

L'offre numérique d'éducation financière : Conception et pratique



Veillez citer la présente publication comme suit :

OCDE (2021), *L'offre numérique d'éducation financière : Conception et pratique.*

<https://www.oecd.org/fr/finances/education-financiere/digital-delivery-of-financial-education-design-and-practice.htm>

Ce document est publié sous la responsabilité du Secrétaire général de l'OCDE. Les opinions et interprétations exprimées ne reflètent pas nécessairement les vues des pays membres de l'OCDE. Ce document, ainsi que les données et cartes qu'il peut comprendre, sont sans préjudice du statut de tout territoire, de la souveraineté s'exerçant sur ce dernier, du tracé des frontières et limites internationales, et du nom de tout territoire, ville ou région.

Avant-propos

L'importance du format numérique pour assurer l'éducation financière ne cesse de croître, parallèlement à la numérisation de nos sociétés et économies. L'usage des technologies numériques au quotidien va grandissant et les individus exigent toujours plus de contenus personnalisés et facilement accessibles. La transformation numérique pourrait permettre aux autorités publiques de toucher davantage de citoyens et de renforcer l'impact de leurs politiques et programmes de culture financière.

Les mesures mises en œuvre pour endiguer la pandémie de COVID-19 ont accentué la pertinence – et souvent la nécessité – des outils numériques en ce qu'ils contribuent à garantir que tous les publics cibles puissent accéder aux ressources liées à la culture financière, et notamment les personnes les plus touchées par les retombées économiques de la crise. Il est désormais plus important que jamais de veiller à ce que les usages innovants des technologies numériques dans l'éducation financière contribuent utilement au renforcement de la résilience et du bien-être sur le plan financier, et que les gouvernements élaborent et mettent en œuvre des initiatives efficaces en matière d'offre numérique d'éducation financière.

L'OCDE et son Réseau international pour l'éducation financière (OCDE/INFE) ont depuis longtemps reconnu l'importance des initiatives et outils numériques dans la promotion de la culture financière. L'un des messages contenus dans le document de l'OCDE/INFE présenté lors du G20 en 2018, *Policy Guidance Note on Digitalisation and Financial Literacy* [Note d'orientation sur la transformation numérique et la culture financière], insistait d'ailleurs sur le potentiel de la transformation numérique à répondre aux besoins en matière de culture financière de la population générale et des groupes cibles vulnérables. La recommandation de l'OCDE sur la culture financière souligne également la contribution des outils numériques à l'appui de l'apprentissage. Par l'intermédiaire de l'OCDE/INFE, et plus précisément de son Groupe de travail sur la culture financière numérique, les autorités publiques ont poursuivi les discussions sur la conception et la mise en œuvre d'initiatives d'éducation financière axées sur l'utilisation de solutions numériques comme une méthodologie autonome ou en association avec un enseignement classique en présentiel.

Ce rapport permet de mieux comprendre la façon dont les autorités publiques du monde entier conçoivent, mettent en œuvre et évaluent les initiatives numériques d'éducation financière, et prépare les travaux à venir sur l'élaboration de lignes directrices internationales de haut niveau à cet égard.

Remerciements

Ce rapport a été préparé par Andrea Grifoni, analyste politique, avec la contribution de Chiara Monticone, analyste politique principale, et sous la supervision de Flore-Anne Messy, cheffe de la division Consommateur financier, assurance et pensions au sein de la Direction des affaires financières et des entreprises de l'OCDE. Jennah Huxley, assistante de projet, a assuré le soutien éditorial.

L'élaboration de ce rapport a été rendue possible grâce aux contributions des membres de l'OCDE/INFE, et notamment ceux appartenant au Groupe de travail sur la culture financière numérique.

Table des matières

Avant-propos	3
Remerciements	4
1 Introduction	6
Sources	7
Portée de la collecte de données auprès des membres de l'OCDE/INFE	7
2 Outils numériques : avantages et difficultés	8
3 Mise en œuvre des initiatives numériques d'éducation financière	11
Améliorer l'accès aux informations et conseils financiers	11
Améliorer l'accès à la formation	18
Développer les aptitudes et la confiance	21
4 Conception, suivi et évaluation des initiatives numériques d'éducation financière	26
Conception des initiatives numériques d'éducation financière	26
Suivi et évaluation	29
5 Conclusions	32
Références	34
Annexe A. Liste des initiatives soumises par les membres de l'OCDE/INFE	35
Encadrés	
Encadré 2.1. La culture numérique et le bien-être financier	10
Encadré 3.1. L'éducation financière des élèves et des enfants : les outils numériques destinés aux enseignants et parents	12
Encadré 3.2. Les événements en éducation financière à l'échelle nationale en temps de COVID-19	14
Encadré 3.3. Les solutions numériques pour répondre aux besoins des citoyens malvoyants ou malentendants	16
Encadré 3.4. L'intelligence artificielle : les applications de chatbot	18
Encadré 3.5. Canada : l'évolution des outils de planification budgétaire de l'ACFC pour prendre en compte les connaissances comportementales	23
Encadré 4.1. Canada : l'évaluation quantitative de l'utilisation des technologies numériques (application mobile) pour promouvoir la planification budgétaire chez les personnes qui n'établissent pas de budget	31

1 Introduction

Les outils numériques peuvent favoriser une offre efficace d'éducation financière et aider les décideurs politiques à répondre aux besoins des publics cibles grâce à des approches personnalisées. Ils permettent de renforcer les compétences de base en culture financière tout en promouvant les aptitudes relatives à la gestion de l'argent, et peuvent également servir à aborder certains des biais comportementaux auxquels les consommateurs sont le plus souvent exposés lorsqu'ils prennent des décisions financières. Les mesures de confinement instaurées en réponse à la pandémie de COVID-19 dans de nombreuses économies membres du Réseau international pour l'éducation financière (INFE) de l'OCDE ont accentué la nécessité d'assurer une éducation financière efficace à l'aide du numérique et d'assister les citoyens dans leurs activités financières en ligne (OCDE, 2020b).

La crise a accéléré les tendances déjà existantes et renforcé, plus que jamais, la pertinence de la transformation numérique de l'éducation et de la formation. En raison de l'utilisation croissante des outils numériques dans le travail et les études, les membres de l'OCDE/INFE devraient faire connaître les ressources pédagogiques disponibles en ligne, et promouvoir leur utilisation, afin de soutenir les citoyens dans la crise qui sévit actuellement, de les aider à développer leur résilience financière à long terme et de favoriser davantage l'inclusion financière. Ils devraient également garantir un usage efficace et efficient des applications de gestion des finances personnelles dignes de confiance pour aider les utilisateurs à trouver des informations utiles et à se tenir au courant des derniers conseils, produits et services en matière financière.

La qualité des outils d'éducation financière en ligne doit donc être suffisante pour accompagner les consommateurs dans ces temps difficiles. Il convient tout particulièrement de veiller à ce que les apprenants issus de groupes vulnérables ou de milieux défavorisés puissent participer pleinement aux activités d'éducation financière.

Ce rapport propose une vue d'ensemble des initiatives numériques d'éducation financière mises en œuvre par les membres de l'OCDE/INFE et explique comment un recours intelligent aux technologies peut favoriser l'apprentissage en matière d'éducation financière.

Il présente les avantages et les difficultés liées à l'offre numérique d'éducation financière, du point de vue des citoyens comme des autorités publiques et gouvernements responsables de leur mise en œuvre. Il détaille ensuite un éventail d'initiatives adoptées par les membres de l'OCDE/INFE et explique les sources ayant servi à leur conception.

La collecte de données et les analyses réalisées pour préparer ce rapport seront essentielles à la rédaction des lignes directrices internationales de haut niveau sur l'offre numérique d'éducation financière, qui seront finalisées au cours de l'année 2021.

Sources

Ce rapport s'appuie sur les sources suivantes :

- les données collectées auprès des membres de l'OCDE/INFE lors d'une enquête sur l'offre numérique d'éducation financière diffusée au premier trimestre 2020, ainsi que des recherches documentaires ;
- les réponses des membres de l'OCDE/INFE à une enquête sur les répercussions de la crise de la COVID-19 sur les pratiques et politiques liées à la culture financière et réalisée au troisième trimestre 2020 ; et,
- les discussions lors des tables rondes organisées à l'occasion des 13^e et 14^e réunions du Comité technique de l'OCDE/INFE tenues en mai et en octobre 2020, respectivement.

L'annexe A présente une liste de plus de 70 études de cas envoyées par plus de 40 économies membres de l'OCDE/INFE lors de l'exercice de collecte de données.

Portée de la collecte de données auprès des membres de l'OCDE/INFE

Lors de la sélection des initiatives à soumettre dans le cadre de l'enquête sur l'offre numérique d'éducation financière, les membres de l'OCDE/INFE participants ont été invités à tenir compte de la définition de la culture financière¹ telle que proposée par l'OCDE. En conséquence, les répondants se sont intéressés aux initiatives et programmes qui, grâce à un usage innovant des technologies numériques, visent à améliorer l'accès aux informations, conseils et formations en matière financière et à permettre aux publics cibles d'acquérir les compétences et la confiance en soi nécessaires à la prise de décisions éclairées concernant leurs finances.

Les membres ont été invités à donner la priorité aux outils numériques qui soutiennent et encouragent des comportements financiers positifs, tels que les sites web proposant des ressources pédagogiques en matière financière ou des outils de calcul ou de gestion des finances personnelles, les médias sociaux, les formations en ligne, les jeux et questionnaires numériques, les applications mobiles et tout usage innovant des technologies appliqué à la prestation de services d'éducation financière.

¹ En 2005, l'OCDE a proposé la définition suivante : « processus par lequel des consommateurs/investisseurs améliorent leur connaissance des produits, concepts et risques financiers et acquièrent, au moyen d'une information, d'une instruction ou d'un avis objectif, les compétences et la confiance nécessaires pour devenir davantage réceptifs aux risques et opportunités en matière financière, faire des choix raisonnés, savoir où trouver une assistance et prendre d'autres initiatives efficaces pour améliorer leur bien-être financier » (OCDE, 2012c)

2 Outils numériques : avantages et difficultés

La transformation numérique de nos économies et sociétés a profondément modifié la façon dont les citoyens travaillent, communiquent, se divertissent et mènent leur vie au quotidien (OCDE, 2017). L'offre d'apprentissage dans un format numérique peut donc permettre aux individus et entrepreneurs de suivre des formations dont la méthode fait écho à leurs activités personnelles.

C'est dans ce contexte qu'un nombre croissant de membres de l'OCDE/INFE a conçu des outils de promotion de la culture financière en exploitant les opportunités qu'offrent les technologies numériques. Ces outils ont été élaborés et sont aujourd'hui mis en œuvre dans le cadre d'initiatives uniquement axées sur le numérique ou en complément de programmes d'éducation financière actuellement dispensés dans un format classique.

Tant du point de vue des individus que des autorités publiques, l'offre numérique d'éducation financière présente plusieurs avantages (OCDE, 2018a).

