



## Soutenir la résilience financière des citoyens pendant la crise du COVID-19

La pandémie du COVID-19 a des répercussions socio-économiques considérables partout dans le monde. Outre les craintes pour leur santé, les citoyens sont confrontés à une multitude d'aléas financiers liés à la fermeture temporaire d'entreprises, d'écoles et d'établissements publics et aux quarantaines, ainsi qu'à l'instabilité des marchés boursiers et aux incertitudes liées au revenu de retraite. Cette situation peut entraîner des pertes de revenu, des difficultés à payer ses factures et à honorer d'autres obligations financières, ainsi que le risque d'être victime d'escroqueries et de fraudes. Les responsables de l'action publique dans le monde entier doivent sensibiliser davantage les citoyens aux moyens efficaces d'atténuer l'impact de la pandémie de COVID-19 et ses conséquences potentielles à long terme sur leur résilience et leur bien-être financiers. En tenant compte des contextes nationaux, les gouvernements pourraient envisager les mesures initiales suivantes.

### **SENSIBILISER DAVANTAGE AUX RISQUES IMMÉDIATS ET FOURNIR DES INFORMATIONS EN TEMPS VOULU SUR LES MESURES DE SOUTIEN PUBLIC :**



Concevoir des campagnes de communication numériques à l'intention des consommateurs, en mettant à profit les outils offerts par les médias sociaux. Créer une section de réponses au COVID-19 sur les sites web d'éducation financière. Mener des campagnes de sensibilisation aux risques de cybersécurité et encourager l'utilisation de procédures de sécurité lors des transactions financières en ligne. Donner des informations sur la façon de reconnaître et de prévenir les escroqueries et les fraudes. Relayer les messages importants provenant des autorités et des pouvoirs publics, tels que de nouvelles mesures d'aide sociale, les règles de facilitation des paiements, les moratoires sur les loyers/prêts hypothécaires, les baisses de taux d'intérêt, les reports de paiement d'impôts, ainsi que les initiatives du secteur privé le cas échéant, par exemple un assouplissement des conditions d'accès aux produits et services bancaires et des ajustements temporaires de leurs caractéristiques.

**COORDONNER LES INITIATIVES DU SECTEUR FINANCIER ET SOUTENIR LA CONFIANCE DANS LES INSTITUTIONS :** Aider les consommateurs à s'y retrouver dans le dédale des différentes annonces et coordonner les initiatives à l'échelle de l'ensemble du secteur financier (banque, crédit, investissement, assurance et pensions). Souligner l'importance de rechercher des informations provenant de sources fiables ou des portails de l'autorité de réglementation/du gouvernement. Maintenir les canaux de communication ouverts avec les consommateurs, car la crise est aussi une occasion pour les autorités financières de prendre conscience des difficultés que rencontrent les consommateurs.



**HIÉRARCHISER LES INTERVENTIONS :** Cibler les initiatives COVID-19, y compris l'offre de services de conseil et d'orientation, en particulier sur les besoins d'éducation financière des groupes vulnérables existants, tels que les personnes âgées et à faible revenu, ainsi que sur ceux de nouvelles catégories de personnes fragiles, les travailleurs qui perçoivent un revenu réduit, les chômeurs récents et les travailleurs sans épargne (liquide), les travailleurs indépendants et les petites entreprises, ainsi que les jeunes diplômés qui entrent sur le marché du travail. Identifier et soutenir les organisations qui travaillent déjà auprès des communautés et des groupes cibles dans le besoin, afin d'élargir la portée et l'impact de leurs interventions.



### **RÉÉCRIRE LE PROGRAMME SUR LA CULTURE FINANCIÈRE EN VUE DE RENFORCER LA RÉSILIENCE FINANCIÈRE À COURT ET LONG TERME :**

- Mettre l'accent sur les interventions d'éducation financière à court terme pour gérer son budget quotidien et joindre les deux bouts malgré des revenus réduits, éviter les escroqueries et maîtriser la dette existante et nouvelle.
- Revaloriser les compétences financières de base pour favoriser la résilience à long terme : l'importance de constituer une épargne de précaution et de posséder des connaissances fondamentales pour gérer son budget, et la capacité de planifier à moyen et long terme demeurent la première « ligne de défense » face aux fluctuations de revenu et aux coûts fixes incompressibles, tels que les loyers/prêts hypothécaires, etc. L'information doit être succincte et précise, et énoncer des règles et des conseils faciles à retenir, fondés sur les enseignements de la recherche comportementale.



