inquiéter. […]Je peux alors voir mes amis, aller au cinéma, prendre des verres. […] Pour mes études, c'est aussi agréable si j'ai assez d'argent pour acheter du matériel, des films, des livres, etc. Alors si on n'a pas besoin de s'inquiéter pour ça c'est agréable. » (Janneke, 22 ans, étudiante)*

2.3. Les motifs d'insatisfactions : les problèmes de gestion

Le principal problème que les enquêtés disent avoir avec l'argent est de **ne pas en avoir assez** pour s'acheter ce qu'ils veulent ou pire pour subvenir à tous leurs besoins :

> *« C'est un problème quand on n'a pas assez d'argent. Parfois on peut se sentir très mal car il faut tout payer et les factures arrivent encore et on ne peut pas les payer. » (Margot, 25 ans, vendeuse)*

La plupart ont **une mauvaise image d'eux** quant à la gestion qu'ils font de l'argent :

> *« Je ne retire pas de satisfaction de ça car je n'ai pas l'impression de bien le gérer. […] Je pense que je fais attention donc ça va, mais je suis aussi flemmarde et alors ça me frustre un peu car je voudrais faire plus attention.» (Mariken, 22 ans, étudiante)*
>
> *« [Ca me renvoie] l'image d'une personne qui n'est pas capable de progresser et de penser au futur et qui devrait ne pas dépenser tout l'argent au début du mois. Je ne suis vraiment pas maligne pour ça.» (Elly, 25 ans, étudiante)*

2.4. Les difficultés rencontrées et leurs solutions éventuelles

2.4.1. Les difficultés financières récurrentes

Les personnes interrogées ne vivant plus chez leurs parents ont reconnu être à court d'argent plusieurs fois par an. Dans ces cas-là, leur premier réflexe est d'**utiliser leur propre argent qu'ils ont mis de côté** souvent dans cet objectif mais qu'ils regrettent souvent de prendre comme si c'était avouer un échec :

> *« Trois fois par an ça m'arrive de ne pas avoir assez d'argent à la fin mois. […] [Alors] Je prends de l'argent de mon livret. […] Mais je n'en fais pas quelque chose de dramatique, ce n'est pas comme si ça m'empêchait de dormir. C'est juste que j'aurai pu mieux gérer mon argent mais parfois c'est seulement parce que j'ai acheté quelque chose de cher ou j'ai acheté plus de vêtements que d'habitude alors ce n'est pas vraiment un gros problème.» (Mariken, 22 ans, étudiante)*

Les autres solutions sont de demander de l'aide aux parents, de leur emprunter de l'argent ou d'emprunter de l'argent à IBG ou à une banque. **L'aide aux parents** semble la plus pratique mais il n'est pas toujours facile de le faire puisque certains jeunes préfèrent attendre de ne pouvoir plus faire autrement :

« Quand on fait de grosses dépenses, des dépenses exceptionnelles, il n'en reste plus beaucoup pour manger. […] Lorsque j'ai arrêté les études, mes parents ne me donnaient plus d'argent et je ne recevais plus d'argent d'IBG. J'étais très dépensier à l'époque, tout mon argent passait dans les sorties le soir après le travail et les cigarettes. J'étais trop fier. Je ne payais plus mon loyer. J'avais vraiment de gros problèmes d'argent alors ce sont mes parents qui m'ont sauvé la mise. […] C'est ma copine qui m'a poussé à leur demander de l'aide. » (Erik, 23 ans, étudiant)

La **restriction** est la première des solutions appliquées par les personnes interrogées. Dans ces cas-là, **les personnes interrogées se restreignent d'abord sur le superflu** :

« [Ce qui est un problème c'est] d'être trop juste au niveau sous et du coup de devoir acheter de la nourriture bon marché et pas de vêtements et de ne pouvoir faire la fête. [Ca m'arrive] parfois à la fin du mois pour quelques jours. […] J'ai toujours assez mais je ne peux pas acheter de la nourriture chère comme des biscuits ou des glaces, je peux juste acheter du pain et des légumes. Mais au moins c'est bon pour la santé... » (Elly, 25 ans, étudiante)

2.4.2. Une solution très répandue: le découvert

La plupart des enquêtés ont choisi d'avoir des autorisations de découvert pour pallier aux problèmes d'argent de fin de mois :

« Quand on a changé mon compte en compte étudiant. J'avais le choix entre avoir une autorisation de découvert ou non. Peut-être qu'au début de mes études je ne pouvais pas être a découvert et puis j'ai fait cette demande car c'était difficile parfois à la fin du mois. J'ai du envoyer un formulaire signé je crois. » (Margot, 25 ans, vendeuse)

Généralement, les personnes interrogées disent qu'elles n'ont pas le choix du **montant du découvert** et qu'ils jugent ce montant **trop important car cela les pousse à être de plus en plus à découvert** :

« J'ai la possibilité d'être a découvert jusqu'à 1 000 euros sur mon compte. Du coup lorsqu'il me reste deux euros sur mon compte et que je consulte mon solde, ils me disent « Vous pouvez utiliser 1 002 euros sur votre compte » […] parce qu'ils gagnent de l'argent avec ça. » (Elly, 25 ans, étudiante)

Les personnes interrogées sont **conscientes de la perte d'argent** en étant à découvert qu'elles aient l'autorisation ou non :

« Je suis autorisée à être a découvert sur mon compte courant. […]On paie un pourcentage, genre 3%, [d'agios]. […][Ce n'est plus une source de stress] parce que la plupart du temps je suis a découvert. Du coup, j'essaye toujours de revenir en positif. Je

paye de l'argent à la banque pour être a découvert, c'est idiot » (Janneke, 22 ans, étudiante)

Une des personnes interrogées a préféré **utiliser des découverts plutôt que de prendre un prêt** pour résoudre de gros problèmes d'argent et a ainsi ouvert deux autres comptes pour bénéficier de trois autorisations de découvert de 1 000 euros chacune :

« C'est très facile, il suffit d'aller à la banque, de leur dire qu'on est étudiant et qu'on veut ouvrir un compte avec autorisation de découvert. On va juste au guichet et on remplit les papiers avec sa carte d'identité, c'est tout. Pour la Postbank, j'ai fait une demande par courrier et ils m'ont envoyé un formulaire à remplir. C'est toujours par courrier à la Postbank. C'est bizarre que les banques ne soient pas en relation pour savoir si on a déjà un compte à découvert ailleurs. » (Michiel, 24 ans, étudiant)

3. L'argent sur soi

3.1. La somme sur soi : ce qu'on retire au distributeur

Les jeunes interrogés déclarent avoir entre 1 et 50 euros sur eux. En fait, la plupart ont généralement 10 ou 20 euros ce qui correspond à **la somme qu'il retire lorsqu'ils vont au distributeur de billets**. La source de leur argent en espèce est le distributeur de billets et le fait de relier la somme sur soi à cet automate montre qu'ils en ont une grande utilisation :

« [J'ai généralement sur moi] 10 euros. Car lorsque je veux acheter quelque chose qui coûte plus que 10 euros j'utilise ma carte Pin. […] [Si je sors j'ai] 20 euros. Parce que je vais faire la fête avec des amis, prendre des verres donc je n'utiliserai que de l'espèce » (Janneke, 22 ans, étudiante)

3.2. Les moyens de paiement ou de retrait[8]

3.2.1. Les moyens possédés : la carte Pin, le passe Chip et plus rarement la carte de crédit

Lorsque les adolescents et jeunes adultes hollandais ouvrent un compte bancaire ils ont droit à **une carte Pin et à un passe Chip gratuitement**. La carte Pin est une

[8] Consulter les tableaux récapitulatifs des données relatives aux modes de paiement par interviewé en annexe 5

carte de paiement et de retrait utilisable en Europe mais avec difficultés sur Internet. C'est le moyen de paiement le plus utilisé par les jeunes car c'est gratuit et c'est la seule carte de retrait que la plupart ont :

> *« On peut s'en servir partout. C'est le moyen le plus répandu.» (Michiel, 24 ans, étudiant)*

Le passe Chip est un porte-monnaie électronique : on y recharge une certaine somme d'argent jusqu'à 50 euros sur une borne inter banques ou sur un distributeurs de billets pour pouvoir payé avec chez les commerçants qui l'acceptent. **Les jeunes Hollandais interrogés ne trouvent pas ce système pratique car il faut aller au distributeur pour recharger le passe**. Ils ne l'utilisent que pour des machines qui n'acceptent que ce mode de paiement :

> *« J'utilisais [le passe Chip] à l'université pour prendre un café à la machine et pour faire des photocopies. Je ne l'utilise plus car il faut d'abord le recharger, c'est plus simple de retirer de l'argent ou d'utiliser la carte. » (Margot, 25 ans, vendeuse)*
>
> *« [J'utilise mon passe Chip dans] les distributeurs de cigarettes. [Je le recharge de] 40 euros pour être tranquille et ne pas le recharger souvent. […] La puce est directement sur les cartes Pin d'ABN Amro et de la Rabobank. Mais pour la Postbank, c'est une carte séparée et il faut en faire la demande. Et je n'en vois pas l'utilité.» (Michiel, 24 ans, étudiant)*

Les jeunes Hollandais peuvent faire la demande d'une carte de crédit à leur banque. Peu le font car c'est un service payant. Une personne interrogée a pris une carte de crédit car elle prévoyait un voyage hors d'Europe où elle ne pouvait payer avec sa carte Pin et elle ne voulait pas se retrouver à court d'espèce en cas de problèmes. Cette carte de crédit était pour elle une sécurité en dehors de son pays :

> *« La seule chose que je paye à ma banque c'est ma carte de crédit. […] Je crois que c'est 11 euros. Mais je crois que je ne la paye que lorsque je la renouvelle. […]Je suis allée à Cuba lorsque j'avais 19 ans et je n'étais pas sûre de comment retirer de l'argent là-bas donc j'ai pris pas mal de dollars en espèces et j'ai demandé à ma banque une carte de crédit que j'ai utilisé là-bas. […] Mais je ne l'utilise qu'à l'étranger et une fois j'étais en vacances avec mes parents à Amsterdam et le parcmètre n'acceptait que le passe Chip ou la carte de crédit. Personne n'avait de passe Chip et j'étais la seule à avoir une carte de crédit. Je l'utilisais beaucoup aux Etats-Unis. » (Hanneke, 24 ans, barmaid)*

Dans l'esprit des jeunes Hollandais, il semble que **la carte de crédit soit liée à une image de dépense excessive et de problèmes d'argent** que reflètent peut-être les films et séries américaines très présents dans ce pays :

« [Pour les cartes de crédit, ma banque fait] des offres spéciales pour les étudiants. Mais je n'en ai pas pris car je ne veux pas être trop à découvert. Je pense que j'abuserais d'une carte de crédit, je n'en aurai pas assez le contrôle. [Ce n'est pas à cause du prix car] je crois qu'une carte de crédit coûte 20 euros pour toute une année. » (Janneke, 22 ans, étudiante)

Pays-Bas, carte Pin transportée dans les poches du pantalon ou du blouson
(Jesse, 16 ans, lycéen)

3.2.2. Les limites de la carte Pin

Même les jeunes interrogés considèrent la carte Pin comme le paiement le plus utilisé car le plus pratique ils lui reconnaissent certains inconvénients comme les limites de retrait et de paiement sur Internet :

« Je peux retirer de l'argent aux distributeurs d'autres banques seulement une fois par jour. Je ne connais pas le plafond limite de retrait par jour mais je sais qu'il y a une limite. » (Janneke, 22 ans, étudiante)

« Je ne peux pas utiliser ma carte pour payer sur tous les sites Internet. Quand le site ne l'accepte pas, je dois envoyer une lettre à ma banque pour faire un ordre de virement et ça prend genre cinq jours. L'autre chose c'est qu'il n'y a pas de paiement différé possible comme avec une carte de crédit. » (Elly, 25 ans, étudiante)

3.2.3. Les moyens de paiement pris sur soi

La plupart des jeunes interrogés prennent tous leurs moyens de paiement sur eux lorsqu'ils sortent de chez eux. Les autres laissent leur **carte Pin à la maison pour ne pas la perdre ou se la faire voler** lorsqu'ils n'en ont pas besoin :

« Si j'ai de l'argent a la maison je le prends avec moi. S'il n'y en a pas assez, je prends aussi ma carte Pin avec moi. […] Quand je n'en ai pas besoin je ne la prends pas. Mais la plupart du temps je n'ai pas assez d'argent a la maison alors je la prends. » (Margot, 25 ans, vendeuse)

« Ma carte Pin et de l'espèce. Mais lorsque je vais au lycée, je ne prends pas ma carte Pin. […] Parce que je n'en ai pas besoin au lycée. […] [Je la prends] quand je vais acheter quelque chose ou quand je sors faire la fête. » (Jesse, 16 ans, lycéen)

3.2.4. Perception

a. La peur du vol

Les personnes interrogées sont toutes conscientes qu'on peut leur voler leurs moyens de paiement mais semblent rassurées par le fait que **le code de leurs cartes empêcherait les voleurs de vider leur compte**. La peur du vol et le comportement qui en découle ne sont pas généraux. **Les peurs et les pratiques varient d'une personne à une autre**. La plupart des personnes interrogées sont conscientes du risque de se faire voler ses moyens de paiements mais n'en sont pas inquiets car cela ne leur est jamais arrivé :

> *« Je ne me protège pas. Je pense que lorsqu'on pense à faire attention à ses affaires ça montre qu'on a quelque chose de précieux et là on risque de se faire voler quelque chose. » (Erik, 23 ans, étudiant)*

D'autres au contraire ont une peur plus importante du vol. **Cette peur conditionne un comportement de protection** avec leurs moyens de paiement en vue de ne pas risquer ce vol :

> *« Je ne mets jamais rien dans ma poche car parfois je n'en ai pas. Je mets mon argent dans mon sac et je le porte de telle façon que personne ne peut le voler ou alors je ne les laisse pas partir. Les gens disent que je suis paranoïaque pour ça, surtout lorsque je voyage. Rien ne m'a jamais été volé jusqu'ici. Par exemple, mon appareil photo est vieux alors si on me le vole je ne pourrais pas retrouver le même. Je pense que ça dépend de l'attention que vous portez à vos biens. Je ne quitterais jamais mon sac, même s'il n'est qu'à deux mètres de moi. » (Hanneke, 24 ans, barmaid)*

b. Emplacement

Les jeunes Hollandais interrogés mettent **leur argent le plus souvent dans un portefeuille avec leurs cartes de paiement**. Ce portefeuille se trouve généralement **dans le sac** pour les filles et **dans une poche de veste ou de pantalon** pour les garçons. On retrouve ce comportement chez ceux qui affirment ne pas se soucier des risques de vol. Pourtant, les personnes interrogées qui craignent le vol disent également qu'elles mettent leur argent et cartes près de leurs corps dans des poches de vêtements pour mieux les protéger :

« Je mets mon porte-monnaie à un endroit ou j'espère personne ne pourra le voler […] : la poche de ma veste ou de mon pantalon mais généralement pas dans mon sac. » (Mariken, 22 ans, étudiante)

Pays-Bas, portefeuille (Michiel, 24 ans, étudiant)

Pays-Bas, porte-monnaie avec cartes Pin et passe Chip (Mariken, 22 ans, étudiante)

c. Prêt des moyens de paiement à autrui

Là encore, les comportements sont variés. Généralement, les jeunes Hollandais affirment que le code de leur carte est personnel et qu'ils sont les seuls à les connaître. Mais lorsqu'ils sont en couple, **il arrive qu'ils donnent leur code afin que leur ami(e) puisse utiliser leur carte de paiement** pour aller faire des courses communes ou des achats pour eux. Pour ces personnes, il apparaîtrait naturel de prêter sa carte à des proches s'ils le demandaient :

« Mon copain peut utiliser ma carte Pin. […] Parce que parfois ça peut être plus simple pour les courses par exemple. Ou quand il doit acheter quelque chose pour moi. Je ne trouve pas que ce soit nécessaire de garder [le code] secret. […] Si mes parents me demandaient, je leur donnerais mon code sans problème.» (Margot, 25 ans, étudiante)

C. LE RAPPORT AUX ORGANISMES FINANCIERS

Eléments de synthèse

- **Trois grandes banques** se partagent l'essentiel des 15-25 ans : la Postbank, la Rabobank et ABN Amro. Les jeunes peuvent ouvrir un **compte courant avec une carte de retrait et de paiement dès 11 ans sous la surveillance de leurs parents**. Lorsqu'ils entrent à l'université ou dans la vie active, ils peuvent bénéficier d'**autorisations de découverts** et de tout un tas d'**assurances et de prêts**. **Les étudiants ont des offres toutes particulières** avec des taux avantageux pour les prêts et livrets, des prix plus bas pour les assurances et des agios moins importants.
- Les 8 enquêtés sont clients uniquement de ces banques et pour la plupart de la Postbank. Ils connaissent les services jeunes qu'ils utilisent à leur banque mais connaissent très mal l'offre des autres. Ils ne voient pas l'intérêt de les connaître puisqu'**ils pensent que toutes les banques se valent et ne veulent pas changer de banque** car sont satisfaits de la leur.
- Tous les enquêtés ont conservés la banque dans laquelle leurs parents leur ont ouvert un compte lorsqu'ils étaient enfants. La plupart n'ont qu'une banque et n'ont ainsi **jamais changé de banque**. **Ils ne se sont par ailleurs jamais renseignés sur l'offre des autres**. Les clients multi bancaires interrogés n'ont pas choisi leurs autres banques pour certains avantages mais pour leur proximité ou leur réputation.
- Les personnes interrogées utilisent **un compte courant avec une partie épargne**. Ils **gèrent leur compte surtout par Internet** duquel ils font également leurs virements. Le service de **consultation de solde** par téléphone n'est pas beaucoup utilisé mais l'est plus **au distributeur** car ils y retirent de l'argent plusieurs fois par semaine. C'est à leur banque qu'ils prennent le plus souvent leurs **assurances**. Même si les relevés de compte par courrier sont peu utilisés, ils sont soigneusement rangés dans le classeur des papiers bancaires qu'ils ont tous.
- Les enquêtés vont **rarement à leur banque** utilisant surtout l'Internet et le téléphone. Ils ont plutôt une **bonne image du personnel** de leur banque.

1. Présentation générale du secteur financier du pays

1.1. Le secteur financier en général

1.1.1. Les principaux organismes

Trois grandes banques se partagent le marché : **la Postbank, ABN Amro et la Rabobank**. La Postbank résulte de la fusion entre les services financiers postaux et ING, sigle d'Internationale Nederlanden Groep, une grande compagnie de bancassurance néerlandaise. Il existe d'autres banques mais elles sont plus petites, moins connues et moins répandues comme la Fortis ou la SNS Bank.

1.1.2. Les types de produits existants

L'offre de produits bancaires et financiers semble semblable à celle en France. Les Hollandais utilisent **des comptes courants et des livrets d'épargne**. Ils ont la possibilité de faire des **placements** et de contracter des **prêts**.

Aux Pays-Bas, **on ne voit que très rarement un conseiller financier**, même pas pour l'ouverture d'un compte ou la souscription à un produit. Il semble rare d'aller au guichet. **La plupart des opérations se font par Internet, courrier et téléphone**.

1.2. L'offre financière à destination des jeunes

1.2.1 Les principaux organismes

Les trois grandes banques des Pays-Bas proposent **des offres particulières pour les enfants, les adolescents et les étudiants**. Cependant, les jeunes actifs ne semblent bénéficier d'avantages que dans une de ces banques. **ABN Amro propose** en effet **une offre spéciale jeunes actifs** qui comprend un taux d'agios avantageux et un taux de livret d'épargne intéressant.

1.2.2. Les types de produits existants

Les Hollandais peuvent ouvrir **un compte courant ou un livret d'épargne dès leur enfance avec l'accord de leurs parents**. Ils peuvent alors recevoir une carte Pin, carte de retrait et de paiement et un passe Chip, sorte de porte-monnaie électronique, comme « les grands » sous le contrôle de leurs parents et avec des plafonds de limite. **L'âge de l'enfant ou adolescent détermine le statut du compte, c'est-à-dire les services et produits qui y sont liés**. Ce statut donne droit à plus ou moins d'avantages. A la majorité, ce statut devient étudiant ou jeune actif. Les étudiants continuent à ne rien payer à la banque et bénéficient d'un nouveau service : le découvert. Les agios sont payants mais à taux plus bas que pour les autres comptes.