En effet, pour les individus cette offre peut :

- Améliorer l'accès à l'éducation financière : en facilitant l'accès à l'information, l'instruction et aux avis en matière financière des individus et des formateurs qui, pour des raisons de contraintes de temps, de lieu et de rythme d'apprentissage, risqueraient d'être écartés des possibilités d'apprentissage de qualité.
- Faciliter et améliorer les possibilités d'apprentissage :
 - Les contenus peuvent être mieux adaptés à une diversité de publics cibles, grâce à une présentation plus flexible, interactive et graphique des informations, y compris en plusieurs langues et selon des dispositifs adaptés aux utilisateurs malvoyants ou malentendants.
 - Les contenus sont personnalisés, grâce à la possibilité de définir des profils ou des comptes sur des plateformes numériques et d'obtenir ainsi une information, une instruction et des avis personnalisés.
- Favoriser le renforcement des compétences fondamentales et améliorer les aptitudes à gérer son argent :
 - Les technologies permettent aux individus de tester en temps réel des concepts et produits financiers, d'apprendre de manière empirique et de faire de mauvaises expériences dans un environnement contrôlé, une expérimentation qui autrement pourrait s'avérer coûteuse ou dangereuse. Ils peuvent ainsi se sentir plus à l'aise avec les concepts financiers et être mieux à même de prendre des décisions.
 - Les technologies renforcent les aptitudes à gérer son argent et maîtriser ses finances grâce à des outils numériques tels que les outils de calcul des dépenses/planification budgétaire et les outils de suivi des objectifs financiers.
- Susciter des comportements financiers positifs à l'aide de la définition d'objectifs personnels, de mécanismes de rétroaction et de rappels personnalisés ; aborder, et probablement surmonter, les

biais personnels des consommateurs (biais de confirmation, rationalisation après l'achat, vision à court terme, etc.) grâce à l'auto-encouragement ou à des renseignements opportuns.

Grâce à cette offre numérique d'éducation financière, les décideurs politiques peuvent :

- Atteindre des publics cibles qui ne peuvent pas participer à des programmes d'éducation au format classique pour des raisons d'emplacement géographique ou d'emploi du temps.
- Reproduire à plus grande échelle les interventions classiques dont l'efficacité est avérée, et les mettre à la disposition d'un public plus large.
- Réduire les coûts liés à l'enseignement en présentiel, en tirant parti des économies d'échelle réalisables grâce aux technologies numériques.
- Assurer un suivi en temps réel des ressources pédagogiques d'éducation financière utilisées par le public cible, au moyen de mécanismes intégrés de collecte de données.
- Procéder plus facilement à un examen des contenus des initiatives d'éducation financière, fondé sur le suivi de l'intervention et des évolutions qui se dessinent sur les marchés financiers de détail.
- Multiplier les possibilités de collecte et d'analyse de données : en tenant compte de la nécessité de respecter les cadres en vigueur sur la protection des données, les décideurs politiques et les concepteurs de programmes peuvent effectuer un suivi au fil du temps des utilisateurs de l'outil pédagogique, puis établir un lien entre leur utilisation de l'outil et leurs décisions financières. Cela peut faciliter le suivi et l'évaluation des initiatives numériques.

Le passage à l'apprentissage numérique présente également des difficultés particulières. Du point de vue des individus, ces difficultés comprennent le manque de compétences numériques (voir l'Encadré 2.1) et l'insuffisance des infrastructures numériques nécessaires (l'internet à haut débit ou les smartphones). Cette situation peut nuire à l'inclusion financière numérique des publics cibles, tels que les personnes âgées (G20, 2019) et les individus issus d'un milieu socio-économique défavorisé. En outre, l'apprentissage en ligne, en fonction du format, exige une très grande autonomie et une forte motivation personnelle, deux facteurs dont il faut tenir compte lors de la conception des ressources pédagogiques numériques.

Pour les autorités publiques souhaitant basculer l'offre d'éducation financière classique ou en présentiel vers un format numérique, les difficultés à résoudre sont les suivantes :

- adapter les contenus à un format numérique ou en ligne (il peut s'avérer nécessaire de repenser entièrement la conception du matériel ou de raccourcir la durée des cours) ;
- trouver de nouvelles méthodes pour sensibiliser et motiver le public cible ;
- assurer la formation des formateurs, en les dotant d'un nouvel ensemble de compétences et d'aptitudes ;
- aborder et surmonter le manque de compétences numériques du groupe cible ;
- prendre en compte les enjeux liés à la protection des données personnelles dans un environnement numérique.

Encadré 2.1. La culture numérique et le bien-être financier

Selon les données collectées par l'OCDE/INFE, la culture numérique ou technologique est corrélée à une meilleure culture financière, à un meilleur comportement, à des connaissances et à un bien-être plus élevés.

Le Programme de l'OCDE pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (PIAAC) définit la résolution de problèmes dans des environnements à forte composante technologique comme la capacité à « utiliser des technologies numériques, des outils de communication et des réseaux pour acquérir et évaluer de l'information, communiquer avec autrui et accomplir des tâches pratiques » (OCDE, 2012b).

L'enquête internationale de l'OCDE/INFE sur les compétences des adultes en culture financière réalisée en 2020 (OCDE, 2020d) permet d'évaluer les personnes à l'aise avec les technologies ou avec une bonne culture numérique en fonction des répondants ayant indiqué avoir utilisé un ordinateur, des services internet ou de messagerie électronique, ou un dispositif mobile/connecté au cours de la semaine précédente (pour n'importe quel motif, pas forcément pour une opération financière).

Sans pour autant établir une relation de cause à effet, les tendances qui se dégagent portent à croire que les répondants ayant des connaissances technologiques ou une bonne culture numérique obtiennent systématiquement, et de manière significative, des scores plus élevés en culture, connaissances, comportements et bien-être financiers. Les scores relatifs aux attitudes financières semblent inférieurs ou ne présentent pas de différence sensible. Cela laisse penser que l'usage du numérique concorde avec un niveau supérieur de connaissances financières et des comportements financiers plus prudents, avec toutefois des attitudes court-termistes. L'usage des technologies numériques pourrait être associé à des niveaux d'études et de revenu supérieurs, des caractéristiques qui déterminent généralement un meilleur bien-être financier et une culture financière plus solide.

Malgré cela, les décideurs politiques devraient tenir compte des liens entre la culture et le bien-être dans les domaines financier et numérique, car ils permettent de mieux comprendre les publics cibles et de fournir des données pertinentes pour la conception des contenus et du format des initiatives numériques de culture financière.

3 Mise en œuvre des initiatives numériques d'éducation financière

Les initiatives numériques d'éducation financière conçues et mises en œuvre par les membres de l'OCDE/INFE soutiennent les objectifs plus généraux de leurs stratégies nationales ou de leurs politiques nationales relatives à l'inclusion financière et la protection des consommateurs de services financiers. Ces initiatives sont parfois une version numérique à plus grande échelle de programmes classiques déjà existants qui se sont avérés efficaces dans la juridiction des membres. Plus récemment, des initiatives numériques ont été élaborées en réponse à la crise du COVID-19 sous la forme de nouveaux programmes ponctuels adaptés de programmes offerts en présentiel, et pour organiser des événements nationaux tout en respectant les mesures de distanciation sociale (voir l'Encadré 3.2).

Il est possible de classer les initiatives développées par les membres de l'OCDE/INFE selon leur objectif principal, à partir de la définition de l'éducation financière proposée par l'OCDE (OCDE, 2012c), et selon qu'elles cherchent à améliorer l'accès à l'information et aux avis en matière financière, à rendre la formation plus accessible ou à développer des compétences spécifiques et la confiance. La majorité des initiatives numériques mises en œuvre par les membres de l'OCDE/INFE s'efforce d'atteindre ces trois objectifs et de contribuer, en définitive, à l'évolution des comportements, mais ce classement peut servir à les analyser et à comprendre leurs caractéristiques.

Améliorer l'accès aux informations et conseils financiers

Les sites web

Les sites web² sont des outils informatifs facilement accessibles et que les responsables des politiques d'éducation financière utilisent pour fournir des informations et conseils financiers et, de plus en plus souvent, pour proposer aux individus et aux familles des outils de calcul et de gestion. Parmi ces outils on retrouve des ressources de planification budgétaire ainsi que des calculatrices pour les dettes de carte de crédit, les remboursements hypothécaires et les droits à prestations de retraite.

Plusieurs de ces initiatives s'accompagnent d'une présence sur les médias sociaux (notamment Facebook et Twitter) et sont associées à la création et à la promotion d'une marque conviviale que la population peut facilement identifier. Ces sites web sont nombreux à être devenus des références nationales, grâce à une bonne implantation et des campagnes fructueuses de communication de masse.

Les sites web ciblent généralement l'ensemble de la population et proposent des informations classées par domaine, comme l'épargne et l'investissement, le recours au crédit, la résiliation d'assurance, la prévention des escroqueries et des fraudes. Ils adoptent généralement une perspective différente en fonction des diverses étapes de la vie en s'efforçant de fournir les informations adéquates au moment

² L'annexe A contient une liste de toutes les initiatives.

opportun, en fonction des situations personnelles des individus et des groupes cibles (achat d'un premier logement, mariage, divorce, naissance d'un enfant, financement d'études supérieures, départ à la retraite).

Ces sites peuvent aussi proposer des informations, ressources et outils pour guider ou soutenir des initiatives au format classique ou numérique pour des catégories particulières de la population, comme les élèves et les enfants (voir l'Encadré 3.1) ou les entrepreneurs.

Encadré 3.1. L'éducation financière des élèves et des enfants : les outils numériques destinés aux enseignants et parents

Le faible niveau de culture financière dans la population adulte souligne à quel point il importe d'acquérir ce type de compétences dès le plus jeune âge (OCDE, 2020e). Les établissements scolaires, ainsi que les parents, peuvent jouer un rôle fondamental auprès des enfants dans l'acquisition des compétences et attitudes qui les aideront à atteindre un meilleur bien-être financier, et en encourageant des habitudes et comportements positifs, comme le fait de planifier ses dépenses et d'épargner.

La majorité des stratégies nationales pour l'éducation financière considèrent les jeunes et les élèves comme des groupes prioritaires et il arrive souvent que les membres de l'OCDE/INFE conçoivent du matériel et des ressources à destination de ce public. Dans certains cas, les autorités publiques ont mis en œuvre des ressources pour les parents ainsi que des initiatives numériques destinées aux enseignants comme aux élèves et spécialement conçues pour étayer l'enseignement de la matière financière à l'école. On peut trouver ces ressources sur les principaux sites web de la stratégie nationale pour l'éducation financière ou sur des sites créés en fonction des besoins, comme c'est le cas en Espagne, en Irlande, en Pologne et en Suède.

En Irlande, la commission pour la concurrence et la protection des consommateurs (*Competition and Consumer Protection Commission*, CCPC) est responsable du programme d'éducation financière *Money Matters* – moneymatters.ccpc.ie – qui met des ressources à la disposition des enseignants et des élèves du premier cycle de l'enseignement secondaire (de 12 à 16 ans). Les outils en ligne proposés gratuitement aux enseignants et aux élèves sur ce site web abordent les thématiques suivantes : l'argent, la planification budgétaire, les services et produits financiers, l'assurance et les droits des consommateurs. Ces outils comprennent des recommandations pour les enseignants, des descriptions de cours, formulaires de rétroaction, questionnaires, jeux et autres éléments interactifs qui ont été testés avant leur lancement par des groupes de discussion composés d'enseignants. Pour répondre aux besoins des parents qui ont assumé des responsabilités supplémentaires concernant les cours à la maison lors de la pandémie de COVID-19, la CCPC a créé une nouvelle ressource et a inauguré un espace consacré aux parents sur le site *Money Matters*. Cet espace comprend des contenus vidéo et des liens vers des activités traitant de sujets essentiels que les parents/tuteurs peuvent utiliser. Sa promotion a été assurée à l'aide d'une campagne publique et sur les médias sociaux de la CCPC.