**PASSER AU NUMÉRIQUE :** Alors que de plus en plus de citoyens utilisent des outils en ligne pour travailler et apprendre, promouvoir et encourager l'utilisation des ressources numériques existantes en matière d'éducation financière pour aider les citoyens à surmonter la crise actuelle et à renforcer leur résilience financière à long terme, et pour favoriser l'inclusion financière. Veiller à l'utilisation efficace et efficiente d'applications fiables de gestion des finances personnelles pour aider les individus à trouver des informations pertinentes et à obtenir des conseils et des renseignements sur les produits et services financiers.



### **TRAITER CE CONTEXTE D'URGENCE COMME UN ÉLÉMENT DÉCLENCHEUR :**

Profiter de ce moment critique et difficile pour sensibiliser les individus à la nécessité d'investir dans leur capital humain et aux avantages à court et à long terme d'améliorer leur culture financière et, le cas échéant, de modifier les comportements susceptibles d'avoir une incidence négative sur leur résilience et leur bien-être financiers. Rechercher des solutions de suivi pour maintenir cette dynamique, en mobilisant des ressources et des outils pour l'après-crise.



### **APPRENDRE DE LA CRISE DU COVID-19 ET PRÉPARER L'APRÈS-CRISE :**

Comprendre l'impact de la crise sur différents segments de la population à court et à long terme, notamment sur leur niveau d'endettement et leurs revenus de retraite, et évaluer les mesures mises en place pendant la phase d'urgence. Déterminer les comportements financiers à promouvoir au sein de la population et tirer des conséquences quant aux stratégies de culture financière à l'avenir. Étudier les synergies entre les initiatives d'éducation financière et d'éducation à la santé afin de favoriser une bonne gestion des dépenses de santé et encourager des décisions individuelles basées sur les ressources financières disponibles. Encourager une meilleure coordination avec les autorités de santé publique, et comprendre l'état de préparation des citoyens dans ce domaine.



**METTRE À PROFIT LA COOPÉRATION INTERNATIONALE EXISTANTE :** L'OCDE et son Réseau international sur l'éducation financière (OCDE/INFE) peuvent jouer un rôle de premier plan à l'appui d'efforts cohérents et coordonnés à court et long terme des responsables de l'action publique pour atténuer les conséquences financières de la pandémie de COVID-19 pour leurs citoyens. L'INFE/OCDE continuera de fournir des analyses et des orientations sur l'éducation financière afin de contribuer à renforcer la résilience et le bien-être financiers des consommateurs et des travailleurs indépendants.



Ces propositions d'action sont conformes aux orientations élaborées par l'OCDE et son Réseau international sur l'éducation financière

Pour en savoir plus sur les travaux de l'OCDE consacrés à la culture et à l'éducation financières, voir [www.oecd.org/financial/education/](https://www.oecd.org/financial/education/)

Direction des affaires financières et des entreprises de l'OCDE  
[www.oecd.org/daf/](https://www.oecd.org/daf/) | [DAF.contact@oecd.org](mailto:DAF.contact@oecd.org) | [@OECD\\_BizFin](https://twitter.com/OECD_BizFin) | [Linkedin](https://www.linkedin.com/company/oecd-daf/)

La traduction de ce document en français a été possible grâce à une contribution financière de la Banque de France.

Ce document est diffusé sous la responsabilité du Secrétaire général de l'OCDE. Les opinions qui y sont exprimées et les arguments qui y sont employés ne reflètent pas nécessairement les vues officielles des pays membres de l'OCDE. L'OCDE réunit des données, des informations, des analyses et des recommandations relatives aux défis sanitaires, économiques, financiers et sociétaux soulevés par les conséquences du coronavirus (COVID-19). Nous vous invitons à consulter la page de notre site consacrée au coronavirus, où vous trouverez toute une palette de documents sur le sujet [www.oecd.org/coronavirus](https://www.oecd.org/coronavirus).