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

2.1. De faibles connaissance et perception du marché bancaire

2.1.1. Sa banque et les autres banques

Les personnes interrogées connaissent très mal le marché bancaire. La plupart ne sont pas sûres que les autres banques aient aussi des offres spécifiques pour les jeunes. Le monde bancaire semble abstrait pour elles, elles n'ont pour la plupart pas choisi leur banque et lorsqu'elles en ont fait le choix c'était par défaut. **Les enquêtés sont tous intimement convaincus que toutes les banques se valent** et que si a un désavantage elle doit avoir un avantage de plus sur les autres. Pourtant, **ils avouent ne pas être au courant car ne s'être jamais renseigné**. Ils en entendent parler par leurs amis mais savent à peine s'il y a des offres différentes ailleurs. Comme nous le verrons plus loin, le manque d'intérêt par rapport au marché bancaire peut être du au fait que les étudiants hollandais considèrent la banque comme quelque chose de gratuit et comme une sorte d'administration plus qu'une entreprise commerciale :

> *« Peut-être que les offres des banques sont différentes mais je pense qu'au final ça revient au même et je ne crois pas que ce serait mieux pour mon argent d'être dans une autre banque.» (Hanneke, 24 ans, barmaid)*

Une des personnes interrogées explique la différence entre la Postbank, sa banque, et les deux autres grandes banques hollandaises dont il est également client :

« ABN Amro et la Rabobank sont les mêmes pour moi. Si vous voulez y ouvrir un compte ça ne prend que 15 minutes car ils savent que vous allez leur faire gagner de l'argent. Ils sont très efficaces. La différence d'avec Postbank, c'est qu'elle ne cherche pas à vous vendre quelque chose. La Postbank est plus une banque publique. A ABN Amro ils ont essayé de me vendre tout un tas d'assurance. Mais ça les rend plus compétitifs et plus efficaces que la Postbank. Je reçois des prospectus avec mes relevés de compte de ABN Amro et la Rabobank mais jamais de la Postbank. […]Je m'en fiche, c'est juste comme ça qu'on voit la différence entre les banques privées et la banque publique. » (Michiel, 24 ans, étudiant)

2.1.2. Le cadeau offert par une banque comme souvenir marquant

Beaucoup de banques aux Pays-Bas attirent leurs jeunes clients par **des cadeaux à l'ouverture d'un compte**. Cela marque beaucoup les esprits. La plupart des personnes interrogées ayant ouvert un compte enfant à la Postbank se souviennent précisément du cadeau reçu, une tirelire avec des compartiments pour jouer, et même du nom de ce cadeau : la « Penny Box ». C'est leur seul souvenir de la banque. Certains jeunes même s'ils n'ont pas reçu ce cadeau en ont été marqué et se souviennent de leur attraction :

« Quand j'étais petite je voulais le cadeau qu'offrait la Postbank. […] Je voulais juste le cadeau, je m'en fichais du compte. » (Elly, 25 ans, étudiante)

2.2. Connaissance et perception des offres pour les jeunes

2.2.1. Une mauvaise connaissance des autres banques

Les jeunes Hollandais connaissent très mal le marché bancaire et les différences entre les banques. Ils ne connaissent pas ce qui se fait dans les autres banques. Ils estiment que cela doit ressembler à ce qui se fait dans leur banque. **Ils apprennent les offres des autres banques non par la publicité mais parce qu'ils connaissent des clients d'autres banques**. Ainsi, la publicité des banques à destination des jeunes clients ne semble pas très importante, en tout cas la description des produits et des avantages ne doit pas y être claire :

« Je crois que Rabobank et ABN Amro ont aussi des comptes et des services spécifiques aux étudiants mais je ne les connais pas bien. […] [Je l'ai appris] par des amis qui ont

des comptes dans ces banques. […] Ils offrent aussi un cadeau à l'ouverture de compte.» (Janneke, 22 ans, étudiante)

2.2.2. Le changement de banque : une démarche jugée trop lourde

Les jeunes Hollandais interrogés ne veulent pas faire ce qu'ils considèrent comme **une démarche lourde** pour changer de banque car ils estiment que toutes les banques se valent au niveau des services offerts. Même lorsqu'ils connaissent des avantages d'une autre banque sur la leur, certains trouvent une raison de ne pas en changer :

« Parfois j'entends les gens dirent que la Rabobank est sympa car ils ont plein de services. […] Par exemple à la Rabobank les étudiants reçoivent l'argent d'IBG le 21 du mois et à la Postbank c'est toujours plus tard. Je pense que la Postbank tire profit de ce délai. C'est la raison pour laquelle je préférerais la Rabobank mais ils ont aussi le désavantage de ne pas avoir beaucoup de distributeurs de billets, et on ne peut retirer de l'argent qu'une fois par jour à un distributeur qui n'est pas de sa banque. […]Mais la Postbank a plus de distributeurs. » (Mariken, 22 ans, étudiante)

2.2.3. Le cadeau à l'ouverture : attrayant mais pas suffisant

Certains enquêtés étant convaincus que toutes les banques et leurs services se valent, disent que la seule chose qui pourrait les attirer serait un cadeau à l'ouverture d'un compte. Mais là encore, **la démarche de changer de banque leur semble trop difficile par rapport à la valeur du cadeau** :

« Quand je entrée a l'université, la Rabobank avait une offre pour les jeunes : à l'ouverture d'un compte sur lequel on recevrait l'argent d'IBG, on recevait un appareil photo je crois. […] [Je l'ai appris par] des gens de la banque dans la rue qui en faisaient la promotion. […] Pour l'appareil photo de la Rabobank je me suis dit que ça pourrait être sympa mais je me suis dit qu'un troisième compte ça ferait trop. […] Parce que je ne voulais pas changer de banque, c'est trop compliqué. Je ne sais même pas comment faire. » (Mariken, 22 ans, étudiante)

3. Choix des banques

3.1. Un choix fait par la famille

Les jeunes Hollandais interrogés n'ont pas choisi leur première banque. Ce sont leurs parents qui ont ouvert un compte à l'enfance ou à l'adolescence :

> *« En fait, ce sont mes parents qui ont choisi [ma banque] pour moi. Ils ont ouvert un compte pour enfant. C'était à la Postbank. […] Mes parents ont pensé que c'était une bonne idée pour moi d'avoir un compte bancaire et de m'habituer à en utiliser un, d'apprendre comment ça marche.» (Janneke, 22 ans, étudiante)*

Ils n'en ont jamais changé et ne voit pas pourquoi ils le feraient. Ils semblent tous plutôt satisfaits de leur banque et quand ils ne le sont pas, ils s'accordent tous à dire que toutes les banques se ressemblent certainement. Est-ce le fait que les jeunes étudiants hollandais ne payent pour leur carte et donc ne donnent jamais d'argent à la banque sauf dans le cas d'agios ? Pourtant, on retrouve la même évidence chez les jeunes actifs. Mais il est vrai que ce sont des actifs récents (quelques mois à un an). Il semble en tout cas que **le choix de la banque ne soit pas une préoccupation pour les jeunes Hollandais interrogés**. Ils se fichent d'être à telle ou telle banque, tant que tout fonctionne. C'est pour cela aussi qu'ils ne connaissent pas l'offre des autres banques. Ils n'ont jamais fait la démarche de se renseigner pour trouver mieux. Cela ne leur semble pas nécessaire puisqu'ils sont d'une manière générale comblés par leur banque. De plus, les enquêtés qui n'ont qu'une seule banque voient le changement de banque comme une grosse démarche à accomplir qui les freine :

> *« Je ne vois pas pourquoi je devrais [en changer] puisque j'ai déjà une banque. […] Il faut prendre rendez-vous, y aller et signer tout un tas de papiers. Et je ne pense pas qu'il y ait beaucoup de différences entre les banques. Je n'ai jamais eu à me plaindre de ma banque, c'est aussi sûrement ce qui me fait y rester. S'ils étaient lents peut-être, mais ce n'est pas le cas.» (Elly, 25 ans, étudiante)*

3.2. Caractérisation de la pratique des interviewés : peu de clients multi bancaires[9]

La plupart des personnes interrogées n'ont qu'une banque car ils trouvent que ce serait trop compliqué d'en avoir plusieurs et surtout n'en voit pas l'intérêt :

« Je sais que c'est possible de changer de banque ou d'en avoir deux mais je ne vois pas pourquoi. » (Hanneke, 24 ans, barmaid)

Trois des personnes interrogées sont **des clients multi bancaires pour des raisons bien diverses**. La première n'a fait que conserver les comptes que sa famille lui a ouverts pendant son enfance. Les deux autres ont ouverts d'autres comptes dans d'autres banques après le départ du foyer familial. L'un pour ouvrir un compte joint avec sa compagne. L'autre pour obtenir plusieurs autorisations de découverts. Ils ont dit ce choix de nouvelles banques plutôt par défaut, pourtant ces choix sont liés à des raisons précises.

3.3 Les critères de choix des banques

3.3.1. Le respect du choix de la famille

Les jeunes Hollandais interrogés font **confiance à leurs familles** et respectent leurs choix de banque en conservant le compte qui leur a été ouvert pendant l'enfance. Tous ceux qui n'ont qu'une banque n'en ont pas changé mais ont conservé celle de leur enfance. Ils semblent d'autant plus confortés de rester dans le choix de leurs parents qu'ils y trouvent un avantage lorsque leurs parents veulent leur verser de l'argent cela irait « plus vite » :

[9] Consulter le tableau récapitulatif des données relatives aux situations bancaires des jeunes en annexe 6

« C'est vrai qu'on recevait l'argent d'IBG plus tard que les étudiants des autres banques mais ça ne m'a jamais posé de problèmes. D'un autre côté, mes parents sont à la Postbank aussi et si nous faisons de virements entre nos comptes c'est plus rapide. » (Hanneke, 24 ans, barmaid)

C'est également le cas pour une cliente multi bancaire qui a conservé les deux comptes ouverts dans deux banques différentes par ses parents :

« Pendant mon enfance, j'avais ce compte à ABN Amro et le compte à la Postbank je l'ai ouvert quand je suis entrée a l'université. […] Je ne sais pas. C'est juste comme ça, ce sont mes parents qui ont décidé ça. […] Mes parents sont aussi à la Postbank. » (Mariken, 22 ans, étudiante)

3.3.2. La banque en bas de chez soi

Les personnes interrogées ne vont pas souvent à leur banque. Pourtant, **la proximité d'une agence a déterminé le choix** de la deuxième banque d'une d'entre elles :

« Nous l'avons ouvert là parce que la banque ABN Amro est juste en face de notre immeuble. » (Erik, 23 ans, étudiant)

3.3.3. Les grandes banques préférées aux autres

La personne interrogée qui a ouvert deux autres comptes dans deux autres banques pour bénéficier de deux autres autorisations de découvert a clairement choisi les plus grandes banques qu'il connaissait :

« J'ai choisi Rabobank et ABN Amro car ce sont les plus grandes. […] Ce sont les plus connues avec la Postbank. Je ne connais pas les autres. Je n'avais pas vraiment le choix.» (Michiel, 24 ans, étudiant)

3.4. Le cumul de banque : un atout ou une contrainte ?

Les personnes interrogées qui ont ouvert un compte dans une deuxième ou une troisième banque l'ont fait pour une commodité précise. L'une l'a fait pour avoir le compte joint avec sa compagne dans l'agence face à leur domicile et l'autre pour bénéficier de plusieurs découverts :

> *« Il y a quelques années, au début de mes études, j'avais besoin d'argent alors j'ai ouvert deux autres comptes dans deux autres banques pour obtenir des autorisations de découvert et emprunter de l'argent à la banque sans avoir à s'embêter de papiers pour ouvrir un prêt. Mais j'ai comblé les découverts. » (Michiel, 24 ans, étudiant)*

Seule la personne interrogée qui n'a pas choisi d'avoir plusieurs banques mais a suivi le choix de ses parents exprime un regret quant au cumul de banques :

« Je pense que ce serait plus simple d'avoir moins de comptes et l'argent plus regroupé. » (Mariken, 22 ans, étudiante)

4. Le choix des différents services et produits

4.1. Tableau récapitulatif de tous les produits possédés

nom ou spécialité du compte	**déclencheur de l'ouverture**	**âge à l'ouverture**	**nom de la banque**	**montant approximatif**	**usage** **(stockage / compte courant…)**
compte courant	Famille	7-15 ans	Postbank, ABN Amro et Rabobank	De – 600 euros à + 100 euros	Dépenses quotidiennes, factures de téléphone et loisirs et vêtements, épargne
	départ du foyer familial	18 ans	Postbank	250 euros	Dépenses quotidiennes
	premier petit		Rabobank,		

nom ou spécialité du compte	déclencheur de l'ouverture	âge à l'ouverture	nom de la banque	montant approximatif	usage (stockage / compte courant…)
	boulot problèmes d'argent	11-16 ans 18 ans	Postbank Rabobank, ABN Amro	50-80 euros 0-500 euros	Loisirs et vêtements, dépenses quotidiennes Dépenses quotidiennes, compte fantôme
Livret d'épargne	départ du foyer familial héritage premier petit boulot parents	18 ans 4 ans 15-16 ans enfance	Postbank ABN Amro Rabobank Postbank	250 euros 500 euros 3 euros 300 euros	Epargne, soucis d'argent, dépenses quotidiennes Epargne Epargne Epargne
Compte joint	Colocation Vie en	21 ans 22 ans	Postbank ABN Amro	200 à 240 euros	Dépenses de la colocation Epargne, achats communs et payer le loyer

nom ou spécialité du compte	déclencheur de l'ouverture	âge à l'ouverture	nom de la banque	montant approximatif	usage (stockage / compte courant…)
	couple			350 euros	
Prêt	Accident	23 ans	Postbank		Règlement de dommages et intérêts
Assurances	Départ du foyer familial Voyage hors du pays	18 ans 18 ans	Postbank et Rabobank Postbank et Rabobank		Assurance habitation Assurance voyage de ses biens et frais médicaux à l'étranger

4.2. Le compte courant

4.2.1. L'ouverture du compte

Le plus souvent, selon les personnes interrogées, **les parents** ouvrent un compte courant à leur enfant dès l'enfance :

> *« C'est une sorte de tradition, quand on arrive a l'âge ou on peut ouvrir un compte on en ouvre un. Donc certains amis l'avaient déjà fait avant moi. Je pense que c'est plutôt la décision de mes parents, je ne me souviens pas que ce soit moi qui voulais un compte bancaire. […] Pour que j'apprenne à utiliser un compte bancaire. » (Margot, 25 ans, vendeuse)*

Dans les familles où ce n'est pas le cas, l'adolescent ouvre un compte courant lorsque cela devient nécessaire comme lorsqu'il doit recevoir un **salaire** :

> *« Je pense que [j'ai ouvert mon compte courant] quand j'ai moi-même commencé à travailler. […] [A] 16 ans je crois ou 15. » (Elly, 25 ans, étudiante)*

Certains enquêtés se souviennent de l'ouverture du compte courant comme d'un **moment marquant** dans leur enfance car ils ont été impressionnés par l'entrée dans la banque. D'autres ont ouvert leur compte courant à distance et n'en garde alors que peu de souvenir :

> *« Je suis allée à la banque ABN Amro avec mon père. […] Je pense qu'il y a besoin que d'un parent pour ouvrir un compte. Ils ont besoin de la signature d'un de vos parents quand vous avez en dessous de 18 ans. Mon père est plus celui qui fait ce genre de choses. […] Rien n'a été difficile, j'ai juste eu à signer et à écrire mon nom. […] Pour la Postbank […] je n'en ai vraiment aucun souvenir. Peut-être qu'on peut le faire par courrier et qu'on n'a même pas besoin de se déplacer. Parce que la Postbank n'est pas vraiment personnelle, il y a plein de choses qu'on peut faire par Internet et on n'a besoin de voir personne pour ça.» (Mariken, 22 ans, étudiante)*

L'ouverture d'un compte courant est jugée **simple** d'autant plus qu'elle peut se faire à distance ou au guichet :

> *« Je suis allé aux guichets des banques, c'était simple, il suffisait de remplir des papiers. […] Je voulais juste ouvrir un compte. Ca a pris quinze minutes. » (Michiel, 24 ans, étudiant)*

4.2.2. Les usages du compte courant

a. L'évolution de l'utilisation du compte courant avec l'âge

- *A l'enfance et à l'adolescence : la gestion de l'argent de poche*

Les personnes interrogées se souviennent qu'enfant ou adolescent elles utilisaient leur compte courant sous le contrôle de leurs parents pour gérer leur argent de poche. L'âge auquel on peut retirer de l'argent seul varie selon les récits des enquêtés mais **la signature obligatoire des parents les a marqué** :

> *« Il faut aller au guichet pour retirer de l'argent lorsque l'on a en dessous de 16 ou 18 ans, je ne sais plus, on a pas de carte Pin. Il faut aussi une autorisation des parents pour retirer de l'argent sur le compte, ils doivent signer un papier vous autorisant à le retirer. » (Elly, 25 ans, étudiante)*

- *Le changement en statut étudiant vu comme une formalité*

A la majorité, le compte courant change de statut. Si le jeune Hollandais entre à l'université le statut de son compte sera étudiant. Cela lui donne droit à **de nombreux avantages**. Les plafonds de paiement et de retrait sont augmentés et il peut demander une autorisation de découvert. Le jeune client peut contacter sa banque pour faire ce changement de statut mais le plus souvent, la banque le contacte directement :

> *« Je suis juste allée à la banque pour dire que j'étais étudiante désormais. Peut-être que c'est la banque qui m'a d'abord contactée car ils ont un lien avec IBG donc ils ont peut-être vu que j'en bénéficiais et que donc j'étais devenue étudiante. […] Peut-être même qu'ils m'ont juste envoyé des papiers que j'ai signé et renvoyé. Mais il me semble quand même que je suis allée à la banque. […] C'était court. J'ai juste signé des papiers et le conseiller m'a expliqué comment ça marche désormais. […] La banque m'a juste dit ce qui changeait. Ils m'ont expliqué que c'était moins cher qu'un compte normal et ils m'ont dit tous les avantages.» (Margot, 25 ans, vendeuse)*

- *Le changement de statut à la fin des études : la fin des avantages*

A la fin des études, le compte courant change à nouveau de statut devenant pour la plupart des banques un compte courant classique. **Les avantages du compte étudiant disparaissent** :

> *« J'ai toujours un compte étudiant. Ce ne sera que l'année prochaine qu'il faudra que je paye pour ma carte Pin par exemple. Par contre je paye des agios. C'est tout ce que je paye à la banque en ce moment. […] Mais généralement je paye entre 2 et 5 euros par mois. C'est un pourcentage donc ça dépend de combien je suis a découvert. En moyenne je suis à 800 euros de découvert. […] Quand j'étais étudiante c'était un compte appelé compte étudiant. Maintenant il se change en compte normal. J'ai reçu une lettre il y a*

deux semaines me disant que je ne suis plus étudiante et que mon compte va changer de statut. Mais je ne sais pas exactement ce qui a changé.» (Margot, 25 ans, vendeuse)

b. Les moyens de suivi de ses comptes : sur Internet et parfois au distributeur

Les jeunes Hollandais interrogés affirment **suivre régulièrement les mouvements de leurs comptes**. Ils reçoivent presque tous les relevés papier mais ce n'est pas le moyen qu'ils utilisent le plus :

« Je regarde mon relevé de la Postbank trois fois par mois sur Internet, mais je ne regarde pas vraiment ce a quoi j'ai dépensé mon argent. Je ne vérifie pas que je suis bien allé au supermarché ce jour-là et que j'ai bien dépensé ce montant-là. Je regarde juste ce qu'il me reste. Pour le compte à ABN Amro je dois regarder une fois tous les deux mois. […]Parfois, je consulte mon solde sur un distributeur de ma banque.» (Mariken, 22 ans, étudiante)