En Espagne, *Gepeese*, le site web géré par la Banque d'Espagne et la commission nationale des valeurs mobilières (CNMV) met à disposition des enseignants et des élèves un éventail d'outils, notamment des guides pour les élèves et les enseignants, des jeux et des activités sous forme d'ateliers. Ce site et ses ressources apportent un appui complémentaire au programme scolaire et visent à fournir des conseils tant aux élèves qu'à leurs parents.

En Suède, le site web *Koll på cashen* (« Contrôler l'argent »), créé en 2008 par la *Finansinspektionen*, l'agence suédoise de la consommation et son autorité d'exécution, s'adresse aux enseignants et vise à accroître l'enseignement de la matière financière au lycée. Il met à disposition des enseignants des

courts métrages et des manuels sur des thématiques telles que la planification budgétaire, le crédit, l'épargne et les droits des consommateurs.

En Pologne, le site *Finansoaktywni*, conçu par le ministère des Finances, fournit un ensemble de matériel pédagogique que les enseignants en poste dans les dernières années de l'enseignement primaire peuvent télécharger (pour les élèves de 12 à 14 ans).

Les décideurs politiques reconnaissent le rôle capital que jouent les parents auprès des enfants dans l'acquisition d'une culture financière. Par exemple, à Hong Kong (Chine), l'organisation publique *Investor and Financial Education Council* (IFEC) a conçu l'outil *Thirty-Six Financial Management Stratagems: Let's teach kids about money* (Trente-six stratagèmes de gestion financière : apprendre aux enfants à gérer l'argent) qui est disponible sur un site web, des plateformes de médias sociaux ainsi que sur les écrans publicitaires dans les gares. Cette ressource comprend des vidéos dynamiques combinant des acteurs et des illustrations pour mettre en évidence les principaux points concernant l'enseignement des questions d'argent aux enfants.

Les sites web consacrés à l'éducation financière peuvent représenter une source fiable d'informations essentielles sur les dernières mesures politiques et permettre d'attirer l'attention du public sur l'évolution de la réglementation du secteur financier qui affecte les produits et services de détail. Ils peuvent aussi servir à informer le public en temps de crise, comme lors de la pandémie de COVID-19.

Les enquêtes menées auprès des membres de l'OCDE/INFE en juillet 2020 révèlent que 63 % d'entre eux ont procédé à une révision des contenus du ou des sites web consacrés à l'éducation financière pour y inclure des informations spécifiques au contexte de la crise du COVID-19. Tandis qu'ils sont 41 % à avoir contribué à la création des contenus publiés sur les portails gouvernementaux en réponse à cette crise.

Certains de ces sites web facilitent l'accès à des informations réglementées provenant des bases de données gérées par les autorités financières. Au Brésil, la banque centrale (BCB) propose d'accéder à des rapports personnalisés contenant des informations tirées de ses bases de données sur les opérations de crédit, les comptes, les opérations de change, les chèques et les dettes auprès du gouvernement fédéral. Le site d'information intitulé *Minha Vida Financeira* (« Ma vie financière ») contient des renseignements faciles à trouver sur ces rapports et permet d'accéder au système *Registrato*.

Au Mexique, la banque centrale propose sur son site un comparateur des taux pour divers produits de crédit qui renseigne les utilisateurs sur le coût, le taux d'intérêt, le remboursement, les conditions d'obtention et – sur un écran distinct – le nom du fournisseur.

Au Portugal, le site *Portal do Cliente Bancário* (« Site des clients de banques »), géré par la banque centrale (*Banco de Portugal*), donne facilement accès aux informations telles que des rapports sur les créances personnelles et sur les comptes (grâce à un accès aux bases de données des créances et des comptes bancaires gérées par *Banco de Portugal*). Il permet aux utilisateurs de comparer les frais de divers services liés aux comptes de paiement (via l'outil de comparaison des frais). La commission portugaise des valeurs mobilières propose un outil de calcul des frais associés aux investissements.

En Türkiye, le microsite *L'économie pour tous*, géré par la banque centrale, comporte un outil de calcul des investissements pour évaluer la valeur d'un investissement actuel à une date ultérieure précise avec des taux d'intérêt et d'inflation spécifiques. Cet outil indique également le montant devant être épargné aujourd'hui par un individu en fonction de la valeur souhaitée à l'avenir.

Les sites web peuvent également faciliter l'accès à l'information au moyen d'outils innovants qui associent les interactions humaines aux solutions numériques, comme c'est le cas du programme de navigation partagée proposé par l'autorité allemande des marchés financiers (BaFin). La navigation partagée permet aux conseillers de la BaFin de naviguer sur des sites et de communiquer avec les citoyens en temps réel, facilitant ainsi l'accès à l'information et la prestation de conseils aux clients qui en ont besoin, tout en les

accompagnant dans leur consultation des pages web ou des bases de données. Grâce à cette solution, les conseillers de la BaFin aident les citoyens à surmonter des problèmes financiers qu'ils peuvent avoir avec des banques, des sociétés d'assurance ou des prestataires de services financiers (selon le décompte actuel, 56 % des interventions concernent les banques, 27 % les assureurs, 9 % les valeurs mobilières et 8 % portent sur d'autres sujets). Ces conseillers répondent également à des questions d'ordre général sur les produits financiers, les dépôts de plaintes, les procédures de médiation, l'agrément des entreprises ou établissements de crédit, ainsi que sur la BaFin et ses missions. Les conseillers du service d'assistance téléphonique de la BaFin fournissent à leur interlocuteur un code personnel qui permet de démarrer une session de navigation partagée : l'information est uniquement partagée via le navigateur virtuel et le conseiller n'a accès à aucun moment à l'ordinateur de son interlocuteur.

Encadré 3.2. Les événements en éducation financière à l'échelle nationale en temps de COVID-19

Les mesures de distanciation sociale mises en œuvre lors de la crise du COVID-19 dans de nombreuses économies ont eu des répercussions sur les événements annuels liés à la culture financière. Dans certains cas, les autorités publiques responsables de ces événements ont mis pleinement à profit les possibilités qu'offraient les solutions numériques afin de s'assurer de leur tenue.

En Italie, le troisième Mois de l'éducation financière, initiative nationale promue par le comité national pour l'éducation financière, a eu lieu en octobre 2020. Habituellement organisées en présentiel, toutes les conférences et activités de 2020 ont adopté le format numérique, avec la tenue de plus de 500 webinaires et conférences en ligne.

Au Portugal, les autorités de surveillance financière et les parties prenantes du Plan national pour la culture financière ont organisé, lors de la dernière semaine d'octobre 2020, la Semaine annuelle de la culture financière sous le thème « *Dans l'éducation financière tout le monde compte ! Un simple clic suffit* ». En raison de la pandémie de COVID-19, les activités se sont effectuées à distance à l'aide de plateformes numériques, sur internet ou les réseaux sociaux. L'inauguration officielle de la Semaine, spécialement consacrée aux établissements scolaires, a été diffusée en direct pour la première fois sur le site web du Plan national pour l'éducation financière (*Todos Contam*) et sur les sites des quatre autorités de surveillance financière, afin que les élèves et enseignants de tout le pays puissent la suivre. Lors de ce lancement officiel s'est tenue la cérémonie de remise des prix aux lauréats du 9^e Concours *Todos Contam*, avec la participation par vidéoconférence des établissements et enseignants récompensés. Les établissements d'enseignement de tout le pays ont participé aux événements de la Semaine de la culture financière en organisant des activités pour leurs élèves et la communauté scolaire, avec notamment des séances d'éducation financière dispensées à distance par les autorités de surveillance financière et les parties prenantes du Plan national pour l'éducation financière. Lors de cette même semaine, lesdites autorités et les partenaires du Plan national (l'institut portugais pour l'emploi et la formation professionnelle (IEFP), l'agence publique pour la compétitivité et l'innovation (IAPMEI), l'agence portugaise du tourisme et l'union portugaise des joueurs de football professionnels) ont organisé des webinaires à l'intention, respectivement, des formateurs, des entrepreneurs et responsables de MPME, et des joueurs de football. Ces événements numériques ont également été l'occasion pour les autorités de surveillance financière de lancer une campagne axée sur de courtes vidéos visant à faire connaître les principaux contenus et outils de formation en matière financière disponibles sur le site *Todos Contam*, en utilisant notamment la page Facebook du Plan national.

Les applications mobiles

En plus des sites web servant d'espace de stockage des informations et des outils, les membres de l'OCDE/INFE ont développé des applications qui visent à améliorer l'accès aux informations.

Au Brésil, la banque centrale a conçu l'application *Calculadora do Cidadao* (également disponible dans une version web) pour mettre à la disposition des consommateurs un outil convivial permettant la mise à jour de montants selon un indice d'inflation, utilisé dans de nombreux contrats au Brésil, et le calcul simple des intérêts sur investissement et des opérations de crédits.

La Banque nationale de Croatie a développé une application mobile, *mHNB*, pour sensibiliser davantage à la situation du marché de la banque de détails. L'application fournit une synthèse méthodique des données relatives aux conditions de crédits demandées par les banques en Croatie, accompagnée d'une fonction de recherche, et permet aux utilisateurs de comparer différents types de prêts ciblés proposés par l'ensemble des établissements de crédit. Elle présente également un aperçu des frais de divers services normalisés liés aux comptes de paiement.

En Pologne, l'autorité de surveillance financière (KNF), en partenariat avec la Banque nationale polonaise, le ministère des Finances et les services de police, a lancé une campagne intitulée « *Qu'advientra-t-il de vous le jour où la bulle explosera ?* » visant notamment à sensibiliser les utilisateurs des marchés financiers aux risques associés aux investissements en cryptoactifs, aux systèmes pyramidaux et aux marchés des changes non réglementés. En s'appuyant sur les médias sociaux et traditionnels, la campagne a également œuvré à la promotion du site web de la KNF et de son application *Alerte*, comme sources d'informations sur les entités réglementées intervenant sur les marchés financiers.

Au Portugal, l'autorité de surveillance des compagnies d'assurance et des fonds de pension propose une application mobile, *Os Meus Seguros*, permettant aux assurés de mieux comprendre la couverture dont ils bénéficient. L'application contient également des contenus pédagogiques et des explications en matière d'assurance et aborde, entre autres, la manière de déposer une réclamation ou une plainte ainsi que les éléments à prendre en compte avant toute souscription d'un contrat d'assurance.

Le recours aux technologies numériques peut s'avérer particulièrement utile pour répondre aux besoins des malvoyants et des personnes éprouvant des difficultés de lecture (voir l'Encadré 3.3).

Encadré 3.3. Les solutions numériques pour répondre aux besoins des citoyens malvoyants ou malentendants

L'application MANI de la Banque de réserve de l'Inde

La Banque de réserve de l'Inde (RBI, *Reserve Bank of India*) a mis au point l'application MANI (*Mobile Aided Note Identifier*) pour aider les malvoyants et malentendants à identifier les billets de banque indiens. Elle fonctionne en contrôlant le recto ou le verso des billets, y compris lorsqu'ils sont pliés en deux et présentés sous différents angles et dans de nombreuses conditions d'éclairage. L'information est ensuite communiquée à l'utilisateur par le biais d'une notification en hindi/anglais et sur mode vibreur. L'application fonctionne entièrement hors ligne, ce qui est particulièrement utile dans les régions non couvertes par des réseaux mobiles, et l'utilisateur peut y naviguer à l'aide de la commande vocale. Elle est disponible gratuitement sur le Play Store pour les appareils Android et sur l'App Store pour les appareils iOS.