Les relevés papier sont reçus en décalage en temps par rapport aux mouvements dont ils rendent compte. C'est pour cela les jeunes interrogés ne les utilisent pas beaucoup mais tous affirment **les conserver dans un classeur réservé** aux documents de la banque :

« Je reçois aussi mes relevés sur papier toutes les deux semaines mais il y a un décalage dans les jours et j'ai à chaque fois regardée avant sur Internet. Alors je ne les lis pas vraiment mais je les conserve. » (Janneke, 22 ans, étudiante)

Pays-Bas, classeur bancaire rangé dans un tiroir du bureau (Janneke, 22 ans, étudiante)

Pays-Bas, classeur multi bancaire posé dans le fouillis de la chambre
(Michiel, 24 ans, étudiant)

4.3. Les livrets d'épargne

4.3.1 L'ouverture : par les parents le plus souvent

La plupart des personnes interrogées n'ont pas fait de démarche pour ouvrir un livret d'épargne. C'est une **subdivision de leur compte courant**, sur le même numéro de compte il y a une partie épargne avec un taux d'intérêt en plus. Elles ont donc eu un livret « par défaut » :

> *« C'est le même compte que celui que j'utilise. Je n'ai qu'un seul compte et qu'un seul numéro de compte. Il y a une partie compte courant et une partie livret d'épargne. […] Je pense que c'est déjà compris dans le compte courant, je ne me souviens pas l'avoir ouverte. » (Elly, 25 ans, étudiante)*

Pour d'autres ce sont les parents qui ont fait **la démarche d'ouvrir un livret au nom de leur enfant** pour y faire fructifier de l'argent versé régulièrement pour son avenir :

> *« Mes parents m'ont ouvert un livret d'épargne à la naissance pour plus tard. C'était plutôt pour mes études. » (Margot, 25 ans, vendeuse)*

Seule une des personnes interrogées a pris connaissance d'un livret à taux élevé et s'est renseigné pour vérifier les informations recueillies avant d'en ouvrir un :

> *« Parce qu'il y a un fort taux d'intérêt. […] [J'en ai eu connaissance] par des amis je pense, car mes parents n'en ont pas. Alors j'ai vérifié ce qu'ils m'ont dit sur Internet et j'ai vu qu'en effet le taux est élevé. » (Mariken, 22 ans, étudiante)*

Les enquêtés qui ont fait une démarche d'ouverture de livret étaient déjà client de cette banque et ne sont pas allé à l'agence rencontrer un conseiller :

> *« [Pour ouvrir la subdivision en partie livret de mon compte] j'ai téléphoné à ma banque qui m'a envoyé un formulaire à remplir. Je trouve facile le fait que ce soit sur le même numéro de compte.» (Hanneke, 24 ans, barmaid)*

4.3.2 Les usages du livret : épargner pour les études ou pour de grosses dépenses

Les **parents** de plusieurs personnes interrogées ont ouvert un livret d'épargne à leur enfant et y ont **versé de l'argent pour ses études**. Cet argent a été utilisé pendant la période étudiante :

> *« [Mes parents] ont ouvert un [livret pour mes études] mais je l'ai vidé la première année de mes études» (Erik, 23 ans, étudiant)*

Pour d'autres, le livret sert à **mettre de l'argent de côté** pour les fins de mois difficiles ou pour s'offrir des choses chères :

> *« Je mets de côté [l'argent qu'il me reste à la fin du mois] sur mon livret d'épargne. C'est sur le même numéro de compte, c'est une subdivision de mon compte en livret d'épargne. [J'ai] autour de 300 euros [dessus] je crois. […] [Je mets par mois] 20 euros je pense. Ca dépend, parfois il m'arrive de ne rien mettre dessus. » (Jesse, 16 ans, lycéen)*

4.3.3. Le suivi du livret

Les jeunes interrogés qui font souvent des opérations sur leur livret vérifient les mouvements aux **mêmes moyens que pour le compte courant**. Les autres consultent parfois les relevés papier qu'ils reçoivent :

> *« Je reçois des relevés s'il y a eu des mouvements dessus alors parfois je les lis. » (Jesse, 16 ans, lycéen)*

4.4. Les comptes joints

4.4.1 L'ouverture : faciliter le paiement de dépenses communes

Les personnes interrogées qui ont ouvert un compte joint l'ont fait pour faciliter le paiement de factures et d'achats communs. Cela peut être dans le contexte de la **colocation** ou de la **vie en couple** :

> *« Pour notre colocation nous avons un compte bancaire à la Postbank. C'est à mon nom et à celui de l'une de mes colocataires. On l'utilise pour toutes les factures communes : l'Internet, l'électricité,... […]Un des colocataires est parti, c'était celui qui s'occupait de payer les factures et nous lui donnions l'argent. Alors j'ai pensé qu'un compte était peut-être plus pratique. Si je déménage un autre colocataire prendra ma place sur le compte. Ce compte est surtout rattaché à la maison. […] Un des avantages qui m'a poussé à ouvrir ce compte, [c'est] qu'il n'y ait pas qu'une seule personne responsable. » (Janneke, 22 ans, étudiante)*

Il semble qu'**aucune information n'est été recherchée pour choisir la banque**. Le compte a été ouvert dans l'agence en face du domicile du couple ou dans la banque de celle qui l'a ouvert :

> *« [On a choisi cette banque] parce que j'étais déjà à la Postbank et c'est moi qui ait eu l'idée de ce compte » (Janneke, 22 ans, étudiante)*

Dans les deux cas de comptes joints relatés au cours des entretiens, les personnes concernées sont allées à la banque pour ouvrir le compte :

> *« [Pour le compte commun de la colocation], je suis allée à la banque avec une de mes colocataires. […] Nous avons toutes les deux signé les papiers. Nous avons montré nos cartes d'identité. C'est tout. […] Parce qu'il fallait seulement être deux à signer. Je pense qu'on ne pouvait pas être plus. Mais on l'utilise tous de la même façon […] Et si je déménage je dois aller à la banque avec le nouveau colocataire pour qu'il prenne ma place sur le compte » (Janneke, 22 ans, étudiante)*

4.3.2 Les usages en commun

Les comptes joints servent à payer des factures et des achats en commun. Dans le cas de la personne qui vit en colocation, cela ne sert qu'aux factures communes. Tous les habitants de la colocation se servent de ce compte de la même façon :

> *« Chaque mois nous virons tous de l'argent dessus et les entreprises d'électricité et d'Internet prélèvent l'argent dessus. […] Nous devions payer si nous voulions une carte de paiement avec, mais nous avons refusé. Nous n'utilisons que les virements. […] Au début, on a fait des copies des factures pour que chacun sache le montant à envoyer car c'est chaque mois le même. Si nous utilisons plus d'électricité que prévu, à la fin de l'année ils nous envoient une facture en plus..» (Janneke, 22 ans, étudiante)*

Les deux comptes joints ne sont pas utilisés de la même façon. Celui du couple est également utilisé pour payer les courses au supermarché alors **chacun a une carte Pin de ce compte**. Le compte de la colocation n'a pas les mêmes moyens qu'un compte courant classique :

> *« On ne [peut] pas être à découvert sur le compte commun. Du coup, c'est arrivé quelque fois qu'un colocataire soit en retard sur son paiement, on a alors reçu une lettre pour nous dire qu'ils n'avaient pu prélever la somme voulue. Mais c'est aussi un bon système car cela pousse les gens à payer en temps et en heure. » (Janneke, 22 ans, étudiante)*

Le compte joint du couple sert également de réserve d'argent :

« Nous envoyons un peu plus [d'argent que nécessaire] donc ça nous sert un peu de livret car lorsque nous n'avons plus d'argent il en reste sur ce compte. […] [Pour] lorsque nous sommes à court d'argent.» (Erik, 23 ans, étudiant)

4.3.5. La gestion simultanée de plusieurs comptes

Les comptes joints des personnes interrogées ne sont pas leurs comptes principaux. Ils font des **virements de leur compte courant individuel à ce compte** :

« Pour payer le loyer. Nous faisons des virements de nos comptes individuels à ce compte automatiquement tous les mois pour cela.» (Erik, 23 ans, étudiant)

4.5. Le prêt bancaire étudiant

Les jeunes Hollandais interrogés ne sont pas bien au courant des offres et des différences entre les banques. Alors il semble que lorsque un jeune Hollandais décide de contracter un prêt auprès d'une banque, il le fasse **auprès de sa banque**. Ils ne recherchent pas à connaître les meilleurs taux du marché. Cela peut montrer la confiance que les jeunes ont dans les organismes financiers ou l'absence de motivation à rechercher le prêt le plus avantageux pour eux :

« [J'ai eu l'information] par les prospectus qu'on reçoit avec les relevés. […] J'ai téléphoné à la banque et ils m'ont parlé d'un prêt étudiant. [..] Je suis allée à ma banque, la Postbank, et j'ai demandé un prêt pour les étudiants. […] Je leur ai téléphoné, ils m'ont envoyé le contrat, je l'ai signé, ils me l'ont renvoyé signé. J'ai du remplir beaucoup de renseignements. Ca prend deux semaines car ils vérifient votre passé, voir si vous avez d'autres prêts » (Hanneke, 24 ans, barmaid)

Ce prêt étudiant n'est pas fixe. Elle peut en **augmenter le montant** si elle le désire sans même voir un conseiller financier :

« [A la banque j'ai emprunté] 2 500 euros je pense. Je ne sais pas combien ça fait maintenant avec les intérêts. […] Si j'ai besoin de plus d'argent, j'ai juste à leur téléphoner.» (Hanneke, 24 ans, barmaid)

Le **remboursement** est une source d'angoisse pour cette jeune active qui est à court d'argent régulièrement à la fin du mois. D'autant qu'elle ne connaît pas les modalités de remboursement de ce prêt :

« Je dois commencer à le rembourser un an après la fin de mes études, donc en septembre. Mais je ne sais pas comment ça va se passer car ils peuvent voir que je n'ai pas beaucoup d'argent, je ne travaille pas à temps plein » (Hanneke, 24 ans, barmaid)

4.3. Les assurances habitation et voyage : prises le plus souvent à sa banque

Aux Pays-Bas, il n'est pas obligatoire d'assurer son habitation ni de prendre une assurance voyage lorsque l'on quitte le pays. La grande majorité des jeunes interrogés ont une assurance habitation et prennent une assurance voyage pour les vacances. Ces assurances sont **prises à la banque car les étudiants y bénéficient d'un prix avantageux** :

« Je peux aussi prendre une assurance voyage pour les vacances hors de mon pays au cas ou mes biens seraient volés ou si je blesse quelqu'un ou abîme quelque chose. Mais il y a un plafond de remboursement. Je dois alors remplir un papier déclarant tout ce qui a été volé ou montrer un papier de la police. […] [Je la paye] mais c'est une assurance spéciale étudiants donc c'est moins cher. […] C'est en plus [du compte]. » (Janneke, 22 ans, étudiante)

Ces assurances ne sont pas obligatoires. Les personnes interrogées y souscrivent car **cela les rassure** :

« [Je prends une assurance voyage] parce que ça vaut le coup quand on voit les risques et ce que ça peut coûter. Je crois que ça couvre les problèmes de santé à l'étranger » (Margot, 25 ans, vendeuse)

Pour souscrire à une assurance, les jeunes interrogés peuvent aller au guichet ou le faire par courrier mais ils ne prennent **pas de rendez-vous avec un conseiller financier** :

« [J'ai souscrit à mon assurance habitation] sûrement sur Internet, j'y ai rempli un formulaire. [...] Pour l'assurance voyage, je remplis un formulaire sur Internet et ils m'envoient la preuve que je suis assurée par courrier.» (Mariken, 22 ans, étudiante)

5. Les rapports à la banque

5.1. La relation avec le personnel de la banque

5.1.1. Les visites : rares et simples

La plupart des jeunes Hollandais interrogés vont **rarement à leur banque** voire pratiquement jamais. Ils privilégient les **moyens d'opérations et d'informations à distance** par le biais d'Internet et du téléphone :

> *« [Si j'avais un problème] je leur téléphonerais car c'est plus pratique que de se déplacer. Mais si c'est avec la Rabobank, j'irais au guichet car ils n'ont pas une bonne organisation nationale donc ça prend du temps sur les plateformes téléphoniques. A ABN Amro, il y a toujours beaucoup de monde donc il faut attendre longtemps. Et à la Postbank, c'est aussi le bureau de poste donc il y aussi du monde.» (Michiel, 24 ans, étudiant)*

Lorsqu'ils vont à l'intérieur de leur banque, c'est toujours au guichet pour des opérations simples, des souscriptions à une assurance ou des renseignements et ils évaluent cela facile :

> *« [Je vais à ma banque] une fois tous les 6 mois je pense. […] Je vais seulement au guichet sans rendez-vous. J'y vais lorsque je veux savoir quelque chose. Par exemple, si je vais en vacances et que je veux savoir quelque chose à propos de l'assurance. […] C'est facile, il suffit d'entrer dans la banque. (Janneke, 22 ans, étudiante)*

Une des personnes interrogées qui reconnaît n'aller que très rarement à sa banque considère toutes les agences de sa banque indistinctement. Elle ne s'est pas approprié une agence :

> *« Je ne suis pas à un guichet précis, tous les points de vente de la Postbank aux Pays-Bas sont ma banque.» (Mariken, 22 ans, étudiante)*

5.1.2. Les points positifs et les difficultés rencontrés pendant la démarche

Le fait de ne pas avoir à prendre un rendez-vous avec un conseiller financier pour la plupart des opérations à la banque permet d'**y aller quand on le veut** et cette possibilité est appréciée par les jeunes interrogés :

« C'est facile. Il faut juste entrer dans l'agence et dire ce que l'on veut, c'est tout. […] Je vais juste au guichet. » (Margot, 25 ans, vendeuse)

Les difficultés que disent rencontrer les enquêtés lorsqu'ils vont à leur banque sont **de l'ordre de l'exceptionnel** :

« ABN Amro m'envoie d'abord la carte par courrier et je dois aller au guichet l'activer. La dernière fois, la machine au guichet ne marchait pas alors ils m'ont envoyé dans une autre agence. […] Je me suis dit que c'était stupide qu'ils ne puissent pas le faire. » (Mariken, 22 ans, étudiante)

5.1.3. Evaluation du contact avec le personnel : poli et efficace

Le contact que les jeunes interrogés ont avec le personnel de leur banque est **au guichet ou au téléphone**. Ils ont tous déclaré ne pas avoir de conseiller personnalisé. Ce n'est jamais la même personne avec qui ils sont en contact :

« [C'est] toujours quelqu'un de différent. [C'est] la personne qui est au guichet ce jour-là. » (Margot, 25 ans, vendeuse)

Cela ne semble pas leur poser de problème car **ils se sentent écoutés** par leur banque en tant que client :

« [Je me sens écoutée par ma banque car] quand j'ai besoin d'une nouvelle carte bancaire ils me l'envoient, si j'ai besoin d'une assurance voyage ils s'en occupent aussi. […] Ils sont censés m'écouter puisque je suis la cliente et qu'ils sont censés me servir en tant que telle. » (Elly, 25 ans, étudiante)

Tous ont déclarés être **satisfaits** de façon générale avec les employés de leur banque :

« Les employés y sont sympathiques […] mais juste assez. Je ne voudrais pas qu'ils soient trop sympathiques. Ils travaillent vite et ne sont pas stressés. […] [Ils ne sont pas disponibles] si vous avez besoin d'informations. Ils ne vont pas vous parler pendant deux heures. Ils ne sont pas là pour ça. Ils peuvent vous orienter vers un autre bureau ou vers un conseiller. […] Ils sont efficaces. […] Je ne prends jamais de rendez-vous. » (Hanneke, 24 ans, barmaid)

Certains enquêtés ont évoqués **des expériences désagréables occasionnelles** avec les employés de leur banque :

« Parfois ils ont l'air fatigués et il y a beaucoup de monde qui attend. […] Si je suis de bonne humeur, ça va. Il ne faut pas qu'ils soient de mauvaise humeur : s'ils sont de mauvaise humeur, je deviens aussi de mauvaise humeur. » (Janneke, 22 ans, étudiante)

5.2. L'utilisation des différents services proposés

5.2.1. Internet

Internet est un moyen de communication très utilisé par les jeunes Hollandais. Tous les enquêtés ont une connexion Internet à domicile et se connectent chaque jour. Les opérations bancaires par Internet sont **gratuites** pour les jeunes sauf pour les actifs dans certaines banques. Ils peuvent **consulter les mouvements de leurs comptes**, **se renseigner** sur les produits et les services qu'offre leur banque et **faire des virements** à d'autres personnes. Internet est **le service bancaire le plus utilisé** par les jeunes interrogés. Ils font tous leurs virements sur Internet et lorsqu'ils les font d'une autre manière c'est quand ils n'ont pas le choix :

> *« Parfois [je fais des virements papiers], mais je l'évite car je préfère par Internet c'est plus pratique. Je dois le faire par papier une fois tous les deux mois lorsque je ne peux pas faire autrement car l'entreprise me le demande. » (Michiel, 24 ans, étudiant)*

Ils préfèrent payer la plupart de leurs charges en virement qu'ils font sur Internet parce que c'est **le meilleur moyen selon eux** :

> *« Sur Internet ça va plus vite. […] C'est toujours gratuit. » (Janneke, 22 ans, étudiante)*

5.2.2. Les automates : un moyen pratique qui a des inconvénients

Le seul automate que les tous enquêtés utilisent est le **distributeur de billets**. Ils l'utilisent plusieurs fois par semaine pour retirer de l'argent. Ils y **consultent leur solde** et **rechargent leur passe Chip** mais uniquement si c'en est un de leur banque. Certains le rechargent aussi sur des bornes :

> *« [Je consulte mon solde au distributeur] quand je ne suis pas chez moi et que je me demande combien il me reste ou parfois pour vérifier ce que j'ai avant de retirer de l'argent. Je le fais quatre fois par an environ. C'est un service gratuit. […] [Je retire de l'argent au] distributeur de billets […] parfois deux fois, parfois quatre fois [par semaine]. […] J'utilise aussi les bornes pour recharger mon passe Chip comme celle à l'université, c'est une borne inter banques.» (Mariken, 22 ans, étudiante)*

S'ils utilisent aussi souvent le distributeur de billets c'est parce qu'il trouve que c'est **le moyen le plus facile** de retirer de l'espèce :

« C'est plus facile que d'aller retirer de l'argent au guichet. Parce qu'en plus la banque n'est ouverte qu'aux heures de bureau. Et la plupart du temps, c'est le soir que je retire de l'argent parce que dans la journée je travaille. » (Margot, 25 ans, vendeuse)

La **consultation du solde** au distributeur est un service également très apprécié par les enquêtés d'autant qu'il est **gratuit** :

« Le plus gros avantage du distributeur de billets c'est qu'on puisse y consulter son solde. Et on peut y retirer de l'argent, c'est censé être fait pour ça. […] On peut utiliser le distributeur 24h/24 et il y en a toujours un qui ne se trouve pas loin. » (Hanneke, 24 ans, barmaid)

Le distributeur de billets présente également des inconvénients aux yeux des personnes interrogées. L'inconvénient premier évoqué par les enquêtés est le fait qu'i**ls ne peuvent retirer de l'argent plus d'une fois par jour aux distributeurs des autres banques** :

« [Je peux retirer de l'argent au distributeur d'une autre banque] seulement une fois par jour. […] Parfois [ça me pose problème]. Il n'y a pas beaucoup de Rabobanks. Parfois j'ai déjà pris de l'argent d'une autre banque et je me rends compte qu'il m'en faut plus. Alors je dois trouver un distributeur Rabobank. […] Je pense que ce n'est pas toujours très pratique.» (Margot, 25 ans, vendeuse)

Un des enquêtés a évoqué le fait de ne **pas se sentir en sécurité** pour retirer de l'argent dans la rue :

« J'ai un ami à qui deux hommes ont mis un couteau sous la gorge au distributeur pour lui prendre le plus d'argent qu'ils pouvaient. Donc c'est aussi un désavantage car on n'aurait pas ce risque en allant au guichet.» (Hanneke, 24 ans, barmaid)

Enfin, **la panne d'automate** est pour la plupart des enquêtés un problème qui reste exceptionnel et pas dérangeant puisqu'il y en toujours plusieurs au même endroit :

« [Ce qui pourrait être un problème serait] qu'ils ne marchent pas. […] Mais ça ne m'est jamais arrivé, il y a toujours au moins un automate qui marche » (Mariken, 22 ans, étudiante)

Pays-Bas, distributeurs automatiques de billets Postbank
(centre-ville, façade du bureau de poste central)

5.2.3. Le boîtier Internet de la Rabobank : un moyen facile et très utilisé

Les jeunes clients de la Rabobank interrogés utilisent un boîtier **pour effectuer des virements, des achats et consulter son solde sur Internet**. Ils y introduisent leur carte Pin afin de lire un code sur l'écran à donner au site Internet de la banque. Ils le jugent **facile** d'utilisation et s'en servent très régulièrement :

> *« J'ai un boîtier de la banque qui s'appelle RaboDirectPay et on peut payer avec sur certains sites. Il faut entrer la carte Pin dans le boîtier et faire son code, et il vous donne un code à entrer sur le site. Parfois, c'est le site Internet qui vous donne un code que vous devez d'abord entrer dans le boîtier. Ca marche pareil pour les virements par Internet. » (Elly, 25 ans, étudiante)*

La banque a présenté ce produit à ses jeunes clients interrogés qui en ont alors fait la demande :

> *« Ça doit faire 4 ans. […] La banque m'a envoyé une lettre d'information pour présenter ce boîtier et j'en ai fait la demande. Je suis allée a la banque le chercher. C'est un service gratuit et le boîtier était gratuit aussi. » (Margot, 25 ans, vendeuse)*

Ces deux enquêtés sont **très satisfaits** de ce boîtier **ludique** et **pratique** qui est **gratuit** :

> *« C'est amusant et c'est pratique. […] C'est gratuit pour les étudiants. » (Elly, 25 ans, étudiante)*
>
> *« [C'est] très facile à utiliser. Parce qu'avant on devait remplir un papier et l'envoyer par courrier a la banque et un virement prenait alors deux ou trois jours. Maintenant les virements sont immédiats. On peut les faire 24h/24. » (Margot, 25 ans, vendeuse)*

Pays-Bas, boîtier RaboDirectPay de Rabobank pour effectuer des virements, des paiements et la consultation de son solde sur Internet (Elly, 25 ans, étudiante)

5.2.4. La consultation de solde avec un téléphone : un service payant peu utilisé

La plupart des banques proposent des services de consultation de solde par téléphone. Peu de personnes interrogées les utilisent car ce sont des **services payants** la plupart du temps et **moins rapides** que d'autres moyens. Certaines téléphonent à un serveur qui leur donne leur solde et les dernières opérations :

> *« On peut consulter son solde par téléphone. […] On paye juste la communication normale d'un téléphone portable, je pense que c'est gratuit d'un fixe. […]Avant [je le faisais souvent]. Maintenant, je consulte sur Internet c'est plus rapide. Je le fais par téléphone si je ne suis pas chez moi. On peut aussi savoir quelles ont été les dernières opérations faites mais juste les montants et les dates. C'est pas mal. » (Hanneke, 24 ans, barmaid)*

Il est également possible de bénéficier du service de consultation de solde par SMS :

> *« Il y a quelques années j'ai pris un abonnement de téléphone portable avec lequel je peux consulter mon solde. Je dois envoyer un SMS à ma banque pour leur demander mon solde et ils me renvoient mon solde par SMS. Ils m'ont offert le téléphone comme cadeau à l'ouverture du compte. Je peux toujours utiliser ce service mais je ne le fais plus. […] Ce n'est pas gratuit, on paie 2 euros au bout de dix demandes. » (Janneke, 22 ans, étudiante)*

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

6.1. Les attentes latentes et les amélioration souhaitées

Les deux seules personnes interrogées qui ont parlé de problèmes avec leur banque sont à la Postbank. Pourtant, deux des trois problèmes évoqués ne sont pas propres à cette banque. Un seul des enquêtés a abordé **la limite de retrait aux distributeurs d'autres banques** comme un véritable problème :

> *« Un autre problème est qu'avec la carte de la Postbank on ne peut retirer de l'argent aux distributeurs d'autres banques qu'une fois par jour. Après ça, le distributeur nous indique qu'on l'a déjà fait aujourd'hui. » (Michiel, 24 ans, étudiant)*

La plupart des enquêtés sont satisfaits de n'utiliser surtout que Internet et le téléphone dans leur rapport à la banque. Ce n'est pas le cas de certains qui ressentent cette **distance** comme un manque de service :

> *« Pour la Postbank, j'aimerais que ce soit un peu plus personnel. Mais d'un autre côté c'est très rapide alors c'est aussi un avantage. […] J'aimerais bien qu'il me demande de venir au guichet parfois. Je ne vais jamais à la Postbank. C'est quelque chose qui reste abstrait pour moi. […] [J'aimerais] qu'ils demandent de venir à l'agence par exemple si on prend une assurance ou si on veut une nouvelle carte Pin. Ca ne changerait sûrement pas grand-chose mais ça me rassurerait. Mais c'est sûr que si je le voulais je pourrais prendre rendez-vous et y aller. » (Mariken, 22 ans, étudiante)*

Les personnes interrogées qui ne sont pas clientes de la Postbank ont toutes évoquées l'avantage de leur banque sur elle dans **la rapidité à recevoir un virement sur son compte**. Lorsque ce fait était abordé en entretien, les clients de la Postbank ont déclarés s'en accommoder sans souci pour la plupart montrant par là même qu'ils ne veulent pas changer de banque. Une seule des personnes à la Postbank a reconnu que cette différence posait problème :

> *« J'ai des problèmes avec la Postbank parfois. Car un virement peut prendre 5 jours. Alors que de mes autres comptes ça ne prend pas plus d'un jour. […] Je ne sais pas pourquoi mais il y a beaucoup de différences entre la Postbank et les autres banques. Ca a toujours été comme ça. » (Michiel, 24 ans, étudiant)*

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

La plupart des personnes interrogées semblent **satisfaites de leur banque à tel point qu'elle leur paraît proche de la banque idéale**. Le fait que leur banque fasse partie des trois plus grosses des Pays-Bas rassure certaines d'entre elles :

> *« Je pense que la Postbank est la plus proche de cette banque idéale. […] Je ne choisirais pas une petite banque comme la Fortis, parce que j'ai l'impression que il y a plus de risque de faillite mais je ne sais pas si c'est vrai. » (Mariken, 22 ans, étudiante)*

Les personnes interrogées qui ne sont pas à la Postbank ont mis en avant un désavantage de cette banque qui leur semble scandaleux car lié à des bénéfices sur le dos des gens :

> *« [Si je devais changer de banque] ça ne serait pas la Postbank. Parce qu'elle est différente : ça prend toujours plus de temps si quelqu'un vous envoie de l'argent pour le recevoir. » (Margot, 25 ans, vendeuse)*

II. LES JEUNES ET LA POSTE LOCALE

A. L'image de la poste locale

Eléments de synthèse

- Les services postaux des Pays-Bas étaient gérés par une organisation nationale publique depuis 1799. Leur **privatisation** se fit en 1989 ouvrant la voie à la concurrence. C'est en 1991 qu'est créé **la société ING** ainsi que **la Postbank**, la banque postale des Pays-Bas, qui en fait partie.

Aujourd'hui, **l'entreprise de services du courrier TPG** anciennement publique reste **la poste locale de référence pour les particuliers**. On ne voit que très peu ses entreprises concurrentes. Quant à la Postbank, elle est simplement vue comme **l'une des trois plus grandes banques** mais garde **une image d'entreprise publique** auprès de certains Hollandais. Elle propose les mêmes produits et services que les autres banques. Les jeunes y bénéficient d'**avantages jusqu'à la fin de leurs études**.

Les bureaux de poste observés ont **une organisation de l'espace plutôt minimaliste** et neutre avec un coin papeterie mis en valeur. Les employés y sont polis mais peu rapides et pas souriants.

- **Les jeunes interrogés connaissent la grande majorité des produits et services** du bureau de poste. Ils en connaissent beaucoup lié au courrier mais également d'autres comme les billets de concert et les tickets de loterie. Ils considèrent pour la plupart la Postbank comme **une grande banque comme une autre** à la différence que ses guichets sont au bureau de poste.
- Les enquêtés voient la Postbank et TPG comme **des entreprises sérieuses**. Ils perçoivent les efforts qu'elles font pour être **compétitives**.

Ils décrivent le bureau de poste comme **un endroit vaste et calme où les jeunes vont rarement**.

La plupart préfèrent les publicités de TPG à celles de la Postbank qui sont beaucoup plus rares et jugées plus attendrissantes. Ils reconnaissent facilement leurs logos mais ne se souviennent que du slogan de la Postbank. Ils jugent que TPG a une image si bonne qu'ils n'ont pas besoin de communiquer plus.

1. Présentation de la poste nationale

1.1 Historique de l'entreprise :

Les services postaux des Pays-Bas ont été réunis en **organisation nationale publique en 1799 en s'inspirant du modèle français**. Le premier timbre apparu en 1852.

Le système du code postal fut appliqué à partir de 1977. Dans les années 1980, le développement de nouveaux moyens de communications comme le fax et plus tard l'Internet avec les courriers électroniques précipita le marché du courrier dans la privatisation. **Le 1er janvier 1989, les services postaux PTT cessèrent d'être une entreprise publique**. Elle devint une compagnie privée du nom de PTT Nederland NV.

En 1992, l'entreprise TNT, Thomas Nationwide Transport, fondée en 1946 par Ken Thomas, étendit son empire grandissant sur l'Europe et commença à entretenir des liens commerciaux importants avec PTT. **En juin 1994, l'Etat hollandais vendit 30% de ses parts de PTT Nederland NV**. C'est sous le nom de Royal PTT Nederland NV (KPN) que **l'entreprise entra alors en bourse**, combinant le courrier et les télécommunications. En 1995, l'Etat vendit 25% de plus de part de l'entreprise se séparant complètement du contrôle de KPN qui est aujourd'hui la 1ère compagnie de téléphonie du pays.

Fin 1996, KPN acquis TNT. La fusion des services et produits TNT et PTT Post se développèrent progressivement. En 1998, la société KPN fut séparée de TNT donnant naissance à TPG, société de logistique indépendante sur le marché boursier.

A l’occasion du bicentenaire des services postaux en 1999, la Reine accorda à PTT Post le nouveau nom de Royal PTT Post. Cela donna l’occasion de présenter un nouveau logo.

En 2002, la Royal PTT Post et TPG devinrent la Royal TPG Post. Le nom de TNT fut conservé pour le développement international mais fut désormais présenté comme appartenant à TPG. **Depuis le 14 janvier 2005, TPG a changé son nom en TNT** pour toutes ses activités afin de développer la reconnaissance de ce groupe international.

Les origines du **Groupe ING** en Europe remontent à 1845. L'entreprise telle que nous la connaissons aujourd'hui a été formée en 1991, lors de **la fusion entre la plus importante compagnie d'assurance des Pays-Bas - la Nationale Nederlanden - et un géant du secteur bancaire, NMB Postbank Group**. De cette fusion est née ING, Internationale Nederlanden Groep qui a développé **sa banque de détail la Postbank**.

1.3 Description de l’entreprise de la poste aujourd’hui

Bien que le marché se privatise et se développe, l’entreprise de courrier TPG comme l’appelle encore les Hollandais reste très importante. On trouve **un bureau de poste dans chaque quartier** à Utrecht. **Des points de vente sont implantés dans certains supermarchés** notamment à la périphérie de la ville. Dans l’esprit des Hollandais, TPG reste **la référence en matière de courrier**.

La Postbank reste **une des banques les plus importantes des Pays-Bas**. Cette banque est considérée comme une autre par la plupart des jeunes Hollandais. Leurs parents la voient plus comme **une banque qui était anciennement publique** ce qui lui donne un gage de sérieux.

Pays-Bas, bureau de poste central (logo en losange bleu de la banque postale, les statues de lions, symbole de la banque et couleur rouge des services postaux)

Pays-Bas, bureau de poste de quartier (couleur rouge des services postaux à gauche et distributeurs de billets Postbank en bleu sur la droite).

1.3.2 Les offres en produits et services existants

a. Le courrier

Les services de courrier que proposent TPG au bureau de poste sont **semblables à ceux de La Poste française**. On peut acheter des timbres, des colis, y envoyer des colis, lettres et recommandés. Sur le site Internet, il est proposé un service de faire-part, des timbres personnalisés et le suivi du courrier pendant les vacances. On trouve des boîtes aux lettres de TPG à Utrecht presque aussi fréquemment que celles de La Poste à Paris.

Pays-Bas, boîtes aux lettres d'envoi de courrier TPG (devant un bureau de poste)

Pays-Bas, étiquettes demandées au bureau de poste et collées sur la boîte aux lettres pour refuser toute publicité (à gauche) ou pour accepter uniquement les publicités adressées à son nom (à droite)

b. La banque

- *toutes les offres*

La Postbank propose **les mêmes types de produits que dans les autres banques**. On peut y ouvrir un compte courant, un compte joint, un compte dit « d'association », c'est-à-dire ouvert par plusieurs personnes réunis en association ou colocation par exemple, ou un livret d'épargne. On peut également y souscrire divers prêts et assurances. Les taux ne semblent pas radicalement différents des autres banques. **C'est une banque qui développe plus que les autres ses services Internet** et les présentent dans les publicités sous le nom « Mijn Postbank », ma Postbank, la « banque sans papier ».

- *les offres dédiées aux jeunes*

Dès 7 ans, un enfant peut ouvrir un compte bancaire Easy Blue avec ses parents et **disposer d'un passe Chip et d'une carte Pin avec le contrôle des parents**. L'enfant reçoit des **cadeaux** dont une tirelire digitale et un jeu sur Cd-rom pour lui apprendre à utiliser l'argent.

A 12 ans, il accède à Mijn Postbank (Ma Postbank), **le service Internet** de consultation de solde et de virements. Les **placements** sont déjà possibles. Par Internet, l'adolescent peut **épargner avec une subdivision de son compte courant**. Il peut avoir le **service de consultation de solde par SMS**. Il peut demander un certificat à la banque pour que **son employeur lui vire son salaire sur son compte**. Ces services sont valables jusqu'à 17 ans et 6 mois où le compte se change en compte d'adulte ou étudiant.

A partir de 16 ans, lorsque **le jeune entre à l'université** son compte se transforme en compte étudiant en gardant toujours **le même numéro de compte**. Il peut prendre un pack de trois **assurances** : l'assurance « habitation » qui ne concerne que les biens dans sa chambre, l'assurance responsabilité civile et l'assurance accident. Cela coûte 3,15 euros par mois et 34,5 euros par an. S'il habite en couple, les assurances valent pour les deux personnes et reviennent moins chères individuellement. Si au bout de 2 ans il n'a pas été indemnisé pour un dommage, il payera les assurances 10% moins cher. Tant que l'étudiant perçoit la bourse d'études du gouvernement il peut rester sur l'assurance-maladie de ses parents. Sinon, il doit en prendre une pour lui. La Postbank en propose une à 37,55 euros par mois pour les moins de 20 ans et 44,5 euros par mois pour les plus de 20 ans. Les étudiants peuvent emprunter 2 250 euros la première année de leurs études et autant s'ils passent en deuxième année. Le taux d'intérêt sur base annuelle est de 9,2%. L'assurance voyage comprend l'indemnisation des biens perdus ou volés et les frais médicaux. Elle est de 2,17 euros par mois si on la prend pour toute une année ou de 0,9 euro par jour en Europe et 1,8 euro hors Europe. On peut communiquer ses dommages sur Internet. Le livret d'épargne peut être géré par Internet. Il n'y pas de minimum et le maximum est 1 000 000 euros. Le taux varie de 2,7 à 5% selon la liberté du livret d'épargne choisie.

Les offres pour les jeunes adultes sont réservées aux étudiants. **Les jeunes actifs ne bénéficient pas de privilèges**. Ils bénéficient du service **Mijn Postbank** : ils peuvent y faire une **demande de prêt** ou augmenter celui qu'ils ont déjà, ils peuvent souscrire ou arrêter le **service d'alerte SMS**, ils peuvent y **consulter les mouvements de leurs comptes** jusqu'à 1 an, ils peuvent **faire des virements** en recevant un code par SMS ou en recevant une liste de 100 codes par courrier. Pour les prêts, le taux d'intérêt sur base annuelle est de 10,7% pour 2 250 euros à 8,3% pour 25 000 euros. On peut bénéficier d'un **découvert autorisé** de 1 000 à 5 000 euros. Les agios sont de 14,7% dans ce découvert autorisé et 19,2% sinon. Ils peuvent avoir **les mêmes assurances que les étudiants mais en plus chers** ainsi que tout un tas d'autres assurances pour les vitres, les murs du foyer, l'ordinateur, les décès, etc.

c. Les autres produits et services proposés

L'entreprise de **transferts d'argent vers l'étranger** Western Union a des liens commerciaux avec TNT. Ses services sont donc présents aux guichets TNT. Le bureau de poste est en liaison avec l'administration hollandaise puisque **les étudiants y retirent leur carte de transport OV de gratuité et réduction des transports du gouvernement**. On peut également acheter des **billets de concerts** dans les plus grands bureaux de poste et acheter des **tickets de loterie** dans certains d'entre eux.