Les ressources liées à la retraite pour les citoyens éprouvant des difficultés de lecture proposées par l'organisme Investor and Financial Education Council, Hong Kong (Chine)

À Hong Kong (Chine), l'organisme public *Investor and Financial Education Council* a mis au point le programme *Listen to Money Matters in Retirement* (Écoutez parler des questions d'argent à la retraite), particulièrement adapté aux personnes âgées et aux retraités qui peuvent éprouver des difficultés de lecture. Le programme est composé de huit enregistrements audio réalisés par Metro radio, en coopération avec l'IFEC, qui sont également disponibles sur un site spécial et sur les médias sociaux. Le programme vise à proposer aux personnes éprouvant des difficultés de lecture, notamment aux personnes âgées, une solution alternative pour apprendre à gérer leur argent en écoutant des fichiers audio. Ces fichiers mettent l'accent sur la planification de la retraite et la gestion de l'argent une fois à la retraite. L'IFEC prévoit d'utiliser la conversion de texte en format audio dans le cadre d'une stratégie permanente pour les contenus à l'intention des personnes âgées, notamment grâce aux nouveaux débouchés qu'offrent les plateformes numériques.

L'enseignement des concepts financiers grâce aux livres audio

La Banque d'Italie, en coopération avec l'union italienne des aveugles et des malvoyants (*Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti*, UICI), a produit un livre audio numérique intitulé *La ricchezza delle emozioni* (« La richesse des émotions »). Ce guide enseigne les concepts financiers à l'aide d'exemples tirés de la documentation, et son nouveau format audio vise à répondre aux besoins des catégories de la population difficiles à atteindre avec l'offre classique : les malvoyants, les personnes âgées et les apprenants issus d'un milieu défavorisé. Le livre audio a été publié sur le site de la Banque d'Italie consacré à l'éducation financière et est également disponible dans la bibliothèque des livres audio de l'UICI.

Les médias sociaux

Les membres de l'OCDE/INFE ayant participé à l'enquête sont nombreux à être présents sur les médias sociaux (Facebook, YouTube, Instagram, etc.) pour relayer les informations publiées sur leurs sites web, et en particulier des vidéos. Les médias sociaux permettent d'atteindre un public plus jeune et au fait des

technologies numériques, mais également le grand public, car ils sont adaptés à la diffusion de messages simples.

Ils peuvent servir à la mise en place de campagnes ponctuelles. Au Maroc, la fondation marocaine pour l'éducation financière (FMEF) a mené plusieurs campagnes de sensibilisation sur les médias sociaux, notamment sur Facebook, sur des thématiques liées à l'éducation financière qui intéressent les jeunes et qui sont présentées dans des formats attrayants. La Banque centrale du Portugal a lancé une campagne numérique pour l'éducation financière à destination des jeunes (*#toptip*) sur Instagram et le site des clients de banques pour accroître la sensibilisation des « natifs du numérique » aux précautions nécessaires à prendre lorsqu'ils utilisent des services financiers numériques.

Le recours aux médias sociaux peut amplifier la portée des messages sur l'éducation financière. En ce qui concerne le Maroc, chaque campagne organisée sur les médias sociaux a permis de sensibiliser plus de deux millions de personnes. Au Brésil, la BCB a diffusé 51 messages en lien avec l'éducation financière sur quatre médias sociaux (Instagram, Twitter, Facebook et LinkedIn) qui ont été consultés 2.5 millions de fois, ce qui représente 16 % des consultations de l'ensemble des contenus publiés par la BCB sur les quatre plateformes. Instagram et Twitter ont comptabilisé 64 % des consultations de messages sur l'éducation financière, tandis que LinkedIn et Facebook ont représenté, respectivement, 19 % et 16 % des consultations.

Outre les médias sociaux, les autorités publiques ont également utilisé les applications de messagerie pour sensibiliser les citoyens. La Banque nationale d'Ukraine (NBU), déjà présente sur Facebook et Instagram, a lancé en juillet 2020 son canal public de discussion sur l'application mobile de messagerie Viber « *Bonjour de la NBU !* ». Sur ce canal sont publiés des jeux, des petits questionnaires, des messages clairs sur l'éducation financière qui expliquent les bases de la gestion des finances personnelles, les différents types de services financiers et d'institutions financières, ainsi que des informations sur les droits des consommateurs, les paiements sécurisés, etc.

Dans certains cas, les médias sociaux peuvent également constituer une plateforme idéale pour tester des logiciels d'intelligence artificielle (voir l'Encadré 3.4).

Encadré 3.4. L'intelligence artificielle : les applications de chatbot

Un chatbot est un logiciel d'intelligence artificielle (IA) qui permet à un utilisateur de discuter en ligne dans un langage naturel sur une application de messagerie, un site web, une application mobile ou par téléphone. Parmi les membres de l'OCDE/INFE, le Mexique utilise ce type de logiciel pour faciliter l'accès des utilisateurs aux informations relatives à la banque centrale ; à Hong Kong (Chine), pour lancer un jeu-questionnaire à l'appui d'un événement annuel sur l'éducation financière ; et au Luxembourg, pour promouvoir un outil ludifié d'éducation financière.

Au Mexique, la banque centrale est sur le point d'inaugurer un chatbot qui utilise l'IA, *Ban-xic*. Cette initiative doit permettre d'interagir par messages avec des individus et de répondre à des questions liées à la Banque du Mexique en leur facilitant l'accès aux informations générées par la banque. L'outil dispose d'une base de données et d'un processeur de langage. Il orientera les utilisateurs dans des domaines tels que l'inflation et la politique monétaire, les billets de banque et les pièces, le système financier et l'infrastructure des marchés financiers.

À Hong Kong (Chine), l'IFEC a utilisé un chatbot sur Facebook Messenger pour lancer un jeu-questionnaire visant à sensibiliser à l'importance de l'éducation financière et aux activités de l'IFEC, et pour impliquer de nouveaux utilisateurs lors de la campagne du *Mois de l'argent*. L'objectif étant d'encourager les utilisateurs à retenir des messages pédagogiques, il leur faudra obligatoirement consulter le site de l'IFEC pour répondre aux questions posées.

Enfin, au Luxembourg, la commission des marchés financiers a lancé *FinGol: The Financial Game of Life* (FinGol : le destin financier), un jeu éducatif fonctionnant avec un chatbot et mis au point par des étudiants de la *Luxembourg Tech School* (voir la section « Développer les aptitudes et la confiance »).

Améliorer l'accès à la formation

La formation en éducation financière proposée dans un cadre classique en présentiel peut s'avérer difficile d'accès pour les consommateurs et très coûteuse pour les autorités publiques en termes de ressources et de temps investis. Dans ce contexte, les technologies numériques peuvent alors être particulièrement utiles pour permettre aux autorités d'atteindre un public cible plus large à un bien moindre coût et offrir aux individus la possibilité de mettre à jour leurs compétences tout au long de leur vie active, en atténuant les difficultés d'accès liées au manque de temps et de ressources.

Le recours au numérique pour améliorer l'accès à la formation s'est intensifié avec la crise du COVID-19. D'une part, les autorités publiques ont dû s'adapter aux mesures de restriction des contacts et s'assurer que les programmes auparavant proposés en présentiel soient disponibles en ligne ; et d'autre part, les répercussions de la crise ont incité à la création de nouveaux programmes spécialement conçus en réponse à la pandémie.

En Autriche, la banque centrale (OeNB) a repensé l'intégralité de son offre d'éducation financière destinée aux enfants et élèves afin de veiller à la continuité pédagogique pendant la pandémie de COVID-19. Elle a en effet transformé ses ateliers, généralement organisés sur place, en cours interactifs en ligne afin d'accompagner les établissements scolaires dans leur transition vers l'apprentissage à distance. Le programme en ligne prévoit que les élèves travaillent avec l'intervenant sur des thématiques telles que l'argent liquide et les modes de paiement, l'inflation et la gestion de l'argent. D'une durée de 45 à 100 minutes, chaque cours est adapté à l'âge des élèves et aux souhaits des enseignants. Des instruments d'enquête interactifs sont utilisés pour motiver les élèves et les faire participer pendant les cours. La banque centrale a également adapté son programme habituellement proposé dans les

établissements scolaires, et a lancé le défi *Euro-Logo-Online* auquel tous les élèves peuvent prendre part, qu'ils soient scolarisés dans un établissement d'enseignement ou à domicile. Les cours interactifs sont organisés en ligne et assurés par différents intervenants spécialement formés à cet effet. Les élèves peuvent participer de manière active en utilisant leur smartphone pour répondre à des questions, résoudre des problèmes et faire part de leur expérience personnelle.

Au Brésil, la BCB a développé une formation en éducation financière au format numérique principalement destinée aux organismes de protection des consommateurs de tout le pays qui interviennent auprès des consommateurs de produits financiers. Le programme *Brazil: E da sua conta* comprend une formation en ligne et met à disposition une bibliothèque de scénarios de référence. Ce programme a permis d'accroître la capacité des agents à gérer en toute autonomie les dossiers des consommateurs, sans devoir consulter les membres de la direction, renforçant ainsi l'efficacité du service de protection des consommateurs et des actions de la banque centrale. Par ailleurs, la BCB met actuellement en œuvre un programme de formation entièrement en ligne pour les enseignants et les gestionnaires des établissements qui participent au Programme *Aprender Valor*, qui proposera des cours d'éducation financière intégrés à d'autres matières comme les mathématiques ou le portugais. Ces professionnels suivront un parcours en ligne exclusivement consacré à la gestion des finances personnelles, afin de se familiariser avec les thèmes qui seront étudiés pendant les cours. Les connaissances, comportements, attitudes et bien-être des enseignants dans le domaine financier seront également évalués et comparés aux résultats obtenus par un groupe témoin, afin de mesurer l'incidence de la formation.

En Allemagne, la BaFin a opté pour des webinaires, organisés avec le concours d'une ONG sur le terrain, pour dispenser une formation visant en particulier à améliorer la culture financière des consommateurs les plus âgés, face notamment aux défis que pose la transformation numérique financière. Le projet a aidé ces consommateurs à apprendre à se servir d'internet pour réaliser des transactions financières, en expliquant par exemple les possibilités, les risques et les nouvelles réglementations associés à la banque en ligne. Ces webinaires ont été organisés en coopération avec *Digital-Kompass*, une ONG disposant de 75 antennes dans toute l'Allemagne et dont la mission consiste à aider les personnes âgées à se familiariser avec les technologies numériques et internet. Lors de chaque activité de formation, les experts de la BaFin informaient les consommateurs au moyen d'une présentation suivie d'une séance de questions en direct grâce à une conversation en ligne.

En Italie, en réponse à la crise du COVID-19, la Banque d'Italie a adapté son programme de formation des enseignants à l'environnement numérique et a ainsi développé des webinaires pour l'année 2020-21. En parallèle, elle a mis gratuitement à la disposition des enseignants et des élèves les fascicules et le matériel pédagogiques au format numérique. Dans le cadre de ce virage numérique, le site *Economia per Tutti* propose des cours numériques interactifs aux élèves du secondaire, auxquels ont contribué des experts en pédagogie. Ces cours portent sur la planification financière, les instruments de paiement, le système financier. La formation en éducation financière dispensée à ces élèves, organisée au sein de la banque, est également proposée à distance : répartis en petits groupes, les élèves assistent à des cours en ligne qui encouragent les échanges entre élèves et enseignants. Se déroulant sur une semaine, la formation invite les élèves à concevoir un projet original dans le domaine économique et financier puis à le présenter à leurs camarades et leur enseignant sur une plateforme numérique, ce qui assure la mise en pratique des compétences tant financières que numériques.