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

2.1. La seule entreprise de courrier qu'ils utilisent

Les personnes interrogées connaissent plutôt bien les services de courrier du bureau de poste puisqu'**ils utilisent que TPG pour l'envoi et la réception de leur courrier et parfois pour les timbres** mais ils les achètent plus souvent à la librairie ou au supermarché :

> *« Ils vendent des timbres, […] ils vendent des cartes postales et des colis. » (Mariken, 22 ans, étudiante)*
>
> *« On peut aussi y aller pour retirer un colis qui était trop gros pour entrer dans votre boite aux lettres. Alors le postier laisse un mot pour que vous alliez le chercher au bureau de poste. » (Elly, 25 ans, étudiante)*

2.2. Le statut particulier de la Postbank

Toutes les personnes interrogées connaissent la Postbank, la banque postale, mais une seule a donné **un statut différent** aux comptes bancaires. Ce statut s'apparente au statut de compte postal français :

> *« Un compte Giro c'est un compte à la Postbank. Les comptes dans les autres banques sont des comptes bancaires. C'est un compte postal. Les entreprises disent toujours qu'on peut leur envoyer de l'argent avec un compte bancaire ou Giro. » (Michiel, 24 ans, étudiant)*

2.3. Des services en marge du courrier : l'achat de billets de concert, de tickets de loterie et le retrait de carte de transport étudiante

Le bureau de poste est connu par les personnes interrogées pour des services qui ne sont pas liés au courrier ou à la banque postale. Tous les étudiants interrogés y retirent leur **carte de transport étudiante** donné par le gouvernement. Beaucoup d'enquêtés utilisent ou ont déjà utilisé la vente de **billets de concert** au guichet et l'un d'entre eux connaît la vente de **tickets de loterie** bien qu'elle ne l'utilise pas :

> *« On peut y faire plein de choses, par exemple acheter des billets pour un concert, pour les gros concerts. […] [J'ai connu ce service par des publicités], une fois pour un festival j'ai acheté mon billet là. Je vais aussi au guichet de la Postbank pour prendre ma carte de transport étudiant. » (Janneke, 22 ans, étudiante)*
>
> *« [On peut y] acheter des tickets de loterie. » (Hanneke, 24 ans, barmaid)*

3. L'image de la poste

3.1. Les mots que les enquêtés associent à TPG et à Postbank

3.1.1. Les services du courrier : le rouge et une image propre et professionnelle

L'entreprise de courrier TPG évoquent pour les jeunes interrogés la couleur rouge du **logo** et une image de **sérieux** et de **sérénité** :

> *« [Ce qui me vient à l'esprit ce sont les mots] rouge, lettre, cartes postales, timbres, factures délivrées. […] Propre, repos, silence, professionnel. » (Janneke, 22 ans, étudiante)*

3.1.2. La banque postale : le lion et le bleu

L'image que les jeunes interrogés ont de la Postbank est **sérieuse**. Le **logo** et **la publicité** marquent leurs esprits :

> *« Je pense que la Postbank fait très hollandaise, ils ont une politique claire, j'ai ce sentiment qu'ils ne jouent pas avec moi. Et la couleur bleue et le logo bien sûr me viennent à l'esprit. Je pense aussi que c'est une banque répandue parmi les étudiants.*

[…] Peut-être que c'est juste une grosse banque mais la plupart des gens que je connaisse y sont. J'aime bien l'image de la Postbank.» (Mariken, 22 ans, étudiante)

3.2. Perceptions des évolutions récentes de la poste : l'entrée dans la compétition

A travers la publicité, les jeunes Hollandais interrogés se rendent compte de l'objectif commun à TPG et la Postbank qui est d'être **compétitifs** dans un contexte de concurrence commerciale :

« Maintenant, ils doivent être compétitifs donc ils essayent de faire passer le message qu'ils sont compétitifs. […] Je ne crois pas qu'ils soient 100 % publiques. Mais je pense qu'ils ont de quoi être compétitifs et c'est ce qu'ils essayent de faire. » (Michiel, 24 ans, étudiant)

Les publicités de la Postbank sont plus importantes que celles de la TPG. Les personnes interrogées en retirent des objectifs qui lui sont propres en termes d'image et de clients :

« Postbank essaye d'avoir une image plus jeune et plus ouverte d'esprit. C'est ce qu'on voit dans les pubs. […] Les jeunes sont le futur et ils peuvent devenir riches alors si on arrive à les attirer quand ils sont jeunes, on peut les garder par la suite. » (Jesse, 16 ans, lycéen)

3.3. Les portait des clients et non clients : des profils bien distinct

La plupart des personnes interrogées s'accordent sur le fait que **les jeunes** sont ceux qui y vont le moins souvent et que **les employés de bureau** sont ceux qui y vont le plus souvent. Les avis divergent à propos des **personnes âgées**:

« [Ceux qui y vont le plus souvent sont] les employés de bureau. Les autres n'y vont pas souvent, juste occasionnellement. Les personnes âgées y vont plus souvent que les jeunes car les jeunes utilisent plus Internet. » (Michiel, 24 ans, étudiant)

« Je pense que ce sont les gens qui ont de la famille hors du pays [qui vont le plus au bureau de poste] pour leur envoyer des colis. […] Les jeunes vont plus souvent à des concerts donc ils doivent y acheter plus souvent des billets de concert que les personnes âgées. Mais les personnes âgées doivent y acheter plus souvent leurs timbres que les jeunes. […] [Ceux qui ne vont jamais au bureau de poste sont] les gens comme moi. Les étudiants je pense. Les jeunes utilisent plus Internet et les courriers électroniques que le vrai courrier. » (Mariken, 22 ans, étudiante)

3.4. Description d'un bureau de poste : un endroit vaste et calme[10]

Les jeunes interrogés décrivent le bureau de poste comme un endroit **neutre, vaste et calme comme dans une administration**. Ils en font une description qui est éloigné d'un espace d'accueil commercial :

> *« C'est propre, rangé, il y a de la place pour s'asseoir pour tout le monde, c'est calme, les gens ne parlent pas trop fort. C'est vraiment l'ambiance d'un bureau. […] Il y a beaucoup de rouge, la couleur de TPG, et de bleu aussi, la couleur de la Postbank. » (Janneke, 22 ans, étudiante)*

> *« On peut comparer ça à une gare, ça fait très hôpital. Il n'y a pas de meubles, il n'y juste que des guichets. Il y a deux ou trois sièges en plastique. […] [Ce minimalisme] ne me dérange pas. On y va pour un service, pas pour y boire un café. » (Michiel, 24 ans, étudiant)*

3.6. La perception des publicités

3.6.1. Les services du courrier

a. Des publicités rares et attendrissantes

Les jeunes interrogés se souviennent d'une ou deux publicités à la télévision et apprécient le fait que ces publicités soient rares. La plupart d'entre eux les apprécient car ils se souviennent d'une petite histoire attendrissante :

> *« Pour Noël, il y a un petit garçon qui s'envoi une lettre chez lui car la factrice est une très jolie jeune fille blonde. Il y a du gui au dessus de sa boîte aux lettres donc quand la factrice arrive pour lui donner sa lettre, elle doit l'embrasser. […] J'aime beaucoup cette publicité. Je la trouve drôle. » (Margot, 25 ans, vendeuse)*

b. Un slogan qui ne marque pas les esprits

TPG ne fait pas souvent de la publicité. C'est peut-être à cause de cela que **les jeunes interrogés ne se souviennent pas du slogan**. Seule l'une d'entre eux se souvient de l'idée :

[10] Voir le schéma du bureau de poste central d'Utrecht en Annexe 9

« Je connaissais le slogan mais je ne m'en souviens pas. C'est quelque chose a propos de rapprocher les gens. » (Margot, 25 ans, vendeuse)

c. Un logo connu de tous

Le logo de TPG est présent sur les façades des bureaux de poste, sur toutes les boîtes aux lettres TPG dans la rue et sur les carnets de timbres. Les jeunes interrogés **le voient souvent** et s'en souviennent bien :

« On voit souvent leur logo […] [c'est] TPG avec du rouge et du blanc. […] Il est simple. On le reconnaît bien. » (Hanneke, 24 ans, barmaid)

Pays-Bas, logos des services postaux TPG et de la banque Postbank
(façade d'un bureau de poste de quartier)

d. De la publicité jugée inutile

Selon les jeunes interrogés, TPG bénéficie d'une si bonne image auprès des Hollandais qu'il serait inutile qu'elle investisse plus dans la publicité :

« Je pense qu'ils n'ont pas besoin [de faire de la publicité] car tout le monde envoie son courrier avec TPG. » (Jesse, 16 ans, lycéen)

3.6.2. La banque postale

a. Des publicités très présentes à la télévision et qui marquent

Les personnes interrogées décrivent facilement les publicités de la Postbank parce qu'il en y a souvent à la télévision. De plus, elles **se démarquent** par un humour qui est apprécié de certains et énervent les autres mais ne laisse personne indifférent :

« Avec le lion. C'est un homme qui marche dans un déguisement de lion bleu et il est censé dire des choses drôles mais c'est plus énervant que drôle. […] Parce qu'ils expliquent pourquoi la Postbank est une si bonne banque et si pratique mais je trouve ça énervant. Je ne trouve pas leur humour drôle. […] Aussi parce qu'on la voit trop souvent a la télé. C'est juste pas drôle c'est tout. C'est fait pour être drôle mais ça ne l'est pas. » (Margot, 25 ans, vendeuse)

« Ils mettent quelqu'un dans un déguisement de lion bleu, car le lion bleu c'est leur symbole. Ce lion est drôle, il va vers une femme et il fait des blagues. Ils donnent un numéro de téléphone que l'on peut appeler pour obtenir des informations, si on veut contracter un prêt immobilier par exemple. […] C'est un spot populaire car ils utilisent des gens célèbres. C'est plutôt drôle. […] J'aime que ce soit un peu anti-commercial. Le lion est censé être dans une publicité mais ça ne ressemble pas à une publicité. On dirait qu'ils s'entraînent à faire de la publicité.» (Jesse, 16 ans, lycéen)

b. Un slogan original qui marque les esprits

Le principe de l'originalité est également utilisé pour le slogan et a le même effet que la publicité. La plupart des enquêtés s'en souviennent même ceux qui ne l'aiment pas :

« C'est « Dat is de kracht van de Postbank: Rrroaarr ». Ca veut dire « Ca c'est le pouvoir de la Postbank » avec le rugissement du lion. » (Jesse, 16 ans, lycéen)

c. Un logo simple et facilement reconnaissable

Le logo de la Postbank est le visage du lion du logo du groupe ING en bleu. Il est présent dans toutes les publicités et marque bien les esprits. Tous les enquêtés s'en souviennent parfaitement :

« C'est un lion bleu » (Michiel, 24 ans, étudiant)

Pays-Bas, panneau publicitaire permanent de plusieurs mètres de long (hall de la gare centrale d'Utrecht)

d. La publicité reçue chez soi : ça énerve ou ça peut être utile

Certains clients de la Postbank parmi les enquêtés reçoivent des prospectus à propos d'offres de leur banque avec leurs relevés de compte. Ils se disent non atteints par cette forme de publicité qui les énerve mais qui peut être conservée au cas où :

« Ils m'envoient de la publicité à propos de l'argent sur mon livret d'épargne ou comment avoir une autorisation de découvert. […] Environ une fois tous les deux mois je pense. […] Je pense que c'est énervant. Je ne crois pas avoir déjà réagi a une de ces publicités. » (Mariken, 22 ans, étudiante)

« Lorsque ma banque m'envoie mes relevés de compte il y a toujours un prospectus pour diverses offres dedans. […] Je les lis toujours, c'est souvent des offres à propos de la carte de crédit, par exemple si vous allez en week-end et que vous dépensez cette somme d'argent vous gagnerez 10 euros sur votre compte. Je ne prends jamais ces offres. […] [Je les conserve] s'il y a des informations à propos du livret d'épargne par exemple […] je le mets dans mon classeur au cas où un jour je cherche une offre sur les livrets d'épargnes par exemple.» (Hanneke, 24 ans, barmaid)

B. LES USAGES DE LA POSTE LOCALE

Eléments de synthèse

- Les jeunes Hollandais interrogés vont au bureau de poste pour toutes **les opérations de courrier** même si l'achat des timbres se fait plus volontiers à la librairie ou au supermarché où l'attente est moindre. Ils vont **rarement** au bureau de poste et ils vont plutôt **au plus près sur le moment**. Ils y utilisent des services non liés au courrier comme **la vente de billets de concerts** au bureau de poste central et **le retrait de la carte de transport étudiante annuelle** à celui qui est le plus près du domicile. Ceux qui sont clients de la Postbank vont plus souvent au bureau de poste car ils y réalisent leurs **opérations bancaires au guichet**.

- Les enquêtés sont globalement **satisfaits de leurs rapports avec le personnel**. Les employés du bureau de poste sont dits **polis, professionnels et efficaces**. Pourtant, certains se plaignent d'employés **trop lents** dans leur travail ou **désagréables**.

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

Produits et services proposés	Lieu (qualifier le bureau de poste fréquenté)	Objet de la visite	Fréquence (estimation recueillie)
Courrier	Bureau de poste le plus proche du domicile ou sur le moment	Envoi de lettres, colis, recommandé, retrait de colis, achat de timbres	Une fois tous les deux mois
Produits et services bancaires et financiers	Bureau central d'Utrecht	Dépôt d'espèce, renseignements, assurance voyage, retrait de livret adolescents	Une ou deux fois par mois (salaire) Une fois tous les six mois
Automates	Le plus proche sur le moment	Retrait d'espèce	Quatre fois par semaine
	Le plus proche sur le moment	Consultation de solde	Quelques fois par mois
Carte de gratuité et de réduction des transports pour les étudiants	Le plus proche du domicile	Retrait de la carte	Une fois par an
Cartes postales	Bureau central d'Utrecht	Achat de cartes de voeux	C'est arrivé une fois
Vente de billets de concerts	Bureau central d'Utrecht	Achat des billets	Une fois par an
Services administratifs	Bureau central d'Utrecht	Retrait de la carte grise	C'est arrivé une fois

2. Les opérations réalisées à la poste

2.1. Le courrier

Les jeunes interrogés vont au bureau de poste pour **toutes les opérations liées au courrier sauf pour l'achat de timbres**. Ainsi, ils viennent au bureau de poste envoyer des colis ou des recommandés car ils ne peuvent le faire ailleurs. Ils peuvent acheter leurs timbres ailleurs ce qu'ils préfèrent car ils font trop la queue au bureau de poste :

> *« Je n'achète presque jamais mes timbres au bureau de poste, on peut les acheter à la librairie ou au supermarché alors pourquoi attendre 20 minutes au bureau de poste. » (Michiel, 24 ans, étudiant)*

Ils vont rarement au bureau de poste car ils utilisent **rarement** les services du courrier et ils vont généralement **au plus près sur le moment** :

> *« Je vais à ceux dans le centre-ville. Je vais à celui le plus proche sur le moment. Ce n'est pas toujours le même. » (Janneke, 22 ans, étudiante)*

Les personnes interrogées décrivent leur passage au bureau de poste comme se déroulant **toujours de la même façon** et se plaignent toutes de **l'attente** dite quasi-systématique :

> *« Je prends un ticket et j'attends pendant 20 minutes mon tour. […] Et après je vais au guichet où mon numéro a été appelé. […] [On attend] parce qu'il y a toujours beaucoup de monde. […] Je pense que ça pourrait aller plus vite mais pas parce que les gens ne travaillent pas assez vite. » (Michiel, 24 ans, étudiant)*

2.2. Les services qui ne sont pas liés au courrier : la carte de transport et les billets de concert

Tous les étudiants retirent leur carte de transport du gouvernement au bureau de poste le plus près de leur domicile. Cela leur donne l'occasion d'aller à un bureau de poste de quartier qu'ils ne fréquentent généralement pas d'habitude :

> *« Quand j'étais encore étudiante, j'y allais une fois par an pour prendre ma carte de transport. » (Margot, 25 ans, vendeuse)*

Les enquêtés disent également acheter parfois des billets de concert dans les grands bureaux de poste :

« [Je vais au bureau de poste] pour acheter des billets de concert. […] 2 fois par an environ […] Peut-être parce que le bureau de poste est plus proche de chez moi. […] Car les autres magasins qui en vendent ne sont pas vraiment près de chez moi..» (Jesse, 16 ans, lycéen)

3. Les rapports avec le personnel de la poste

3.1 Les éléments de satisfactions

Les personnes interrogées se disent globalement satisfaites du travail des employés du bureau de poste. La plupart ne trouvent rien à redire sur leur professionnalisme et leur politesse. Même s'ils ne sont pas souriants et aimables comme peuvent l'être des employés de banque, beaucoup d'enquêtés n'attendent rien de plus d'eux. Selon eux, **ils font leur travail et ils le font bien**:

« Tout va bien avec eux. On peut les comparer aux employés de guichets de la gare. Ils ne sont pas là pour vendre quelque chose. On vient leur demander quelque chose. Ils sont polis mais pas vendeurs. » (Michiel, 24 ans, étudiant)

3.2 Les points faibles

Certains des enquêtés ont eu de mauvaises expériences avec des employés du bureau de poste. Dans ces cas-là ; ils l'expliquent par la diversité des comportements des personnes en général. L'un d'entre eux se plaint d'un bureau de poste qui se démarque des autres par l'**absence de qualité de service**. Une autre personne a clairement exprimé un souhait de changement d'attitude du personnel des bureaux de poste :

« [Celui de mon quartier] n'est pas un bureau de poste agréable. Les employés y sont toujours désagréables. Il n'y a que dans ce bureau de poste-là qu'ils sont désagréables. […] Il y a juste trois employés, peut-être que ce sont les trois pires employés de TPG. […] Ils sont lents donc on attend longtemps. Ils ne sont pas polis et pas agréables du tout.» (Margot, 25 ans, vendeuse)

« Le personnel de TPG pourrait être plus rapide et moins avoir l'air de s'ennuyer » (Mariken, 22 ans, étudiante)

C. LES ATTENTES A L'EGARD DE LA POSTE LOCALE

Eléments de synthèse

- Lors des entretiens, les jeunes Hollandais interrogés se sont peu exprimés sur la satisfaction qu'ils ressentent à utiliser les produits et services que l'on trouve au bureau de poste. **Les seuls points positifs** qui ont été évoqués sont **les sièges** qui permettent de rendre moins désagréable l'attente et le fait qu'**il est pratique que sa banque se trouve au même endroit** lorsque l'on est client de la Postbank.

- A propos des améliorations souhaitées de la poste locale, les enquêtés ont abordés plusieurs points :

  - **L'attente est le point le plus négatif**, ils disent faire la queue systématiquement de l'ordre de 10 à 15 minutes.
  - Les **horaires d'ouverture seraient trop limitées** dans les bureaux de poste du quartier ce qui pose un problème lorsque l'on travaille et que l'on doit récupérer un colis au guichet.
  - Certains des produits du **coin papeterie** semblent ne pas être assez liés aux services du courrier.
  - Toujours dans un souci de cohérence, des personnes interrogées ont émis le souhait d'avoir accès à plus de moyens de communication au bureau de poste comme **l'accès à Internet sur place**.
  - **Les avis sont partagés sur la modernisation de l'image** du bureau de poste. Certains enquêtés voient la poste locale comme une sorte d'administration trop ancrée dans les mœurs hollandaises pour avoir besoin de publicités. L'aspect commercial de la publicité pourrait nuirent selon eux à son image de sérieux. D'autres affirment que l'investissement dans la publicité est nécessaire dans un contexte de privatisation.

- Le **gâchis de l'organisation de l'espace** revient également souvent dans les entretiens : il y aurait constamment des **guichets vides** et un **espace central vide** et trop vaste.

1. Les satisfactions : des sièges pour s'asseoir et sa banque au même endroit

La satisfaction que les personnes interrogées retirent de leur passage au bureau de poste n'est pas liée aux services ou produits proposés mais à **l'organisation de l'espace** :

« J'aime qu'on puisse s'asseoir si on doit attendre. » (Jesse, 16 ans, lycéen)

« J'aime le fait que la Postbank et le bureau de poste soient au même endroit. […] Je trouve pratique le fait que ma banque et le bureau de poste soient réunis en un même lieu.» (Hanneke, 24 ans, barmaid)

2. Les manques, les améliorations et les conseils

2.1. L'attente : le plus gros point négatif du bureau de poste

Malgré une fréquentation du bureau de poste très rare pour la plupart, ce qui embête le plus les personnes interrogées c'est le fait qu'**elles doivent faire la queue et attendre plusieurs minutes**. Il est vrai qu'il arrive souvent que les clients fassent la queue. Pourtant, les clients qui font la queue au bureau de poste ne montrent pas les signes de lassitude que l'on retrouve dans un bureau de poste français. Malgré cela, l'attente est le premier inconvénient qui a été évoqué dans les entretiens :

« Que je doive attendre longtemps. […] Quand j'attends plus de 15 minutes. Quand c'est trop long, je laisse tomber et je reviens un autre jour. » (Margot, 25 ans, vendeuse)

Une des personnes interrogées propose une solution aux services du courrier pour limiter l'attente selon ce que les clients viennent faire au bureau de poste :

« Je pense qu'ils devraient y avoir un guichet réservé aux petites choses comme l'achat de timbres. Parce que les gens qui ne viennent que pour acheter des timbres doivent vraiment attendre longtemps. » (Jesse, 16 ans, lycéen)

2.2. Les améliorations souhaitées dans les services et les produits

2.2.1. Les heures d'ouverture trop limitées à certains bureaux de poste

Les grands bureaux de poste font des « nocturnes » une fois par semaine. Ainsi, le bureau central d'Utrecht est ouvert jusqu'à 21h tous les jeudis. Ce n'est pas le cas de beaucoup de bureaux de poste de quartier qui ferment en fin d'après-midi et ne sont pas ouverts le week-end. Cela peut poser problème à ceux qui travaillent aux heures d'ouverture de ces petits bureaux de poste :

> *« Il y a juste ce problème de quand on m'envoie un colis et que je ne suis pas à la maison quand le facteur passe. Parce qu'alors il faut aller au bureau de poste le chercher mais je travaille aux heures d'ouvertures donc je ne peux pas aller le chercher. Ce serait bien qu'on puisse y aller le soir une fois par semaine. […] Le facteur rapporte mon colis au petit bureau de poste a côté de chez moi, il ferme a 17h tous les jours et n'est pas ouvert le samedi. Donc c'est toujours un problème. Du coup il faut que je demande à partir plus tôt de mon travail juste pour aller chercher un colis. » (Margot, 25 ans, vendeuse)*

2.2.2. Le coin papeterie : pratique ou superflu

La plupart des personnes interrogées n'ont pas émis d'opinion particulière sur la présence de cet espace papeterie au sein du bureau de poste. Certaines même l'ont jugé cohérente avec les autres services que propose le bureau de poste et ont affirmé trouver ce service pratique lorsqu'elles doivent envoyer un courrier en précipité. Pourtant, la vente de certains produits dans cet espace papeterie ne plaît pas à certains :

> *« Ils vendent des enveloppes et des cartes et ça je comprends mais ils vendent aussi des cahiers et plein d'autres trucs et c'est bizarre car c'est pas vraiment en rapport avec les services postaux. » (Hanneke, 24 ans, barmaid)*

TPG, première entreprise de services du courrier aux Pays-Bas, offre à ses clients la possibilité de faire des **timbres personnalisés** avec la photo ou le dessin de leur choix. Une des personnes interrogées a émis une suggestion pour développer ce service :

> *« Je voudrais plutôt qu'ils fassent des timbres plus sympas, parce que j'aime bien les timbres. […] J'aimerais bien une machine avec laquelle on puisse faire ses propres timbres, on pourrait prendre une photo, appuyer sur un bouton et les timbres sortiraient, ce serait sympa.» (Elly, 25 ans, étudiante)*

2.2.3. Un souhait : l'accès à Internet sur place

Les Pays-Bas fait partie des premiers pays à avoir développé Internet dans les foyers. De nos jours, il semble que quasiment la totalité des foyers de classe moyenne ont accès à Internet. C'est peut-être par habitude à ce moyen de communication qu'en évoquant un bureau de poste idéal, certains enquêtés ont exprimé le souhait d'avoir accès à Internet :

> *« La connexion Wifi ça pourrait être pas mal. […] Internet serait bien car on pourrait surfer pendant qu'on attend ou consulter son solde. Comme c'est un lieu de télécommunications, ce serait cohérent. Ce serait bien aussi si on pouvait y téléphoner vers l'étranger pour pas trop cher. […] Qu'il y ait plus de services de communications variés. […] Travailler plus avec les nouveaux média de communications comme l'Internet.» (Hanneke, 24 ans, barmaid)*

2.3. Image : des avis partagés sur la modernisation de TPG et de la Postbank

Certaines personnes interrogées se souviennent de l'ancienne entreprise de courrier des Pays-Bas appelée PTT à l'époque où le marché n'était pas encore privatisé. Elles sont donc les témoins du changement de PTT en TPG et de l'enjeu de l'évolution de l'entreprise dans le contexte de compétition amené par la privatisation du marché. La plupart d'entre elles jugent **inutile** l'investissement de cette entreprise dans la modernisation de leur image :

> *« Je pense qu'ils devraient retourner au premier nom car ils ont toujours été PTT et ont toujours eu le monopole du courrier dans la tête des gens. Ils ont changé leur nom pour être plus compétitif et faire plus international et moderne. […] Je pense qu'ils doivent être compétitifs mais je pense qu'ils ne devraient pas changer complètement leur image qui est bien ancrée aux Pays-Bas. Je ne pense pas que les petites entreprises de courrier vont prendre le marché des particuliers car TPG est bien développé. [Elles] n'ont pas la crédibilité de TPG. Tout le monde connaît TPG. » (Michiel, 24 ans, étudiant)*

Par ailleurs les services du courrier et la banque postale sont vus comme **des sortes d'administrations** par certains enquêtés ce qui renforce le côté inutile de la publicité :

> *« Je vois [les banques et le bureau de poste] comme des entreprises sérieuses alors je crois qu'ils ne devraient pas faire trop de pubs ou de trucs qui n'ont pas grand-chose à voir avec ce qu'ils font, ça les rendrait moins sérieux. […] Je ne veux pas qu'ils deviennent trop commerciaux, ils le sont sûrement déjà mais je ne le vois pas. Je les*

prends au sérieux et ils me prennent au sérieux et je ne veux pas les voir comme des magasins. » (Elly, 25 ans, étudiante)

Pourtant, d'autres enquêtés reconnaissent que cette modernisation par l'image serait **nécessaire** à ces entreprises et que la publicité leur serait utile :

« Ils pourraient améliorer le fait que le courrier écrit devient un peu passé de mode à cause d'Internet. Et d'une certaine façon ils doivent montrer qu'ils sont toujours dans le coup, qu'ils sont eux aussi passés au 21e siècle, je ne sais pas exactement comment ils pourraient le faire. […] [Il faudrait] que TPG et la Postbank soient plus modernes et plus proches des gens. TPG fait plus passé de mode que la Postbank. […] [J'utiliserai plus souvent leurs services] s'ils font plus d'offres ou de publicité.» (Janneke, 22 ans, étudiante)

2.4. L'organisation de l'espace : le gâchis

Certains enquêtés ont évoqués la notion de **gâchis** dans l'organisation de l'espace des bureaux de poste. Ils évaluent inutiles et en trop certaines choses et c'est cela qui leur déplaît :

« Je n'ai jamais compris pourquoi il y a plus de guichets que de personnes qui y travaillent. Je n'ai jamais vu plus de trois personnes y travailler en même temps alors pourquoi est-ce qu'ils ont plus de trois guichets ? » (Jesse, 16 ans, lycéen)

SOURCES INTERNET

Fiche signalétique des Pays-Bas

Wikipédia : http://fr.wikipedia.org/wiki/Pays-bas

Quid : http://www.quid.fr/monde.html

Europe Unie : http://www.europeunie.com/fr/paysbas.html

Le ministère des affaires étrangères français : http://www.france.diplomatie.fr.

Histoire des Pays-Bas

Site du Ministère des Affaires étrangères des Pays-Bas :

http://www.history-netherlands.nl/

Historique des services du courrier et de la banque postale

Histoire de TPG et TNT: http://group.tnt.com/aboutus/historyoftnt/index.asp

Histoire d'ING : www.ing.com

Statistiques de la population hollandaise

CBS, l'institut national de statistiques des Pays-Bas : http://www.cbs.nl/en/

Les services du courrier et la banque postale

TPG: www.tpg-post.nl

Postbank: www.postbank.nl

Les deux autres grandes banques des Pays-Bas

Rabobank: www.rabobank.nl

ABN Amro: www.abnamro.nl

L'allocation d'études du gouvernement

IBG : www.ib-groep.nl

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 situations 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

Carte des Pays-Bas, la province d'Utrecht est au centre du pays ici en rose pâle, son chef-lieu Utrecht est la ville de résidence des enquêtés.

2. Signalétique détaillée des enquêtés

Entretien	Prénom	Sexe	Age	Statut (étudiant …)	Lieu de résidence	Banque d'affiliation	Produits bancaires possédés	Durée de l'entretien
N°1	Janneke	F	22	Etudiante	Utrecht	Postbank	Compte courant Livret d'épargne Compte de colocation	3h15
N°2	Mariken	F	22	Etudiante	Utrecht	Postbank	2 comptes courants 3 livrets d'épargne	2h15
N°3	Elly	F	25	Etudiante	Utrecht	Rabobank	Compte courant Livret d'épargne	1h30
N°4	Margot	F	25	Vendeuse	Utrecht	Rabobank	Compte courant Livret d'épargne	1h45
N°5	Hanneke	F	24	Barmaid	Utrecht	Postbank	Compte courant Livret d'épargne Prêt	2h
N°6	Jesse	M	16	Lycéen	Utrecht	Postbank	Compte courant Livret d'épargne	1h20
N°7	Michiel	M	24	Etudiant	Utrecht	Postbank, Rabobank, ABN Amro	3 comptes courants	2h
N°8	Erik	M	23	Etudiant	Utrecht	Postbank, ABN Amro	Compte courant Livret d'épargne Compte joint	2h

3. Tableau récapitulatif des données relatives aux revenus des jeunes (par enquêté)

Nom	Type de revenus	Age	Sources	Montant	Occasion	Modalité	Fréquence
Janneke	Argent de poche	A partir de 13 ans	Parents	Ne sait plus	Achats vêtements	Virement	Une fois par mois
		22 ans	Parents	300 euros	Loyer	Virement au propriétaire	Une fois par mois
	Cadeaux	Enfance	Famille	Ne sait pas	Anniversaire	Espèce	Rarement
		22 ans	Parents ou amis	Ne sait pas	Anniversaire	Espèce	Une fois par an
	Travail	22 ans	Employeur	200 euros	Dépenses quotidiennes	Virement	Une fois par mois
	Bourse	Depuis ses 18 ans	IBG le gouvernement	220 euros	Dépenses quotidiennes	Virement	Une fois par mois
Mariken	Argent de poche	Enfance	Grand-mère	4,5 euros	Argent de poche	Donné en espèce	Une fois par semaine

Nom	Type de revenus	Age	Sources	Montant	Occasion	Modalité	Fréquence
		Enfance	Parents	De 10 à 50 cents d'euros	Argent de poche	Donné en espèce	Une fois par semaine
		12 ans	Parents	2,5 euros	Argent de poche et lait du midi	Donné en espèce	Une fois par semaine
		13 ans	Parents	3,75 euros	Argent de poche et lait du midi	Donné en espèce	Une fois par semaine
		17 ans	Parents	50 euros	Achats vêtements	Virement	Une fois par mois
		22 ans	Parents	155 euros	Dépenses quotidiennes + études	Virement automatique	Une fois par mois
		22 ans	Parents	200 euros	Etudes	Virement automatique	Une fois par mois
	Cadeaux	Enfance et adolescence	Parents	Ne sait pas	Anniversaire	Ne sait pas	Parfois

Nom	Type de revenus	Age	Sources	Montant	Occasion	Modalité	Fréquence
		Enfance et adolescence	Grands-parents	Ne sait pas	Anniversaire	Ne sait pas	Souvent
		De 6 à 16 ans	Parents et grands-parents	2,50 euros	A chaque bon bulletin de notes	Donné en espèce	Plusieurs fois par an
		22 ans	Parents	50 euros	Anniversaire	Donné en espèce	Une fois par an
		22 ans	Grand-mère	50 euros	Anniversaire	Donné en espèce	Une fois par an
	Travail	Adolescente	Employeur	Ne sait plus	Argent de poche	Ne sait plus	Ne sait plus
		22 ans	Employeur	Ne sait pas	Argent en extra pour l'année	Varie	L'été parfois
	Bourse	Depuis ses 18 ans	IBG le gouvernement	233 euros	Dépenses quotidiennes	Virement	Une fois par mois

Nom	Type de revenus	Age	Sources	Montant	Occasion	Modalité	Fréquence
Elly	Argent de poche	Enfance	Mère	50 cents d'euros	Glaces et friandises	Donné en espèce	A chaque séance de natation
		A partir de 13 ans	Parents	12,5 euros	Argent de poche	Donné en espèce	Une fois par mois
		25 ans	Parents	205 euros	Dépenses quotidiennes	Virement	Une fois par mois
	Cadeaux	25 ans	Parents et grands-parents	Ne sait pas	Anniversaire	Donné en espèce	Parfois
	Travail	25 ans	Employeur	Entre 200 et 500 euros	Dépenses quotidiennes	Virement	Une fois par mois
	Bourse	Depuis ses 18 ans	IBG le gouvernement	220 euros	Dépenses quotidiennes	Virement	Une fois par mois
Margot	Argent de poche	A partir de 10 ans	Parents	2,5 euros, puis augmenta	Argent de poche	Donné en espèce	Une fois par semaine

Nom	Type de revenus	Age	Sources	Montant	Occasion	Modalité	Fréquence
				it à chaque anniversaire			
		A partir de 13 ans	Parents	100 euros	Argent de poche et vêtements	Virement	Une fois par mois
		A partir de 18 ans, départ du foyer pour l'université	Parents	200 euros	Dépenses quotidiennes	Virement	Une fois par mois
	Cadeaux	25 ans	Grand-mère	20-25 euros	Anniversaire	Donné en espèce	Une fois par an
		25 ans	Amis	5 euros par personne	Anniversaire	Donné en espèce	Une fois par an
	Travail	14 à 17 ans	Employeur	100 euros	Argent de poche	Ne sait plus	Une fois par mois

Nom	Type de revenus	Age	Sources	Montant	Occasion	Modalité	Fréquence
		17 à 24 ans	Employeur	200 euros	Dépenses quotidiennes	Virement	Une fois par mois
		25 ans	Employeur	1 180 euros	Dépenses quotidiennes	Virement	Une fois par mois
	Bourse	De 18 à 23 ans	IBG le gouvernement	Ne sait plus	Dépenses quotidiennes	Virement	Une fois par mois
Hanneke	Argent de poche	Entrée au lycée, 13 ans	Parents	Ne sait plus	Argent de poche	Virement	Une fois par semaine puis par mois
		18 ans, université	Parents	40 euros	Argent de poche	Virement	Une fois par mois
		Départ foyer	Parents	100 euros	Dépenses quotidiennes	Virement	Une fois par mois
	Cadeaux	23 ans	Amis	120 euros	Anniversaire	Donné en espèce	Une fois

Nom	Type de revenus	Age	Sources	Montant	Occasion	Modalité	Fréquence
	Travail	Dès 14 ans	Employeur	Ne sait plus	Argent de poche	Ne sait plus	Ne sait plus
		24 ans	Employeur	1 000 euros	Dépenses quotidiennes	2 virements et le 3e travail en espèce	Une fois par mois pour deux et une fois par semaine pour le 3e travail
	Bourse	De 18 à 23 ans	IBG le gouvernement	Ne sait plus	Dépenses quotidiennes	Virement	Une fois par mois
Jesse	Argent de poche	A partir de 7 ans	Parents	50 cents d'euros, chaque année un peu plus	Argent de poche	Donné en espèce	Une fois par semaine
		16 ans	Parents	50 euros	Argent de poche, vêtements, téléphone portable	Virement automatique	Une fois par mois

Nom	Type de revenus	Age	Sources	Montant	Occasion	Modalité	Fréquence
	Cadeaux	Enfance	Parents	Un peu d'argent	Bonnes notes	Donné en espèce	Parfois
		Enfance et adolescence	Parents	20 ou 30 euros	Anniversaire	Donné en espèce	Une fois par an
		16 ans	Parents	30 euros	Anniversaire	Donné en espèce	Une fois par an
	Travail	11 ans	Employeur	20 euros	Argent de poche	Donné en espèce	Un été
		16 ans	Employeur	100 euros, plus pendant les vacances	Argent de poche	Virement	Une fois par mois
Michiel	Argent de poche	A partir de 13 ans	Parents	5 euros	Déjeuner du midi et argent de poche	Donné en espèce	
		A partir de 17	Parents	Plus de 5	Déjeuner du midi, vêtements et	Donné en espèce	

Nom	Type de revenus	Age	Sources	Montant	Occasion	Modalité	Fréquence
		ans		euros	argent de poche		
		Entrée à l'université	Parents	200-300 euros	Dépenses quotidiennes	Virement	
		24 ans	Parents	140 euros	Dépenses quotidiennes	Virement	
	Cadeaux	Enfance	Grand-mère	12 euros	Anniversaire	Virement	Une fois par an
		Enfance	Autres membres de famille	12 euros	Anniversaire	Donné en espèce	Une fois par an
		24 ans	Parents	100 euros	Anniversaire	Donné en espèce	Une fois par an
		24 ans	Grand-mère	50 euros	Anniversaire	Donné en espèce	Une fois par an
	Travail	De 14 à 15	Employeur	100 euros	Argent de poche	Ne sait plus	Une fois par

Nom	Type de revenus	Age	Sources	Montant	Occasion	Modalité	Fréquence
		ans					mois
		A partir de 16 ans	Employeur	Différait	Argent de poche	Différait	L'été
		24 ans	Employeur	300 euros	Dépenses quotidiennes	Virement	Une fois par mois
	Bourse	De 18 à 23 ans	IBG le gouvernement	Ne sait plus	Dépenses quotidiennes	Virement	Une fois par mois
Erik	Argent de poche	A partir de 8 ans	Parents	1 euro	Argent de poche	Donné en espèce	Une fois par semaine
		A partir de 11 ans	Parents	Ne sait plus	Argent de poche	Virement	Une fois par mois
		A partir de 14 ans	Parents	30 euros	Argent de poche et vêtements	Virement	Une fois par mois
		Entrée à l'université	Parents	Plus de 30 euros	Argent de poche et vêtements	Virement	Une fois par mois

Nom	Type de revenus	Age	Sources	Montant	Occasion	Modalité	Fréquence
		23 ans	Parents	300 euros	Loyer et frais scolaires	Virement automatique	Une fois par mois
		23 ans	Parents	1 500 euros	Inscription à l'université	Directement à l'université	Une fois par an
	Cadeaux	Enfance	Grands-parents	5 euros	Bon livret de notes	Donné en espèce	Parfois
		23 ans	Amis	10 euros par personne	Anniversaire	Donné en espèce	Une fois par an
	Travail	De 18 ans à 19 ans	Employeur	500-600 euros	Dépenses quotidiennes	Virement	Une fois par mois
	Bourse	Depuis 19 ans	IBG le gouvernement	200-250 euros	Dépenses quotidiennes	Virement	Une fois par mois

4. Tableau récapitulatif des données relatives aux dépenses des jeunes (par enquêté)

Interviewé : prénom	*Janneke*			
	Nature	*Montant*	*Fréquence*	*Mode de paiement*
	Facture de téléphone	*20 euros*	*Une fois par mois*	*Virement*
	Internet	*15 euros*	*Une fois par mois*	*Virement*
Autres	*Nourriture*	*40 euros*	*Par semaine*	*Espèce*
	Sorties	*10 euros*	*Par semaine*	*Espèce*
	Matériel scolaire	*Ne sait pas*	*Quelques fois par an*	*Carte Pin*
	Vêtements et autres achats	*50 euros*	*Par mois*	*Carte Pin*

Interviewé : prénom	*Mariken*			
	Nature	*Montant*	*Fréquence*	*Mode de paiement*
Charges fixes	*Loyer*	*250 euros*	*Une fois par mois*	*Virement du compte Postbank*
	Facture de téléphone	*30 euros*	*Une fois par mois*	*Virement automatique du compte ABN Amro*
	Internet	*15 euros*	*Une fois par mois*	*Virement au compte d'un colocataire*
Autres	*Vêtements*	*Ne sait pas*	*Occasionnelle*	*Carte Pin*
	Nourriture	*10 euros*	*Quotidienne*	*Espèce ou bien carte Pin*

Interviewé : prénom	*Elly*			
	Nature	*Montant*	*Fréquence*	*Mode de paiement*
Charges fixes	*Loyer*	*245 euros*	*Une fois par mois*	*Virement*
	Factures d'Internet et d'électricité	*30 euros*	*Une fois par mois*	*Virement*
	Eau et électricité des pièces communes	*30 euros*	*Une fois par mois*	*Virement au compte d'un colocataire*
Autres	*Téléphone portable*	*30 euros*	*Une fois par mois*	*Virement*
	Sorties	*60 euros*	*Par mois*	*Espèce*
	Vêtements	*Ne sait pas*	*Ne sait pas*	*Carte Pin*

Interviewé : prénom	*Margot*			
	Nature	*Montant*	*Fréquence*	*Mode de paiement*
Charges fixes	*Loyer*	*266 euros*	*Une fois par mois*	*Prélèvement automatique*
	Nourriture	*90 euros*	*Une fois par mois*	*Virement automatique au compte de son ami*
	Téléphone fixe	*10 euros*	*Une fois par mois*	*Virement automatique au compte de son ami*
	Assurance maladie	*42 euros*	*Une fois par mois*	*Virement*
Autres	*Téléphone portable*	*30 à 40 euros*	*Une fois par mois*	*Virement*
	Sorties	*100 euros*	*Par mois*	*Espèce*
	Vêtements	*Ne sait pas*	*Ne sait pas*	*Espèce ou bien carte Pin*