Au Mexique, l'initiative d'apprentissage en ligne de *Banco de México* consiste en un espace virtuel avec des cours d'éducation financière axés sur les fonctions de cette banque. Cet espace fournit non seulement un soutien didactique aux programmes en présentiel existants, mais également une formation interactive (ludifiée) conçue pour les jeunes. Cette formation est divisée en 5 modules qui portent sur les origines, les évolutions et les utilisations de l'argent ainsi que sur les fonctions exercées par *Banco de México*. Les participants doivent trouver un code à la fin de chaque leçon pour pouvoir passer à la suivante et terminer ainsi le module. Ils peuvent également télécharger des infographies.

La banque de développement mexicaine, *Banco del Bienestar*, a créé un cours en ligne ouvert et massif (MOOC) intitulé *Introduction à l'éducation financière* auquel ont participé près de trente mille personnes en 2019. D'une durée de 4 semaines, ce cours s'aligne sur les objectifs du plan national d'inclusion financière. Il est structuré comme suit : semaine 1 – introduction générale à l'éducation financière ; semaine 2 – prise de décision des consommateurs et planification budgétaire ; semaine 3 – épargne, crédit et prêts ; semaine 4 – utilisation des cartes, banque en ligne, assurance et protection des consommateurs. Outre des textes, exercices et questionnaires, le cours contient également diverses vidéos et animations pour une présentation dynamique des contenus.

En Nouvelle-Zélande, la crise du COVID-19 a accéléré la création de programmes numériques dans le cadre des produits *Sorted* proposés par la commission pour les capacités financières (CFFC). Celle-ci a mis au point un nouveau webinaire auquel ont participé de nombreux clients des programmes dispensés sur le lieu de travail et a formé des animateurs pour assurer les cours en ligne. Pour étendre l'accessibilité de son programme a succès *Sorted at Work* et toucher un public plus large, la CFFC a mis en œuvre le programme *Sorted Sessions* au format numérique. *Sorted Sessions* s'inspire des leçons tirées des programmes classiques, et les résultats attendus de ce programme sur le plan des connaissances et comportements sont en adéquation avec la stratégie nationale pour les capacités financières et le cadre OCDE/INFE de compétences fondamentales. Chacune des six thématiques de ce programme se compose de cinq sessions de 10 à 20 minutes que les utilisateurs peuvent suivre à leur propre rythme. Les thématiques abordées sont les suivantes : penser à l'argent autrement, les dépenses, la retraite et le régime d'épargne *KiwiSaver*, l'endettement, la protection, l'épargne et l'investissement. L'utilisateur peut suivre sa progression sur la page prévue à cet effet et en consultant le pourcentage d'avancement global qui figure sur son tableau de bord. Ce tableau de bord contient également des vidéos, des éléments interactifs d'initiation, des réflexions personnelles et des tâches à déterminer soi-même.

Au Pérou, la crise du COVID-19 a incité la commission de contrôle des banques, des compagnies d'assurances et des fonds de pension (SBS) à modifier son programme de formation des enseignants qui associe désormais des séances et travaux asynchrones lors de cours en ligne à des séances synchrones via des webinaires avec les enseignants. Par ailleurs, le programme de formation sur le lieu de travail (*Finanzas para ti*) qui se déroulait en présentiel sur deux heures est désormais proposé dans le cadre d'une séance à distance d'une heure avec des webinaires sur différentes plateformes, telles que Facebook live, Google Meet et Zoom.

Au Portugal, le site d'éducation financière *Todos Contam* dispose d'une plateforme d'apprentissage en ligne regroupant un ensemble de leçons et de matériel pédagogique sur l'établissement d'un budget familial, l'épargne et l'investissement, le crédit, l'assurance et le système économique et financier. Cette plateforme offre à un large public la possibilité de bénéficier des activités de formation en éducation financière et permet de s'assurer d'une couverture à l'échelle nationale. Elle propose des séances de formation vidéo avec une présentation synchronisée sous forme de texte sur les principales thématiques abordées. Une documentation pertinente, du matériel spécifique et d'autres ressources pédagogiques complètent les séances. Un outil pour l'évaluation des connaissances financières est également mis à disposition via Moodle, un système libre et gratuit de gestion de l'apprentissage. Après avoir répondu à toutes les questions de chaque leçon, les utilisateurs obtiennent leur score et reçoivent une explication en cas de mauvaise réponse. En juillet 2020, cette plateforme d'apprentissage a servi au lancement d'un projet pilote d'éducation financière sur le lieu de travail visant à former les salariés de l'institut portugais pour l'emploi et la formation professionnelle, dont certains assurent la formation des chômeurs. En partenariat avec cet institut, les autorités portugaises de surveillance financière ont inauguré en octobre 2020 deux formations pour les formateurs exerçant dans les centres de formation professionnelle, ce qui a permis de renforcer la portée du plan national d'éducation financière à l'égard des chômeurs. Ces autorités, en collaboration avec l'agence publique pour la compétitivité et l'innovation et l'agence portugaise du tourisme, ont lancé en septembre 2020 le troisième cycle de formation à l'intention des formateurs d'entrepreneurs et gestionnaires de MPME. Toutes les séances de formation ont été adaptées

au contexte numérique et organisées entièrement à distance. Enfin, un autre exemple de coopération interinstitutionnelle visant à élargir l'accès à la formation, est celui du webinaire pour les enseignants « *Naviguez en toute sécurité : les paiements numériques* », mis en œuvre par la Banque du Portugal en réponse à une demande du ministère de l'Éducation. Dans ce webinaire, la Banque du Portugal évoquait les précautions à prendre lors de l'utilisation de canaux numériques pour accéder aux services et produits financiers, notamment pour effectuer des paiements. Quelque 1 500 personnes ont suivi ce webinaire diffusé sur différents canaux.

Développer les aptitudes et la confiance

La majorité des initiatives en matière d'éducation financière, dans un format classique ou numérique, tente de modifier le comportement d'un public cible grâce à l'acquisition de compétences et d'aptitudes spécifiques. Il s'agit parfois de l'objectif premier de ces initiatives, comme c'est le cas de celles qui visent l'amélioration des aptitudes à gérer son argent à l'aide d'outils de planification budgétaire ou de celles qui s'appuient sur des techniques de ludification.

Améliorer les aptitudes à gérer son argent et à maîtriser ses finances : les outils de planification budgétaire et les applications de gestion des finances personnelles

Il est notoire que la planification budgétaire est un précieux outil pour gérer son argent ainsi qu'une composante essentielle de la culture financière, comme l'indique le *G20-OECD/INFE Core Competencies Framework on financial literacy for Adults* (Cadre G20-OECD/INFE de compétences fondamentales pour la culture financière des adultes) (OCDE, 2016a). Promouvoir le développement des aptitudes et comportements relatifs à la gestion d'un budget ainsi que l'importance d'un fonds d'urgence et de la planification à moyen et long terme peut particulièrement aider les citoyens en ces temps de crise (OCDE, 2020d).

Il apparaît néanmoins que l'établissement d'un budget ne constitue pas une priorité pour de nombreux consommateurs, malgré les avantages que cela représente en matière de planification et de maîtrise de ses finances (OCDE, 2016b ; OCDE, 2020d).

Étant donné l'importance de cet élément du point de vue de la culture et de la résilience financières, il n'est pas surprenant que de nombreux membres de l'OCDE/INFE aient conçu des outils budgétaires pour aider à planifier les revenus, l'épargne et les dépenses et surveiller de près la gestion des crédits en cours. Ces outils numériques sont proposés aux consommateurs sur les sites web d'éducation financière (comme en Espagne, en Hongrie, au Japon et au Portugal) ou au moyen d'applications axées sur la planification budgétaire (versions mobile et de bureau).

Contrairement à ceux mis au point par les établissements commerciaux qui peuvent parfois enregistrer automatiquement les opérations saisies, ces outils ont l'avantage d'être perçus comme neutres et objectifs, et permettent donc d'assurer une éducation financière.

En Autriche, la banque centrale a créé un outil budgétaire destiné aux jeunes (*m€ins*) et consultable sur internet ou via une application mobile ou de bureau. Il peut servir à enregistrer les opérations financières effectuées par carte de débit ou de crédit ou en espèces. Il établit également un solde prévisionnel afin d'avertir l'utilisateur du montant qu'il lui reste pour la période définie. Enfin, il comprend des vidéos explicatives, des statistiques et des diagrammes ainsi qu'un tutoriel pour se familiariser avec l'application.

Au Brésil, la commission des valeurs mobilières (CVM) a lancé un projet pilote à l'occasion de la Semaine mondiale de l'investisseur 2020, en coopération avec l'association brésilienne des marchés des capitaux (ANBIMA), l'organisation locale désignée comme planificateur financier agréé Planejar, et la fintech N². Les quatre partenaires ont développé une application mobile pour proposer des services d'éducation

financière et mettre en contact jusqu'à 1 300 investisseurs sélectionnés parmi les bénéficiaires des programmes d'assistance sociale avec 200 planificateurs financiers agréés. Consultable avec un numéro de bon personnel, l'application permet d'accéder à des ressources pédagogiques adaptées, des conseils et des informations relatives aux marchés financiers.

Au Luxembourg, le site d'éducation financière *Letzfin* de la commission de surveillance du secteur financier (CSSF) propose des outils pratiques pour simuler des crédits, établir un budget personnel et tester la culture financière des utilisateurs. Consciente qu'un budget mensuel est capital pour prévenir les difficultés financières qui peuvent conduire au surendettement, la CSSF a également mis au point une application de gestion budgétaire pour les adultes. Celle-ci permet aux utilisateurs d'établir et de gérer leur budget, d'identifier les dépenses superflues et de planifier leur future situation financière. La CSSF propose également l'outil *Letzfin argent de poche*, conçu pour sensibiliser les enfants à l'importance de la gestion de leurs finances personnelles (argent de poche ou autres revenus) en impliquant activement les parents. Ceux-ci jouent le rôle d'une banque pour guider les enfants dans la gestion de leur budget personnel, et l'application favorise le dialogue sur les questions d'argent, brisant ainsi ce qui est parfois considéré comme un tabou. Même si les smartphones des enfants et de leurs parents sont reliés au moyen d'un QR code, ces derniers ne peuvent pas accéder aux données précises saisies par leurs enfants. Grâce à cette application, les jeunes apprennent de manière active à gérer leur budget personnel et à mieux apprécier la valeur de l'argent.

Au Maroc, la fondation marocaine pour l'éducation financière a mis en œuvre un outil budgétaire disponible sous la forme d'une application, *Mizaniyati*. Elle permet aux individus non seulement d'assurer un suivi détaillé de leur budget (revenus, dépenses, épargnes, crédit) mais également de renforcer leur inclusion financière réelle, en les familiarisant avec les divers concepts et différentes habitudes financières essentiels à un bon équilibre budgétaire et financier. Les domaines couverts par le matériel pédagogique disponible dans l'application sont les revenus, les dépenses, l'épargne et les prêts. L'application comporte aussi une section qui envoie des messages à l'utilisateur pour favoriser le développement de compétences en culture financière liées à la planification budgétaire et aux choix de produits. Il est intéressant de noter qu'elle propose deux parcours de navigation : une version standard pour les utilisateurs avec un bon niveau de culture financière et une version simplifiée pour ceux dont le niveau est plus faible.