Interviewé : prénom	*Hanneke*			
	Nature	*Montant*	*Fréquence*	*Mode de paiement*
Charges fixes	*Loyer*	*260 euros*	*Une fois par mois*	*Prélèvement automatique*
	Electricité et Internet	*54 euros*	*Une fois par mois*	*Prélèvement automatique*
	Assurance maladie	*45 euros*	*Une fois par mois*	*Prélèvement automatique*
Autres	*Nourriture*	*40 euros*	*Une fois par semaine*	*Espèce*
	Cigarettes	*Ne sait pas*	*Ne sait pas*	*Espèce*

Interviewé : prénom	*Jesse*			
	Nature	*Montant*	*Fréquence*	*Mode de paiement*
Autres	*Téléphone portable*	*10 euros*	*Deux fois par mois*	*Carte Pin*
	Jeux vidéos et matériel informatique	*60 euros*	*Par mois*	*Carte Pin*
	Sorties	*10 euros*	*Une fois par semaine*	*Espèce*
	Vêtements	*Ne sait pas*	*Occasionnelle*	*Carte Pin*

Interviewé : prénom	*Michiel*			
	Nature	*Montant*	*Fréquence*	*Mode de paiement*
Charges fixes	*Loyer*	*240 euros*	*Une fois par mois*	*Virement automatique du compte à la Rabobank*
	Eau, électricité et gaz	*60 euros*	*Une fois par mois*	*Virement automatique à un colocataire*
	Assurance maladie	*30 euros*	*Une fois par mois*	*Virement*
Autres	*Frais scolaires et matériel scolaire*	*450 euros*	*Tous les trois mois*	*Virement pour l'inscription et carte Pin pour les achats*
	Cigarettes	*150 euros*	*Par mois*	*Passe Chip dans les distributeurs et espèce au supermarché*
	Sorties	*200 euros*	*Par mois*	*Espèce*
	Nourriture	*100 euros*	*Par mois*	*Espèce ou alors carte Pin*
	Vêtements	*50 euros*	*Par mois*	*Carte Pin*
	Téléphone portable	*15 euros*	*Par mois*	*Prélèvement automatique*

Interviewé : prénom	*Erik*			
	Nature	*Montant*	*Fréquence*	*Mode de paiement*
Charges fixes	*Loyer*	*210 euros*	*Une fois par mois*	*Prélèvement automatique du compte joint à ABN Amro*
	Internet	*12,5 euros*	*Une fois par mois*	*Prélèvement automatique du compte à la Postbank*
	Téléphone portable	*40 euros*	*Une fois par mois*	*Prélèvement automatique du compte à la Postbank*
Autres	*Nourriture*	*25 euros*	*Par semaine*	*Espèce ou alors carte Pin*
	Sorties	*40 à 50 euros*	*Par mois*	*Espèce*
	Vêtements	*60 euros*	*Par mois*	*Espèce ou alors carte Pin*

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
Janneke	22 ans, étudiante	Carte Pin	Sac ou poche de pantalon	Pour tous les achats
		Espèce	Sac ou poche de pantalon	Pour les sorties
Mariken	22 ans, étudiante	Carte Pin	Dans le porte-monnaie dans la poche de veste ou de pantalon	Vêtements
		Passe Chip	Dans le porte-monnaie dans la poche de veste ou de pantalon	Café, snacks et photocopies à l'université
		Espèce	Dans le porte-monnaie dans la poche de veste ou de pantalon	Nourriture
Elly	25 ans, étudiante	Carte Pin	Dans le portefeuille dans son sac	Pour tous les achats
		Passe Chip	Sur la carte Pin dans le portefeuille dans le sac	Pour les distributeurs de snacks, machines à café et photocopies à l'université

Prénom	Age et situation professionnelle	Mode de paiement	Lieu de stockage	Fréquence d'utilisation
		Espèce	Dans le portefeuille dans son sac	Pour les sorties
Margot	25 ans, vendeuse	Carte Pin	Dans le portefeuille dans son sac	Nourriture et achats si elle n'a pas assez de monnaie
		Espèce	Dans le portefeuille dans son sac	Sorties et vêtements
Hanneke	24 ans, barmaid	Carte Pin	Dans le portefeuille dans son sac	Peu utilisée, pour les rares achats
		Carte de crédit	A la maison lorsqu'elle est aux Pays-Bas	Achats et retraits à l'étranger
		Espèce	Dans le porte-monnaie dans le sac	Pour la nourriture et les cigarettes
Jesse	16 ans, lycéen	Carte Pin	Dans ses poches s'il va faire des achats sinon à la maison	Pour tous les achats

Prénom	Age et situation professionnelle	Mode de paiement	Lieu de stockage	Fréquence d'utilisation
		Espèce	Toujours dans ses poches	Pour les sorties
Michiel	24 ans, étudiant	Carte Pin	Dans le portefeuille dans la poche	Pour la nourriture s'il n'a pas assez de monnaie et pour tous les autres achats
		Passe Chip	Dans le portefeuille dans la poche	Pour les distributeurs de cigarettes dans les bars
		Espèce	Dans le portefeuille dans la poche	Pour la nourriture
Erik	23 ans, étudiant	Carte Pin	Dans le portefeuille dans la poche de pantalon	Pour tous les achats lorsqu'il n'a pas assez de monnaie
		Espèce	Dans le portefeuille dans la poche de pantalon	Pour tous les achats et les sorties

6. Tableau récapitulatif des données relatives aux situations bancaires des jeunes

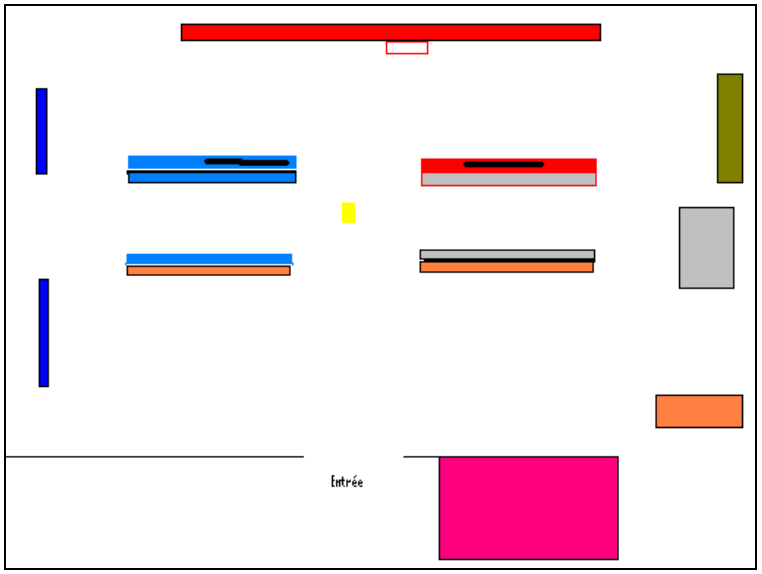
Prénom enquêté	Nom ou spécialité du compte	Déclencheur de l'ouverture	Age à l'ouverture	Nom de la banque	Montant approximatif	Usage (stockage / compte courant…)
Janneke	compte courant	Parents	enfance	Postbank	Ne sait pas	Dépenses quotidiennes
	livret	université	18 ans	Postbank	Ne sait pas	Soucis d'argent
	compte commun	colocation	21 ans	Postbank	200 à 240 euros	Dépenses de la colocation
Mariken	Livret d'épargne	héritage	4 ans	ABN Amro	500 euros	épargne
	Compte courant	parents	15 ans	ABN Amro	100 euros	Factures de téléphone
	Compte courant	université	18 ans	Postbank	250 euros	Dépenses quotidiennes
	Livret d'épargne	université	18 ans	Postbank	Entre 1 000 et 6 000	épargne

					euros	
Elly	Compte courant	Premier petit boulot	15-16 ans	Rabobank	80 euros	Dépenses quotidiennes
	Livret d'épargne	En même temps que le compte courant	15-16 ans	Rabobank	3 euros	épargne
Margot	Compte courant	Age auquel on ouvre un compte habituellement	12-13 ans	Postbank	A découvert de 600 euros	Dépenses quotidiennes
Hanneke	Compte courant	Parents	7-8 ans	Postbank	A découvert de 600 euros	Dépenses quotidiennes
Jesse	Compte courant	Premier petit boulot	11 ans	Postbank	50 euros	Loisirs et vêtements
	Livret d'épargne	parents	Enfant	Postbank	300 euros	épargne
Michiel	Compte courant	Sa grand-mère voulait faire des virements pour ses anniversaires	10 ans	Postbank	200 euros	épargne

	Compte courant	Problèmes d'argent	18 ans	Rabobank	De 0 à 500 euros	Dépenses quotidiennes
	Compte courant	Problèmes d'argent	18 ans	ABN Amro	Peu, ne sait pas	Ne l'utilise plus
Erik	Compte courant	parents	enfance	Postbank	Ne sait pas	Dépenses quotidiennes
	Compte joint	couple	22 ans	ABN Amro	350 euros	Epargne, achats communs et payer le loyer

7. Documents visuels de la poste (photos et schéma)

Plan du bureau de poste central d'Utrecht (Pays-Bas)



Légende, de haut en bas et de droite à gauche :

- Guichets TPG auquel on peut effectuer des opérations financières si on a un compte à la Postbank
- Panneau numérique où est inscrit le numéro de ticket d'attente appelé au guichet
- Comptoirs de conseils financiers de la Postbank

Coin photocopies, machines à pièces

Comptoirs et présentoirs de documentation de la Postbank

Au centre : comptoirs de TPG où se trouvent des bordereaux de la Postbank

Bancs sculptés dans le comptoir/présentoir

Machine distribuant des tickets d'attente

A droite : « Postwinkel », la caisse du coin papeterie du bureau de poste

Au centre : Présentoirs de produits de papeterie

Au centre : Présentoirs de publicités et brochures diverses

A droite : Cabines téléphoniques à cartes KPN Telecom

Coin commercial de TPG : salle séparée où il y a des coffres sécurisés

10. Tableau récapitulatif des données relatives aux pratiques des postes

Nom	Produits et services proposés	Objet	Fréquence	Lieu	Evaluation du déroulement de l'opération
Janneke 22 ans étudiante	Courrier	Envoi de colis ou de courrier en recommandé	Une fois tous les 2 mois	Au centre-ville, le plus proche sur le moment	L'attente est le plus gros problème
	Produits et services bancaires et financiers	Au guichet : demande d'informations ou souscription à l'assurance voyage	Une fois tous les 6 mois	Au centre-ville, le plus proche sur le moment	Facile et clair
	Distributeur de billets	Retrait d'argent	Plusieurs fois par semaine	Au plus proche sur le moment	
		Consultation du solde	Parfois en retirant de l'argent	Au plus proche sur le moment	
	Carte de transport étudiant	Retrait de la carte de gratuité et réduction donné par le gouvernement	Une fois par an	A celui à côté de chez elle	
	Achat de billet de concert		Une fois		

Nom	Produits et services proposés	Objet	Fréquence	Lieu	Evaluation du déroulement de l'opération
Mariken 22 ans étudiante	Courrier	Acheter des timbres et envoyer des lettres à l'étranger	2 fois par an	Le bureau de poste le plus proche sur le moment	L'attente est trop longue
	Automates	Retrait d'argent	Entre 2 et 4 fois par semaine	N'importe quel distributeur	C'est plus rapide et plus facile que d'aller au guichet C'est énervant que les montants sur l'écran ne soient pas en face des boutons
		Consultation de solde	4 fois par an	Distributeur de billet, avant de retirer de l'argent	Les automates fonctionnent bien
	Carte de transport étudiant	Retrait de la carte de gratuité et réduction donné par le gouvernement	Une fois par an	A celui à côté de chez elle	Facile

Nom	Produits et services proposés	Objet	Fréquence	Lieu	Evaluation du déroulement de l'opération
Elly 25 ans étudiante	Courrier	Acheter des timbres et envoyer du courrier ou un colis dans un pays étranger	Une fois par mois	Bureau de poste à côté de chez elle	Neutre
		Retirer un colis au guichet	Deux fois par an	Bureau de poste à côté de chez elle	Neutre
	Automates	Retrait d'argent au distributeur	Pas plus d'une fois par jour, quelques fois par semaine	N'importe quel distributeur de billets	
	Services administratifs	Retrait de la carte de gratuité et réduction donné par le gouvernement	Une fois par an	Bureau de poste à côté de chez elle	Neutre

Nom	Produits et services proposés	Objet	Fréquence	Lieu	Evaluation du déroulement de l'opération
Margot 25 ans vendeuse	Courrier	Envoyer un colis ou achat de timbres	Moins d'une fois par an	Le bureau de poste à côté de chez elle	Attente trop longue et personnel désagréable
	Produits et services bancaires et financiers	Retirer un colis au guichet	Moins d'une fois par an	Le bureau de poste à côté de chez elle	Attente trop longue et personnel désagréable
	Achat de billets de concert		Moins d'une fois par an	Bureau de poste central d'Utrecht	Endroit agréable

Nom	Produits et services proposés	Objet	Fréquence	Lieu	Evaluation du déroulement de l'opération
Hanneke 24 ans barmaid	Courrier	Pour envoyer des colis, des courriers express et à l'étranger, acheter des timbres	Quelques fois par an	Bureau central d'Utrecht	C'est ouvert tard donc c'est agréable et les employés sont sympathiques et travaillent vite
	Produits et services bancaires et financiers	Déposer de l'argent en espèce au guichet	Une ou deux fois par mois	Bureau central d'Utrecht	Il y a toujours du monde donc on attend et c'en est désagréable
	Automates	Retrait d'argent	Quelques fois par mois	N'importe quel distributeur	Pratique mais plus risqué que d'aller dans le bureau de poste
		Consultation de solde	Chaque fois qu'elle retire de l'argent	N'importe quel distributeur	Pratique
	Services administratifs	Retrait de carte grise	Une fois	Bureau central d'Utrecht	

Nom	Produits et services proposés	Objet	Fréquence	Lieu	Evaluation du déroulement de l'opération
Jesse 16 ans lycéen	Courrier	Achat de timbres pour sa mère	Plusieurs fois par an	Au bureau de poste le plus proche sur le moment	L'attente est trop longue
		Achat de cartes de voeux	C'est arrivé une fois	Au bureau de poste central d'Utrecht	C'est logique qu'il y en ait à disposition au bureau de poste
	Produits et services bancaires et financiers	Retrait d'argent du livret d'épargne au guichet	C'est arrivé une ou deux fois	Au bureau de poste central d'Utrecht	
	Automates	Retrait d'argent	Une fois par semaine	N'importe quel distributeur	C'est facile
		Consultation de solde	Parfois avant un retrait d'argent	N'importe quel distributeur	
	Achat de billets de concert		2 fois par an	Au bureau de poste central d'Utrecht	C'est pratique

Nom	Produits et services proposés	Objet	Fréquence	Lieu	Evaluation du déroulement de l'opération
Michiel 24 ans étudiant	Courrier	Envoyer ou recevoir des colis	Une fois par mois		On attend trop longtemps
	Automates	Retrait d'argent	Une fois par semaine		C'est plus rapide et plus facile que d'aller au guichet. C'est ouvert tout le temps.
		Consultation de solde	Une fois par mois		
	Achat de billet de concert		Moins d'une fois par mois		

11. Guide d'entretien traduit

Guide d'entretien

« Pour commencer est-ce que tu peux te présenter rapidement un petit peu… ton âge, ta famille… » Merci.

« Nous allons maintenant aborder ensemble ton expérience concernant l'argent… »

HISTOIRE DE VIE & RAPPORTS AUX ORGANISMES FINANCIERS

A. Pour commencer, est-ce que tu pourrais me raconter comment ça se passait dans ta famille quand tu étais petit…

- Quel est ton premier souvenir en rapport avec l'argent ?

Etape 1 enfance : C'était quoi tes premières sources de revenus ?

IDENTIFIER TOUTES LES SOURCES POSSIBLES

- *Argent de poche*
- *Petits boulots*
- *Héritage*
- *Cadeaux*
- *Récompenses*
- *Autres : « petits vols », fonds de poche….*

☞ **reprendre chacune des sources citées par l'enquêté avec les relances suivantes :**

- Comment ça s'est décidé ?

- A partir de quel âge ?

- Avec qui tu parlais d'argent ? Avec qui tu parlais d'argent en dehors de ta famille ?

- Quelles ont été les négociations entre toi et tes parents ?
    - *Est-ce que ça été facile de discuter de ça avec tes parents ? Pourquoi ?*
    - *Est-ce que ça a été difficile de discuter de ça avec tes parents ? Pourquoi ?*
    - *Comment tu te sentais ? Dans quel état d'esprit tu étais ? Pourquoi ?*
    - *Quelle était la position de chacun ? (arguments)*
    - *Quels ont été les résultats des négociations ?*
    - *Qu'est-ce que tu en as pensé ?*

- Comment ça s'organisait ?
    - *Qui te donnait cet argent ?*
    - *De quel montant ?*
    - *A quelle fréquence ? les moments (quand dans la semaine)*
    - *Sous quelle forme ? (espèce, virement, chèque…)*
    - *Quelles étaient les occasions ? (histoires quotidiennes, exceptionnelles, occasionnelles) cadeaux, argent de poche, récompenses… déclencheur… qu'est-ce qui déclenche ?*
    - *Ca servait à quoi ?*
    - *Qu'est-ce que tu en pensais ? Pourquoi ?*
    - *Qu'est-ce que tu ressentais ? Pourquoi ?*
    - *A cette période quel était le discours de tes parents ? de quoi te souviens-tu ? c'était quoi les désaccords ? Qu'est-ce que tu en pensais ?*
    - *En dehors de cette source avais-tu une autre source ? (cadeaux, récompenses, argent de poche, petits boulots services aux parents et famille)*

- A quel moment ça a changé ? Pourquoi ? Comment ça s'est passé ? Qu'en as-tu pensé ?

<u>Etape 2</u> : **REPRENDRE RELANCES PRECEDENTES**

<u>Etape 3…</u>

B. Et aujourd'hui, quelles sont tes sources de revenus ?

IDENTIFIER TOUTES LES SOURCES

- *Argent de poche*
- *Petits boulots*
- *Héritage*
- *Cadeaux*
- *Récompenses*
- *Autres : « petits vols », fonds de poche….*
- *Allocations*

☞ ***Reprendre chacune des sources avec les relances suivantes :***

- Comment ça s'organisait ?
  - *Qui te donne/verse cet argent ?*
  - *Quel en est le montant ?*
  - *A quelle fréquence ? (les moments : quand dans la semaine/mois etc)*
  - *Sous quelle forme ? (espèces, chèque, virement, carte de crédit, retrait, moneo, mandat cash)*
  - *A quelles occasions ? (histoires quotidiennes, exceptionnelles, occasionnelles) cadeaux, argent de poche, récompenses… déclencheur… qu'est-ce qui déclenche ?*
  - *Ca sert à quoi ?*
  - *Qu'est-ce que tu en penses ? Pourquoi ?*
  - *Qu'est-ce que tu ressens ? Pourquoi ?*

- Combien d'argent tu as sur toi en général ?
  - *Pourquoi ?*
  - *Et aujourd'hui ?*
  - *Pourquoi tu n'as pas la même somme ?*

- Quand tu sors de chez toi, quels moyens de paiements est-ce que tu prends avec toi ?
  - *Pourquoi ?*
  - *Et aujourd'hui ?*
  - *Pourquoi est-ce que tu n'as pas les mêmes ?*

- Comment tu te protèges contre le vol ?