Au Pérou, depuis 2015, la SBS a conçu un ensemble de ressources numériques offrant aux citoyens des outils de gestion des finances personnelles, sous la forme d'applications axées sur l'épargne et la planification budgétaire. Elle a notamment créé une application mobile (Android et iOS) et une application web connexe intitulée *Presupuesto Familiar* (Budget familial) pour aider les utilisateurs à établir leur propre budget en gérant leurs revenus et dépenses. Les utilisateurs ont également la possibilité de comparer leurs dépenses par catégorie avec celles de la semaine, du mois ou de l'année qui a précédé. En parallèle, la SBS propose aussi une application intitulée *Ahorrando Ando* (J'épargne) pour soutenir et encourager les utilisateurs à prendre l'habitude d'épargner en définissant des objectifs précis et en mettant en place des rappels périodiques afin de mettre de l'argent de côté à la date qu'ils auront fixée. Les utilisateurs peuvent télécharger une image pour représenter leur objectif d'épargne et définir le montant et la fréquence de l'épargne souhaitée. L'application demande également à l'utilisateur de fixer une date dans un calendrier intégré afin de recevoir un rappel (encouragement) pour qu'il épargne le montant mensuel prédéfini.

En Espagne, le site d'éducation financière *Finanzas para todos* offre des outils pratiques de gestion des finances personnelles qui permettent aux utilisateurs de préparer un budget personnalisé, de calculer les remboursements d'un prêt et de concevoir un niveau d'endettement soutenable. Ces outils et applications peuvent être téléchargés sur le site.

Encadré 3.5. Canada : l'évolution des outils de planification budgétaire de l'ACFC pour prendre en compte les connaissances comportementales

En 2012, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada a mis au point *Vos outils financiers*, un programme global d'apprentissage en ligne qui propose des informations et des outils pour aider les adultes à gérer leurs finances personnelles et acquérir la confiance nécessaire afin de prendre de meilleures décisions financières. Ce programme s'adressait aux autodidactes, formateurs et professionnels de l'éducation. L'utilisation de ce programme dans un contexte classique a également été encouragée grâce à un accord avec trois organisations locales à but non lucratif qui s'en sont servies pour concevoir leurs ateliers sur la culture financière. L'ACFC a ensuite procédé à une mise à jour de l'outil pour intégrer les connaissances comportementales et les nouvelles données concernant les comportements de planification budgétaire des Canadiens.

Grâce aux possibilités qu'offre le numérique, le nouveau *planificateur budgétaire* de l'ACFC, ciblant la tranche d'âge 18-34 ans, favorise une meilleure personnalisation et permet aux utilisateurs d'adapter leur budget à leurs besoins. Le planificateur budgétaire propose des commentaires personnalisés instantanés, des modèles de budget modifiables, des consignes et des badges de récompense pour que les Canadiens hiérarchisent leurs dépenses et maîtrisent mieux leurs finances. Il contient notamment des outils interactifs qui permettent aux utilisateurs de saisir les données relatives à leur budget depuis leur ordinateur, de sauvegarder leur budget en ligne et d'en consulter la synthèse ainsi que de lire les suggestions. L'outil comporte également des recommandations relatives à l'éducation financière, en plus d'astuces et d'alertes en matière de planification budgétaire. Enfin, à l'aide de graphiques faciles à utiliser, il permet de comparer son budget personnel à celui d'un Canadien moyen.

Appliquer la ludification à l'éducation financière

Associer le jeu au domaine de l'éducation peut favoriser l'apprentissage des élèves dans plusieurs matières, en améliorant les connaissances liées au contenu et en stimulant la motivation et la réflexion. La nature réactive et interactive des jeux éducatifs permet aux élèves d'aborder des sujets plus complexes en leur donnant la possibilité de commettre des erreurs (à plusieurs reprises) et d'en tirer des leçons, une forme d'expérimentation qui, autrement, pourrait s'avérer trop coûteuse ou dangereuse. Le jeu au service de l'éducation peut notamment stimuler l'implication et la motivation des élèves, et cela est particulièrement vrai pour les élèves peu performants (OCDE, 2016c). Les principes généraux de la ludification peuvent également s'appliquer aux programmes d'éducation financière. Les applications de gestion des finances personnelles peuvent s'appuyer sur la ludification, en proposant des défis et des petits questionnaires, pour inciter à l'utilisation de ressources pédagogiques (IOSCO-OCDE, 2018 ; OCDE, 2019).

Actuellement, les membres de l'OCDE/INFE ont recours à la ludification pour cibler les enfants et les élèves, mais également l'ensemble de la population au moyen, par exemple, de petits questionnaires pour mesurer le bien-être financier.

En Italie, la commission nationale pour les sociétés et la bourse (CONSOB) a développé, en coopération avec l'Université de Trente, le programme *App..rendimento L'Investigame della CONSOB*, en s'appuyant sur la littérature relative à l'économie comportementale. Ce programme est associé à l'apprentissage en classe et vise à sensibiliser davantage aux biais comportementaux qui affectent les choix en matière d'investissement et à améliorer les connaissances relatives aux marchés financiers. Il commence par une leçon traditionnelle interactive qui explique les fonctionnalités du jeu, puis les élèves sont invités à y jouer seuls. À la fin de chaque jeu, les résultats agrégés sont présentés. Les élèves italiens ont également bénéficié d'une autre initiative numérique d'éducation financière ludifiée lors du Mois de l'éducation financière 2020 (octobre). La Banque d'Italie a lancé un petit questionnaire éducatif sur les caractéristiques

et les risques associés aux instruments de paiement électronique. Les élèves des premier et deuxième cycles du secondaire de tout le pays ont participé à ce jeu présenté sur la plateforme internationale d'apprentissage en ligne *Kahoot!*, ce qui leur a permis de se lancer des défis malgré la distance.

En Jordanie, la banque centrale a mis au point un jeu en ligne sur sa page Facebook, sous la forme d'un questionnaire, pour mesurer le niveau de bien-être financier des citoyens et identifier les principales lacunes à combler lors de futures campagnes d'éducation financière.

Au Luxembourg, la commission des marchés financiers a lancé *FinGol: The Financial Game of Life* (FinGol : le destin financier), un jeu éducatif dynamique sous la forme d'un chatbot mis au point par des étudiants de la *Luxembourg Tech School*. Destiné aux jeunes, l'outil propose une simulation ludique de la vie financière d'un adulte et des situations auxquelles on peut être confronté dans la vraie vie. Dans ce jeu, les utilisateurs doivent trouver un emploi, gérer leur budget, prendre une série de décisions financières et en assumer les conséquences. L'outil offre également des informations notamment sur la nécessité de disposer d'un budget, mais également sur les crédits et les risques éventuels. Une gestion responsable de leurs finances personnelles permet aux utilisateurs d'accéder aux niveaux supérieurs et de débloquent d'autres fonctionnalités de l'outil.

Au Mexique, *Banco de México* a conçu *Mi Banxico*, une application mobile qui propose un jeu de défis axé sur l'argent et les responsabilités de la banque centrale. Lancée en 2014, puis mise à jour en 2016, cette application s'adresse aux enfants et aux enseignants.

Au Pérou, la SBS a créé un jeu intitulé *Grandes Ahorradores* (Grands épargnants) qui vise principalement à enseigner aux enfants et aux jeunes la gestion de l'argent et l'épargne. Il offre la possibilité aux joueurs de définir différents objectifs d'épargne, et les aide à les atteindre grâce à des rappels et des astuces. Il leur permet également d'utiliser de l'argent dans les cinq niveaux du jeu, proposant ainsi divers moyens de se familiariser avec les concepts de dépenses et d'épargne.

En Roumanie, le site web de la banque centrale a mis en ligne le jeu *Moneta*, dans lequel les élèves peuvent expérimenter diverses corrélations économiques dans le but d'assurer l'équilibre de l'économie, tout en se familiarisant avec les politiques de la banque centrale.

En République slovaque, le site web du département de la protection des consommateurs financiers de la banque centrale contient un petit questionnaire en ligne qui invite les joueurs à se confronter à des situations de la vie réelle relatives au choix et à l'utilisation de produits financiers ainsi qu'à la gestion d'un budget personnel. Ce questionnaire propose à l'utilisateur du matériel pédagogique immédiat, tout en permettant à la banque d'analyser les résultats pour identifier les domaines à risques.

En Suède, l'autorité des marchés financiers *Finansinspektionen*, en coopération avec le musée de l'économie, a conçu une application mobile pour aider les enfants entre 8 et 10 ans à comprendre les concepts de revenus, d'impôts et de frais. Elle s'inspire d'un jeu de société sur les monnaies, *The Coin Cabinet*, et suppose la gestion et la responsabilité d'un salaire mensuel. Les joueurs peuvent tester divers emplois avec différents salaires et décider des dépenses à consacrer à la nourriture, au logement et autre. Les enfants peuvent voir combien d'argent il leur reste et décider de ce qu'ils veulent faire avec leurs économies. L'application s'adresse aux enfants et à leurs parents, et peut aussi être utilisée dans un contexte scolaire par les enseignants de matières ayant des composantes en éducation financière, telles que les sciences sociales, les connaissances des consommateurs et des propriétaires.

En Ukraine, la banque nationale (NBU) a lancé un jeu éducatif en ligne intitulé *Vaincre les fraudeurs* dans le cadre de la campagne d'information #AuRevoirLesFraudeurs, en coopération avec quatre organisations partenaires (USAID dans le cadre de son projet de transformation du secteur financier, l'*Ukrainian Interbank Payment Systems Member Association* EMA, et les entreprises Interkassa et Olx). Par le biais de 80 exercices, les utilisateurs apprennent les règles fondamentales de la protection et de la cybersécurité dans le domaine des paiements scripturaux : la protection des données personnelles et des actifs, le choix de mots de passe sécurisés, l'utilisation des applications de banque en ligne et

l'identification des situations d'hameçonnage par courriel, d'hameçonnage vocal, de fraude ainsi que d'escroqueries de type « romantique » et « amical ». Le jeu est proposé via le navigateur internet ou une application mobile.

4 Conception, suivi et évaluation des initiatives numériques d'éducation financière

Les membres de l'OCDE/INFE s'appuient sur diverses sources pour concevoir leurs initiatives numériques d'éducation financière, notamment des sources traditionnelles telles que les données d'évaluation de la culture et des programmes dans le domaine financier, ainsi que les échanges avec les réseaux de parties prenantes et des experts extérieurs spécialisés dans les outils et l'apprentissage numériques. Bien souvent, ils comptent également sur les essais menés auprès des groupes de discussion pour bénéficier d'éclairages supplémentaires et améliorer les formats et les contenus. Cette section offre une vue d'ensemble des approches adoptées pour l'orientation et la conception des initiatives numériques d'éducation financière. Puis elle propose une description des méthodes utilisées par les autorités publiques pour assurer un suivi de la mise en œuvre de ces initiatives numériques et les évaluer.

Conception des initiatives numériques d'éducation financière

S'appuyer sur les orientations, les données et les recherches disponibles

Les orientations internationales

Certains membres de l'OCDE/INFE mettent en avant les orientations et instruments élaborés par l'OCDE (OCDE, 2018a ; OCDE, 2018b), tels que l'*OECD/INFE Policy Guidance Note on Digital Financial Literacy* [Note d'orientation politique de l'OCDE/INFE sur la culture financière numérique], la Commission européenne ainsi que les autorités nationales d'autres pays, comme l'échelle du bien-être financier du *Consumer Financial Protection Bureau* des États-Unis (CFPB, 2017). Certains membres indiquent également avoir officiellement répertorié toutes les initiatives numériques d'éducation financière mises en œuvre à l'échelle internationale.

Les données relatives à la mesure de la culture financière

Plusieurs membres déclarent orienter leurs initiatives numériques et classiques en s'appuyant sur les données des enquêtes mesurant la culture financière, ou de celles menées auprès des ménages ainsi que sur les plaintes déposées par les consommateurs à l'échelle nationale. Ces données, collectées conformément aux lignes directrices et aux instruments de l'OCDE (OCDE, 2018c), permettent notamment d'identifier les principaux domaines politiques, les compétences fondamentales spécifiques et les comportements financiers à aborder, et de définir les groupes cibles auxquels les initiatives doivent s'adresser en priorité.

Les données tirées du suivi et de l'évaluation des programmes classiques

Les données et observations factuelles collectées dans des contextes classiques sont utilisées lorsque l'initiative numérique repose sur des programmes en présentiel existants. Au Mexique, l'initiative d'apprentissage en ligne de *Banco de México* a été conçue sur la base des recherches visant à documenter un manuel scolaire pour les élèves du primaire (*L'argent au Mexique*) et son guide à l'usage des enseignants. En Nouvelle-Zélande, la CFFC a créé des contenus numériques à partir de son programme de changement de comportement fondé sur des données probantes, qui associe la théorie de l'économie comportementale, la méthodologie d'accompagnement GROW et les principes socioconstructivistes.

Le recours aux connaissances comportementales

L'offre numérique d'éducation financière facilite la conception d'interventions étayées par les sciences comportementales visant à limiter l'impact négatif des biais lors de la prise de décision financière (IOSCO-OCDE, 2018 ; OCDE, 2019). L'utilisation des technologies permet la prise en compte des connaissances tirées de la recherche comportementale pour inciter les consommateurs à agir de manière spécifique (par exemple, pour épargner ou rembourser une dette de carte de crédit à l'aide de rappels automatiques) et accroît les possibilités de faire évoluer les comportements financiers (par exemple, grâce à des comparaisons virtuelles de prix/produits/offres et des rappels opportuns au moment de l'achat ou immédiatement après).

Certains membres de l'OCDE/INFE se sont servis des sciences comportementales pour concevoir ou repenser leurs initiatives numériques d'éducation financière. En Australie, la commission des valeurs mobilières (ASIC) a appliqué les sciences comportementales à tous les contenus et outils de son programme *Moneysmart* : l'examen s'est appuyé sur une analyse comportementale et a répertorié les actions que les consommateurs étaient encouragés à prendre après avoir consulté le site *Moneysmart* ou utilisé ses outils. Au Canada, l'ACFC a mené une analyse documentaire sur les comportements incitatifs et la conception expérimentale avant de lancer ses initiatives. La Banque centrale de Moldova a analysé les connaissances comportementales pour comprendre le processus de prise de décision chez les individus qui déposent une demande de prêt, ou leurs habitudes en matière d'épargne et de consommation, et formuler des messages d'encouragement.

Les connaissances comportementales ont également servi à définir l'emplacement des éléments d'information les plus importants sur les sites web et les outils numériques, ainsi que leur présentation, comme l'a indiqué la Banque centrale du Portugal. En Nouvelle-Zélande, la CFFC utilise en ligne les éléments de son programme *On the Ward* qui se sont avérés les plus efficaces, y compris la preuve sociale, l'heuristique, les victoires faciles, les courtes vidéos, les récits, les manuels d'initiation interactifs et les réflexions personnelles guidées.

Recourir à l'expertise informatique nécessaire

Puisqu'il est nécessaire de veiller à une utilisation efficace des solutions technologiques, les membres de l'OCDE/INFE insistent sur l'importance de consulter leurs services informatiques ou des experts informatiques extérieurs.

Plusieurs membres ont sollicité une expertise technique supplémentaire extérieure, dans la mise au point d'applications et de sites web et dans la conception graphique par exemple, et ont recruté des agences spécialisées dans les technologies et la communication numériques. C'est l'option choisie par l'Autriche, le Canada, l'Inde, le Luxembourg, le Portugal et la Roumanie. Les experts extérieurs ont parfois été engagés uniquement pour des projets spécifiques, comme des enregistrements vidéo (la Banque centrale du Brésil et la Banque nationale de Croatie).

Consulter les experts et parties prenantes externes

Plusieurs membres de l'OCDE/INFE ont consulté différents services au sein de leur organisation (surtout les divisions responsables de la communication), des membres de comités d'éducation financière à l'échelle nationale et des parties prenantes de la communauté de l'éducation financière de leur juridiction.

En plus de cette approche interdisciplinaire et inter-agence – et en fonction des domaines couverts par l'initiative numérique et des catégories de population visées – certains membres ont également mené des consultations auprès de chercheurs externes et créé des comités consultatifs spéciaux.

En Australie, l'ASIC s'est adressée aux principales parties prenantes de son *Réseau du bien-être financier* pour entamer le réexamen de son site *Moneysmart*. Les membres du réseau, et le grand public, ont été invités à formuler des commentaires sur la version « bêta » du site avant son lancement. Au Canada, l'ACFC a sollicité l'avis d'un chercheur spécialisé dans les comportements budgétaires ainsi que celui des principales parties prenantes à but non lucratif compétentes dans le domaine budgétaire. La nécessité de garantir la tenue de consultations permanentes durant toute la conception et la mise en œuvre de l'initiative a conduit à la création d'un comité consultatif composé d'experts dans les domaines universitaire, de l'éducation et la culture financières et du conseil en crédit, en partenariat avec l'Autorité des marchés financiers (AMF) du Québec et l'organisme Investor Education Fund (IEF).

Dans un cas, l'offre numérique a dû s'adapter aux besoins d'apprentissage et aux particularités de citoyens malvoyants. La Banque de réserve de l'Inde (RBI) a créé un Groupe technique consultatif (GTC) composé d'experts du domaine et de représentants de la communauté des malvoyants. La RBI et le GTC ont analysé ensemble les expériences d'autres banques centrales qui avaient mis en œuvre des solutions similaires. Ils ont également rencontré des experts spécialisés en technologies d'assistance et des développeurs qui ont pu les aider à choisir les meilleures solutions technologiques.

En Irlande, la CCPC a sollicité les services d'un cabinet de conseil en apprentissage en ligne et a dialogué avec les principales parties prenantes de la communauté éducative à l'occasion du remaniement de *Money Matters*, le site web pour les enseignants et les élèves. Parmi ces parties prenantes, citons les services de développement professionnel des enseignants, les associations d'enseignants et les organes étatiques responsables des programmes et des évaluations.

Répertoire des initiatives du secteur privé

Un inventaire des applications de gestion des finances personnelles et d'éducation financière, comme le propose le secteur privé, peut constituer une précieuse source de renseignements et pourrait permettre d'identifier des partenaires susceptibles de diffuser les outils éducatifs développés par le secteur public. Pour cela, il faut impérativement maintenir une neutralité envers les initiatives commerciales et adopter des comportements qui minimisent l'apparition d'éventuels conflits d'intérêts (OCDE/INFE, 2014).

La Banque centrale du Brésil dresse actuellement un inventaire méthodique de toutes les initiatives numériques d'éducation financière promues par le secteur privé, des institutions financières aux agrégateurs de comptes. Par ailleurs, témoin de la multiplication et du succès des influenceurs numériques spécialisés dans les finances personnelles (certains comptant plusieurs millions d'abonnés sur YouTube), la banque assure activement le suivi de leur présence en ligne et des messages qu'ils diffusent.

Le dialogue avec le secteur privé peut également se faire au moyen d'outils de surveillance et de réglementation innovants, tels que les environnements de bac à sable. L'initiative LIFT (*Laboratório de Inovações Financeiras e Tecnológicas*) de la Banque centrale du Brésil est un laboratoire d'innovation qui a sélectionné jusqu'à présent six projets directement liés à l'éducation financière à l'occasion de ses trois éditions. Les initiatives sélectionnées font l'objet d'un suivi attentif et sont soutenues par une équipe d'experts, y compris par le service de la citoyenneté financière de la banque centrale, ce qui assure un

équilibre entre l'innovation du secteur privé et les messages d'éducation financière transmis par les spécialistes du secteur public.

Utiliser des groupes de discussion

Vingt-trois initiatives ont fait l'objet de débats auprès de groupes de discussion. Dans certains cas, des salariés de différents services au sein de l'institution responsable du développement de l'outil ont mené les discussions. Tandis que dans d'autres, les groupes de discussion constitués pour la circonstance étaient composés de représentants de la population visée par les initiatives numériques (telle que les élèves et les étudiants en Autriche ou les malvoyants en Inde), d'éventuels utilisateurs sélectionnés sur la base de critères géographiques (comme en Moldova) ou socio-économiques (comme au Maroc, où il s'agissait de cadres, de personnes analphabètes et peu alphabétisées, et de femmes au foyer).

En Australie, l'ASIC est entrée en contact avec plus d'un millier d'Australiens par l'intermédiaire d'enquêtes et d'entretiens afin de réviser son site web et ses outils *Moneysmart*. Cette consultation s'est avérée capitale pour comprendre la façon dont les consommateurs gèrent les questions financières et pour adapter les contenus de l'offre d'éducation financière. Conjuguée à des travaux de recherche, elle a aussi été particulièrement utile pour décrire le cheminement des Australiens dans le processus de prise de décisions financières ainsi que l'influence des informations et outils en ligne.

L'ACFC a mis à l'essai son planificateur budgétaire auprès de cinq organisations possédant une expérience attestée dans les relations avec des groupes cibles, tels que les personnes à faible revenu, les jeunes, les personnes confrontées à des problèmes d'endettement, etc. Lors de la phase de développement, deux séries de tests de convivialité ont également été menées auprès de 23 participants de diverses provinces et d'âges, de niveaux de revenu et d'études différents.

La Banque centrale du Portugal a créé un groupe de discussion pour évaluer si la nouvelle interface de son principal site d'éducation financière était plus intuitive que la précédente, et si les textes étaient rédigés dans un langage plus direct et facile à comprendre. Le groupe de discussion était composé de 10 utilisateurs, notamment des journalistes, des universitaires, des utilisateurs internes et des citoyens.

Suivi et évaluation

Les technologies numériques peuvent faciliter le suivi de la mise en œuvre des initiatives numériques d'éducation financière par rapport aux initiatives classiques. En effet, la quasi-totalité des initiatives numériques d'éducation financière se caractérise par l'utilisation d'outils qui assurent un suivi automatique. L'accès aux sites web et toutes les interactions avec celui-ci font l'objet d'un suivi qui repose sur le nombre de consultations des pages et de leurs sous-sections, et ce grâce aux données de Google Analytics ainsi qu'aux rapports périodiques des entreprises externes responsables de la gestion des sites. Ce suivi met en lumière la façon dont les visiteurs consultent les ressources et les sections auxquelles ils consacrent le plus de temps, permettant ainsi aux autorités publiques de comprendre les préférences des utilisateurs et d'améliorer les contenus en conséquence.