C. Les usages de l'argent :

- Comment tu utilises cet argent ?
    - *Quelles sont tes dépenses : régulières, occasionnelles, exceptionnelles*

    ☞ ***Bien identifier les charges fixes***

    ☞ ***Bien identifier la part restante***

    ☞ ***Bien identifier quel mode de paiement il emploie pour chaque dépense et les avantages / inconvénients***

    - *Que fais-tu de ce qui reste ?*
    - *Qui a un droit de regard sur tes dépenses ? (les parents….)*
    - *Qu'est-ce que tu en penses ? Pourquoi ?*
    - *Avec qui tu en parles ? Pourquoi cette personne ?*

- L'épargne / les économies / les investissements :
    - *Combien ?*
    - *Comment ça se passe ?*
    - *Qu'en fais-tu ?*
    - *Est-ce régulier ?*
    - *Qu'est-ce que tu en penses ? Pourquoi ?*

- Le prêt d'argent / banque ou qqn
    - *Combien ?*
    - *Comment ça se passe ?*
    - *Qu'en fais-tu ?*
    - *Est-ce régulier ?*
    - *Comment se passent les remboursements ?*
    - *Qu'est-ce que tu en penses ? Pourquoi ?*

- Le transfert d'argent / virements / envoi d'argent urgent / dons
    - *Combien ?*
    - *Comment ça se passe ?*
    - *Qu'en fais-tu ?*
    - *Est-ce régulier ?*
    - *Qu'est-ce que tu en penses ? Pourquoi ?*

- Les satisfactions liées à l'argent : les identifier et demande pourquoi

- Les difficultés rencontrées : bilan
    - *Est-ce que c'est fréquent ?*
    - *Qu'est-ce que tu fais dans pareille situation ?*
    - *Tu as recours à quelqu'un ?Qui ? Pourquoi cette personne ?*
    - *Quelles solutions as-tu ?*
    - *Est-ce que c'est facile ?*
    - *Quelle image de toi-même ça te renvoie ?*
    - *Comment tu te sens pendant ces moments-là ?*
    - *C'est quoi le dernier problème que tu as rencontré ? Comment ça s'est passé ?Raconte-moi…*

- As-tu le souvenir d'un événement marquant avec ta banque ?
    - *Exemple : en Autriche, le 30/09, journée de l'épargne les enfants amènent leur tire-lire chez le banquier, et reçoivent un cadeau en récompense ?*

D. Modalités de gestion des produits financiers / Historique des supports matériels et comptes

- Raconte-moi le choix de ta première banque ?
    - *Pourquoi celle-là plus qu'une autre ?*
    - *As-tu hésité ?*
    - *Pourquoi ?*
    - *Quelle est la banque de tes parents ? Pourquoi as-tu la même ? Pourquoi pas ?*

☞ ***Identifier produits possédés***
☞ ***Reconstruire le choix pour chaque produit : processus de décision, modalités du choix***
☞ ***L'utilisation : reconstitution des usages***
☞ ***Les accidents de gestion au quotidien***
☞ ***L'archivage des documents***

- Est-ce que tu suis les mouvements de ton argent ? Comment ça se passe ?

IDENTIFIER TOUTES FORMES

- Placement : épargne, actions, obligations
- Compte courant
- Les crédits
- L'assurance

☞ ***Reprendre chacune des sources avec les relances suivantes :***

- Pratiques :
  - *quel support mis à ta disposition : support papier, Internet, SMS*
  - *gratuit, payant / self service / envoi postal systématique*

- Qui est impliqué ? :
  - *Est-ce que tes parents interviennent ? ou d'autres personnes ? lesquelles ?*
  - *Comment ça se passe ?*
  - *Est-ce que tu as des comptes à rendre ?*
  - *Qu'est-ce que tu en penses ?*
  - *en quoi est-ce positif ?*
  - *en quoi c'est gênant ?*

- Possèdes-tu un compte bancaire ? Lequel ? ou plusieurs ?

☞ ***Attention bien relancer sur chacune des formes citées par l'enquêté.***

RELANCES

- *Comment as-tu décidé de prendre ce type de compte/placement ?*
- *Comment en as-tu entendu parler ? Où as-tu cherché l'information ?*
- *Chez qui tu es allé ? Pourquoi ?*
- *Quels documents as-tu fourni ?*
- *Qui a eu l'idée ? Pourquoi ?*
- *A qui en as-tu parlé ? Pourquoi ?*
- *Quelles questions as-tu posée ? Pourquoi ?*
- *Qu'est-ce que tu as retenu ? qu'est-ce qui t'a marqué ?*
- *Qu'est-ce qui t'a paru facile ? Pourquoi ?*
- *Qu'est-ce qui t'a paru difficile ? Pourquoi ?*
- *Quel problème rencontré ? Pourquoi ?*
- *Quelle solution apportée ? Pourquoi et comment ?*
- *Est-ce que quelque chose t'a été refusée au moment de l'ouverture ? qu'est-ce que tu en as pensé ?*
- *Les avantages*
- *Les inconvénients, les choses qui te gênent ?*
- *Est-ce que ça porte un nom particulier ? qu'est-ce que ça t'évoque ? qu'est-ce que tu en penses ?*
- *Est-ce que tu as des services avec ton compte ? Lesquels ? qu'est-ce que tu en penses ? Qu'est-ce que tu utilises ?*
- *As-tu reçu un cadeau à l'ouverture ? Qu'en as-tu pensé ? Pourquoi ?*
- *Est-ce que tu as fait une procuration ? Pourquoi ? Si oui, qui a procuration ? Pourquoi ?*

- Approximativement quel montant as-tu sur ce compte bancaire approximativement ? Qu'est-ce que tu en penses ?

- Possèdes-tu un placement financier ? Lequel ?

POSSIBILITES

- *Livret d'épargne*
- *Actions*
- *Obligations*
- *Plan épargne logement*
- *Etc.*

☞ ***Attention bien relancer sur chacune des formes citées par l'enquêté.***

RELANCES

- *Comment as-tu décidé de prendre ce type de compte/placement ?*
- *Comment en as-tu entendu parler ? Où as-tu cherché l'information ?*
- *Chez qui es-tu allé ? Pourquoi ?*
- *Quels documents as-tu fourni ?*
- *Qui a eu l'idée ? Pourquoi ?*
- *A qui en as-tu parlé ? Pourquoi ?*
- *Quelles questions as-tu posées ? Pourquoi ?*
- *Qu'est-ce que tu as retenu ? qu'est-ce qui t'a marqué ?*
- *Qu'est-ce qui t'a paru facile ? Pourquoi ?*
- *Qu'est-ce qui t'a paru difficile ? Pourquoi ?*
- *Quel problème rencontré ? Pourquoi ?*
- *Quelle solution apportée ? Pourquoi et comment ?*
- *Est-ce que quelque chose t'a été refusée au moment de l'ouverture ? qu'est-ce que tu en as pensé ?*
- *Comment fonctionne ce produit ?*
- *Les avantages*
- *Les inconvénients, les choses qui te gênent ?*
- *Est-ce que tu as fait une procuration ? Pourquoi ? Si oui, qui a procuration ? Pourquoi ?*

- Approximativement de quel montant est ton placement financier ? Qu'est-ce que tu en penses ?

- As-tu contracté des prêts ? Si oui, comment ça s'est passé ?

RELANCES

- *Comment as-tu décidé de souscrire ce prêt ?*
- *Comment en as-tu entendu parler ? Où as-tu cherché l'information ?*
- *Chez qui tu es allé ? Pourquoi ?*
- *Quels documents as-tu fourni ?*
- *Qui a eu l'idée ? Pourquoi ?*
- *Avez qui tu en as parlé ? Pourquoi ?*
- *Quelles questions as-tu posées ? Pourquoi ?*
- *Qu'est-ce que tu as retenu ? qu'est-ce qui t'a marqué ?*
- *Qu'est-ce qui t'a paru facile ? Pourquoi ?*
- *Qu'est-ce qui t'a paru difficile ? Pourquoi ?*
- *Quel problème rencontré ? Pourquoi ?*
- *Quelle solution apportée ? Pourquoi et comment ?*
- *Est-ce que quelque chose t'a été refusée au moment de l'ouverture ? qu'est-ce que tu en as pensé ?*
- *Comment fonctionne ce produit ?*
- *Les avantages*
- *Les inconvénients, les choses qui te gênent ?*
- *Est-ce que tu as fait une procuration ? Pourquoi ? Si oui, qui a procuration ? Pourquoi ?*

- Approximativement de quel montant est ton prêt ? Qu'est-ce que tu en penses ?

- Quels moyens de paiement et/ou retrait as-tu ?

- Comment tu te protèges du vol ?

POSSIBILITES

- *Cartes de retrait*
- *Cartes de paiement*
- *Carte Moneo*
- *Chéquier*
- *Liquide*

RELANCES

- *Comment as-tu décidé de prendre ce produit ?*
- *Comment en as-tu entendu parler ? Où as-tu cherché l'information ?*
- *Chez qui tu es allé ? Pourquoi ?*
- *Quels documents as-tu fourni ?*
- *Qui a eu l'idée ? Pourquoi ?*
- *Avec qui tu en as parlé ? Pourquoi ?*
- *Quelles questions as-tu posées ? Pourquoi ?*
- *Qu'est-ce que tu as retenu ? qu'est-ce qui t'a marqué ?*
- *As-tu un plafond de retrait ? qu'en penses-tu ? Pourquoi ?*
- *Est-ce que quelque chose t'a été refusé au moment de l'ouverture ? qu'est-ce que tu en as pensé ?*
- *Comment fonctionne ce produit ?*
- *C'est quoi les avantages ? Pourquoi ?*
- *C'est quoi les inconvénients ? Pourquoi ?*
- *Qu'est-ce qui t'a paru facile ? Pourquoi ?*
- *Qu'est-ce qui t'a paru difficile ? Pourquoi ?*
- *A quoi ça te sert ? Pourquoi ?*
- *Quels problèmes rencontres-tu ? ou as-tu rencontré ? Pourquoi ?*
- *Quelle solution apportée ? Pourquoi et comment ?*
- *Est-ce que tu as fait une procuration ? Pourquoi ? Si oui, qui a procuration ? Pourquoi ?*

E. Relation(s) avec le personnel de ton organisme bancaire ?

- Quand vas-tu dans ta banque ? Tous les combiens ? = Fréquence des demandes

- Pourquoi pour quoi faire ? Qu'est-ce que tu demandes ? = Identifier la nature de demandes

- Comment tu trouves la démarche ? facile ou pas ? Pourquoi ?

- Quel problème rencontres-tu ? = Nature des incompréhensions

- Comment tu te sens à ce moment-là ? Pourquoi ?

- Avec quel personnel es-tu en contact précisément ? Pourquoi cette personne ou ce type de contact ?

- Qu'est-ce tu penses du personnel avec qui tu es en contact ?

- Est-ce qu'ils sont disponibles ?

- Faut-il prendre rendez-vous ?

- Est-ce que tu sens écouté par ta banque ? Pourquoi ?

POSSIBILITES

- *Guichet exclusivement*
- *Conseiller quelconque si besoin*
- *Conseiller personnalisé*
- *Internet ? Si, Internet, d'où se connecte-t-on ?*
- *Relevés de compte postaux*

F. Usages d'automates bancaires

- Quelles pratiques as-tu ?

  - *Pratiques bancaires*
    - *Retrait*
    - *Consultation des soldes tous comptes et livrets*
    - *Impression RIB et soldes et opérations réalisées*
    - *Dépôts : chèques, espèces*
    - *Virements*

- *Autres pratiques : approfondir*
  - *Recharger téléphone mobile*
  - *Retrait de poste*

☞ ***Attention bien relancer sur chacune des formes citées par l'enquêté.***

  - *Quelles sont les raisons ?*
  - *A quelle fréquence ?*
  - *Quels avantages ?*
  - *Quels inconvénients ?*

G. Perceptions et pratiques des autres banques

- As-tu déjà changé de banque ? Faire raconter, quand, comment, pourquoi, quelle occasion, comment ça s'est passé...

- Quelle autre banque choisirais-tu si tu devais changer ?

- Pourquoi ne changes-tu pas de banque aujourd'hui ?
  - *Points forts de banque actuelle*
  - *Points faibles de banque actuelle*

- Qu'est-ce que tu aimerais améliorer dans ta banque ?
  - *En terme de produits ?*
  - *En terme de facilité ?*
  - *En terme de personnel ?*
  - *En terme d'automate…*

- Que serait la banque idéale pour toi ?

- Quelle est la banque aujourd'hui qui te semble la plus proche ? Pourquoi ?

- Quelle est la banque dans laquelle tu n'irais jamais ? Pourquoi ?

- Est-ce que tu connais des produits bancaires spécifiques pour les jeunes ? Lesquels ?

- Comment les as-tu connus ?

- De quoi il s'agit ?
    - *Cadeaux à l'ouverture…*

- As-tu été tenté ? Pourquoi ?

II. J'AIMERAIS MAINTENANT QUE NOUS PARLIONS DE LA POSTE DE TON PAYS…

- Est-ce la poste fait des produits bancaires ou financiers11 ? Lesquels ?

- Comment l'as-tu appris ?

- Quelles sont tes sources d'informations ? consultées, vues, entendues parler
    - *Personnes*
    - *Supports publicitaires*

- As-tu été intéressé ? Pourquoi ? Qu'est-ce que tu en as pensé ?

- Sais-tu s'ils proposent des produits spécifiques pour les jeunes ?
    - *Lesquels ?*
    - *Sources d'informations*
    - *Evaluation ?*

- Est-ce que des membres de ta famille ou connaissances ont des produits à la poste ?
    - *Lesquels ?*
    - *Qu'est-ce qu'ils en disent ?*
    - *En positif ?*
    - *En négatif ?*

[11] Financier : placement / bancaire :compte courant et moyens de paiement

1. Les usages de la poste locale

- Es-tu déjà entré dans un bureau de poste ?
    - *A quelle(s) occasion(s) ?*
    - *Quand ?*
    - *A quelle fréquence*
    - *Où était-il par rapport à ton habitation ? travail ? lieu de cours ? etc.*
    - *Est-ce que tu fréquentes plusieurs bureaux de poste ? Pourquoi ?*
    - *Pour quelle(s) raison(s) ?*
    - *Comment ça s'est passé ?*
    - *Qu'est-ce que tu as ressenti ?*
    - *Quels problèmes as-tu rencontré ?*

- Comment s'est passée ta dernière visite dans un bureau de poste ? Raconte-moi…
    - *C'était quand ?*
    - *pour quelle(s) raison(s) ?*
    - *qu'est-ce qui s'est passé ?*
    - *qu'est-ce que tu en as pensé ?*
    - *qu'est-ce qui t'a paru facile ?*
    - *qu'est-ce qui t'a frappé / marqué ?*
    - *qu'est-ce qui t'a gêné ?*
    - *qu'est-ce que tu aurais aimé trouver ?*

- Quels sont les services fréquemment utilisés ? Pourquoi ?

- Quels sont les services que tu as déjà utilisés au moins une fois ? Pourquoi ?

- Quels sont les services que tu n'as jamais utilisés ? Pourquoi ?

- Quels sont les services que tu n'utiliserais jamais ? Pourquoi ?

- Quels sont les services que tu trouves pratiques pour toi ? Pourquoi ?

- Quels sont les services que tu trouves inutiles pour toi ? Pourquoi ?

☞ ***Attention bien relancer sur chacune des formes citées par l'enquêté en assité.***

  - *Qu'est-ce que tu en as pensé ?*
  - *qu'est-ce qui t'a plu ?*
  - *qu'est-ce qui t'a gêné ?*

- As-tu déjà été démarché par la poste en tant qu'organisme financier ?
  - *Quand ?*
  - *Comment ça s'est passé ?*
  - *qu'est-ce qui t'a plu ?*
  - *qu'est-ce qui t'a gêné ?*
  - *qu'est-ce qui pourrait être amélioré ? et comment ?*

- En dehors des choses que tu viens d'évoquer, que peut-on faire d'autres dans un bureau de poste de ton pays selon toi ?

- Quels sont les services proposés par la poste ?

- Quels sont les services que tu connais ?

- Comment en as-tu entendu parler ?

En assisté :

Les services postaux

- *Affranchissements / envois de courriers / annuaires / suivi du courrier*

Les services télécommunications

- *Internet / téléphone / publicité /*

Les services financiers

- *Comptes / placements / envois et transferts d'argent*

Les autres services

- *Pain / Tabac / Etc. dépannage/bornes Wifi/coin jeunes*

2. L'image de la poste

- Selon tes observations, quelles personnes vont le plus souvent dans un bureau de poste ? Comment les décrirais-tu ? Pourquoi tu penses ça ?

    - *Sexe*
    - *Age*
    - *Profession*
    - *Qu'est-ce qu'elles y font ?*

- Selon tes observations, quelles personnes ne vont jamais dans un bureau de poste ? Comment les décrirais-tu ? Pourquoi tu penses ça ?
    - *Sexe*
    - *Age*
    - *Profession*
-
- As-tu un souvenir / une petite anecdote / un événement marquant associés à la poste ? Raconte-moi ça…
    - *Peux-tu me raconter une bonne expérience concernant une de tes transactions avec la Poste ?*
    - *Idem avec une mauvaise expérience*

- Peux-tu me décrire une agence standard de la poste ?
    - *Un bureau*
    - *Le mobilier*
    - *L'agencement de l'espace*
    - *Les services en self-services*
    - *Le personnel*

☞ ***Attention bien relancer sur chacune des formes citées par l'enquêté.***
    - *Qu'est-ce que tu en a pensé ? Pourquoi ?*
    - *Ce que tu aimes ? Pourquoi ?*
    - *Ce que tu n'aimes pas ? Pourquoi ?*

- Connais-tu des publicités de la poste ?
    - *Peux-tu me les décrire ?*
    - *Publicité pancarte / affiche / Publicité TV / Slogan / Logo*
        - Qu'est-ce que cela t'évoque ? Pourquoi ?
        - Qu'est-ce que tu as aimé ? Pourquoi ?
        - Qu'est-ce que tu n'as pas aimé ? Pourquoi ?
        - Qu'est-ce que tu imaginerais ? Pourquoi ?

- As-tu déjà été démarché ?
    - *Pour quel produit et/ou service ?*
    - *Raconte-moi comment ça s'est passé ?*
    - *Qu'est-ce que tu en as pensé ? Pourquoi ?*
    - *En positif ? Pourquoi ?*
    - *En négatif ? Pourquoi ?*
    - *Quelles suites as-tu donné ? Pourquoi ?*

- Finalement, quand tu penses à la poste : Quels sont les mots, les images qui te viennent à l'esprit ? Et encore ?
    - *Quelles sensations ça t'évoque ?*
    - *Quelle ambiance ?*
    - *Quels produits ?*
    - *Quelle couleur ?*

- A quel type d'entreprise tu associerais la poste ? Pourquoi ?

- C'est quoi les points communs entre la poste de ton pays et une banque ? Pourquoi ?

- Les différences ? Pourquoi ?

3. LES ATTENTES - Si on essaie de faire un bilan sur tout ce que nous venons de voir…

- Qu'est-ce qui pourrait te conduire à recourir plus souvent aux services de la poste ?

- Quels seraient les services utiles pour toi que tu aimerais trouver à la poste ?

- Pour finir, quel conseil donnerais-tu à la poste en général ?
    - *Au niveau des produits / services*
    - *Au niveau des produits banquier et financier*
    - *Au niveau des modalités de contact*
    - *Au niveau des agences / bureaux*
    - *Au niveau du personnel*

Nous avons fait le tour des sujets que je souhaitais aborder avec toi, est-ce que tu vois autre chose que j'aurais pu oublier et qui peut nous donner des idées pour améliorer les services de la poste à destination des jeunes…

☞ ***Pour les photos qui peuvent être prises lors de l'entretien, les prévoir plutôt à la fin de la discussion.***

« J'aimerais juste prendre quelques photos des objets liés à l'univers de l'argent et de la banque, s'il te plaît pour compléter mon travail. »

- essayer de prendre des photos du portefeuille (agencement des moyens de paiement, espèces…)
- essayer de prendre des photos des places dédiées aux objets liés à la banque au domicile (relevés de comptes archivés dans un classeur, entassé sur le bureau, jetés à la poubelle…)

RELANCES

- *Pourquoi tu mets ça ici ? Comme ça ?*
- *Comment se passe le rangement ?*

Je te remercie du temps que tu m'as accordé.

FICHE SIGNALETIQUE

Nom	
Prénom	
Adresse complète	
Sexe	
Age	
Niveau de diplôme et date d'obtention	
Situation professionnelle	
Situation familiale (couple, enfant)	
Statut de résidence : **(parents, seul, nombre de personne vivant au foyer et profils)**	
Client de quelle banque	
Compte(s) et/ou placement(s) et/ou crédits possédé(s)	Comptes Cartes de paiement Chéquiers Carte de retrait Livret Prêts
Profession des parents	