Le suivi du nombre de téléchargements des applications mobiles est assuré par l'intermédiaire des boutiques d'applications. Dans certains cas, comme au Japon et en Nouvelle-Zélande, les processus d'inscription ou des enquêtes spécifiques menées auprès des visiteurs des pages web permettent de collecter des données de suivi supplémentaires. En Nouvelle-Zélande, les utilisateurs du programme *Sorted Sessions* sont invités à préciser lors de leur inscription leur état de bien-être financier, mettant ainsi à la disposition de la CFFC de précieuses informations supplémentaires.

Toutefois, l'évaluation des initiatives numériques, qu'elle soit quantitative ou qualitative, n'est pas systématique malgré les avantages qu'elle représente en termes de conception de programmes, d'étude

d'impact et de bon usage des ressources (OCDE/INFE, 2012a ; OCDE/INFE, 2010a ; OCDE/INFE, 2010b).

L'évaluation qualitative s'appuie principalement sur les commentaires des utilisateurs collectés lors d'enquêtes, comme au Brésil pour la plateforme d'apprentissage en ligne de la banque centrale, en France pour les deux sites gérés par la banque centrale et au Portugal pour les initiatives menées par la commission des valeurs mobilières lors de la Semaine mondiale de l'investisseur. En Irlande, la CCPC a envoyé des questionnaires aux enseignants pour obtenir leurs commentaires quant à son programme *Money Matters*, et a consulté des organisations et des groupes d'enseignants. Certains membres s'appuient également sur les commentaires formulés par les utilisateurs d'applications mobiles sur les plateformes de distribution d'applications. En Suède, le site *Koll pa Cashen* qui promeut l'enseignement de l'éducation financière dans les écoles fait l'objet d'une évaluation tous les trois ans dans le cadre de groupes de discussion afin de comprendre l'impact des vidéos. Cette évaluation a déjà permis d'orienter deux révisions de l'outil.

Les membres de l'OCDE/INFE sont peu nombreux à opter pour les évaluations quantitatives. Parmi ceux qui le font, figurent notamment le Brésil, où la banque centrale a effectué une évaluation quantitative lors de la phase pilote de sa plateforme d'apprentissage en ligne ; et l'Allemagne, dont la banque centrale a mené ce type d'évaluation à l'aide de formulaires distribués dans les cours qui s'appuient sur des ressources numériques. Au Mexique, *Banco del Bienestar* collecte des informations pendant toute la durée de son MOOC, tant au moment de l'inscription que pendant les examens réguliers et l'examen final. Depuis 2020, les participants sont invités à remplir un questionnaire supplémentaire trois mois après la fin du MOOC, pour évaluer ce qu'ils ont retenu et dans quelle mesure ils utilisent les compétences acquises dans la vie réelle.

L'Espagne et le Japon indiquent mener une évaluation quantitative de l'impact de leurs initiatives numériques d'éducation financière grâce aux enquêtes nationales sur la mesure de la culture financière. Enfin, au Canada, une évaluation quantitative préalable et postérieure a été menée sur l'envoi de messages d'éducation financière via une application mobile (voir l'Encadré 4.1).

Encadré 4.1. Canada : l'évaluation quantitative de l'utilisation des technologies numériques (application mobile) pour promouvoir la planification budgétaire chez les personnes qui n'établissent pas de budget

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada a mené une évaluation quantitative pour connaître l'impact d'une intervention d'éducation financière visant à inciter à la planification budgétaire à l'aide d'une application mobile (ACFC, 2017). L'objectif global du projet pilote consistait à examiner l'impact du matériel d'éducation financière de l'ACFC sur les connaissances, la confiance et les comportements en lien avec l'établissement d'un budget.

L'ACFC s'est servie d'une application déjà à la disposition des Canadiens pour tester son matériel d'éducation financière. L'application *Carotte Points Santé* offrait aux consommateurs des points de fidélités (par exemple, des récompenses air miles) en échange de la réalisation de tâches simples, telles que lire des textes brefs, répondre à de petits questionnaires et regarder de courtes vidéos. Développée par une entreprise privée avec des financements publics, l'application faisait partie de l'approche multisectorielle adoptée par le gouvernement canadien pour promouvoir des modes de vie sains et prévenir les maladies chroniques.

La décision de se concentrer sur l'établissement d'un budget repose sur les données probantes suivantes :

- Les recherches qui ont montré que la planification budgétaire aide à hiérarchiser les dépenses et qu'elle peut s'avérer particulièrement efficace pour les personnes connaissant des difficultés financières.
- L'enquête canadienne sur les capacités financières de 2014 qui a montré que seuls 46 % des Canadiens établissent un budget, mais que parmi ces personnes elles sont 93 % à déclarer le respecter « toujours » ou « habituellement ».
- Les recherches qui ont démontré que les messages envoyés aux consommateurs sur leurs appareils mobiles et les approches de l'économie comportementale permettent de modifier les comportements.

Le projet pilote a été lancé le 5 juillet 2016 dans deux provinces canadiennes, la Colombie-Britannique et Terre-Neuve-et-Labrador. Pendant un mois, les interventions ont consisté à envoyer aux consommateurs des messages d'éducation financière et des questions factuelles via l'application *Carotte Points Santé*. La première intervention s'adressait à un large public (n = 10 716) pour identifier les personnes qui n'établissaient pas de budget (46 % ; n = 4 949) et celles qui en faisaient un (54 % ; n = 5 767). Le premier groupe a ensuite fait l'objet de deux interventions pour inciter les répondants à établir un budget. On a mesuré l'évolution de leurs connaissances, confiance et comportements. Pour évaluer l'impact du matériel pédagogique de l'ACFC en lien avec l'établissement d'un budget, les résultats de ce groupe expérimental ont été comparés à ceux obtenus par un groupe témoin.

Selon les conclusions, l'intervention menée auprès des personnes qui n'établissaient pas de budget s'est avérée efficace et a permis d'améliorer leurs connaissances budgétaires, leur confiance à cet égard et leur utilisation d'un budget à hauteur, respectivement, de 10, 15 et 14 points de pourcentage.

5 Conclusions

Les membres de l'OCDE/INFE sont de plus en plus nombreux à concevoir et mettre en œuvre des initiatives d'éducation financière dans un format numérique et à doter l'enseignement classique d'éléments numériques. Cette numérisation s'est accentuée en raison de la crise du COVID-19, des restrictions imposées dans de nombreuses économies et de la nécessité de passer du présentiel à des programmes en ligne.

L'adaptation à la numérisation croissante de nos économies et sociétés et les conséquences de la pandémie de COVID-19 n'expliquent pas à elles seules ce choix pour le numérique. En effet, il repose également sur la compréhension que l'adoption du format numérique, malgré les difficultés spécifiques qui y sont associées, peut faciliter une offre d'éducation financière efficace, en élargir la portée et contribuer à une évolution positive des comportements.

Le choix d'une offre numérique d'éducation financière s'accompagne des objectifs complémentaires suivants :

- **Améliorer l'accès aux informations et conseils** à l'aide de sites web qui proposent souvent des outils de calcul et de gestion des finances personnelles ou d'applications mobiles qui peuvent répondre aux besoins des citoyens handicapés.
- **Organiser des formations en éducation financière**, qu'elles soient adaptées de programmes proposés en présentiel ou conçues à dessein. La formation en ligne peut faciliter une reproduction à plus grande échelle et élargir la portée des initiatives classiques dont l'efficacité est avérée. Elle peut également permettre aux décideurs politiques de répondre à la crise du COVID-19 et de satisfaire les besoins des publics cibles en matière de culture financière, tout en maintenant les mesures de distanciation sociale.
- **Développer les aptitudes et la confiance** en matière de gestion de l'argent et de maîtrise des finances, notamment grâce à la conception d'applications mobiles et d'outils conviviaux de gestion budgétaire et de contrôle des finances personnelles, ou en ayant recours aux techniques de ludification pour favoriser l'apprentissage et familiariser les citoyens, surtout les jeunes générations, au monde de la finance.

Le rapport met également en lumière les premières applications de l'intelligence artificielle en éducation financière, par l'intermédiaire de chatbots qui interagissent avec les utilisateurs de produits financiers ou les enfants. Il souligne la présence des autorités responsables de l'éducation financière dans les médias sociaux qui diffusent des messages simples, ciblent des publics spécifiques et mènent des campagnes ponctuelles axées, par exemple, sur les mesures de sécurité en ligne.

Les membres de l'OCDE/INFE reconnaissent que l'efficacité du mode de diffusion numérique exige d'adapter les contenus et approches pédagogiques à l'environnement numérique, ainsi que de comprendre la façon dont les technologies favorisent l'apprentissage. C'est ce qui ressort des diverses sources qui guident la conception des initiatives numériques d'éducation financière, qui comprennent notamment :

- Des sources traditionnelles, telles que les données d'évaluation de la culture et des programmes dans le domaine financier ainsi que les échanges avec les réseaux des parties prenantes.

- L'expertise des services informatiques et de communication en interne, et celle des experts externes spécialisés dans l'apprentissage et les technologies numériques.
- L'utilisation de groupes de discussion permettant d'obtenir des éléments supplémentaires sur les interactions des utilisateurs avec les ressources numériques, et d'améliorer la diffusion et la présentation des contenus.

Les institutions sont très peu nombreuses à tirer pleinement profit des connaissances comportementales, à répertorier les ressources proposées par le secteur privé ou à mener des consultations avec ce dernier. Certains membres font part d'un manque d'expertise interne dans le domaine de l'économie comportementale et de difficultés à instaurer un dialogue avec le secteur privé qui – du point de vue de nombreux membres de l'OCDE/INFE – est composé d'entités sous supervision et réglementation.

Malgré le recours croissant aux outils numériques, les décideurs politiques responsables de la culture financière ont conscience que l'adoption du format numérique est loin d'être une solution miracle. En effet, si ces outils peuvent faciliter la communication et l'offre d'éducation financière, ils présentent également des difficultés spécifiques. Les autorités publiques font notamment état de difficultés liées à la sensibilisation des publics cibles à l'existence des ressources numériques d'éducation financière, à la prise en compte des différents niveaux de culture numérique – notamment vis-à-vis des personnes âgées – et du nombre limité d'outils numériques parmi les personnes à faible revenu ; et au fait de maintenir la motivation et l'implication des utilisateurs dans un environnement en ligne. Le rapport souligne la manière dont les décideurs politiques associent les formats numérique et classique pour surmonter certaines de ces difficultés, en particulier pour répondre aux besoins des publics vulnérables ou pour favoriser l'intégration de l'éducation financière dans les établissements d'enseignement.

Il reste encore à apporter de nombreuses améliorations dans le suivi et l'évaluation de ces initiatives. Les technologies numériques permettent d'accroître la quantité et la qualité des données collectées – en gardant à l'esprit le nécessaire respect des cadres de protection des données en vigueur – et, après avoir obtenu le consentement des consommateurs, de créer de nouvelles possibilités d'analyse. Si cela est le cas avec le suivi automatisé proposé par les outils numériques, l'évaluation des initiatives numériques d'éducation financière n'est pas encore généralisée et, à ce stade, elles sont peu nombreuses à avoir fait l'objet d'une analyse d'impact. Cela peut s'expliquer par leur mise en œuvre récente, l'absence de connaissances et d'expertise en matière de suivi et d'évaluation dans un contexte numérique et le manque global de capacités et de ressources pour les réaliser.

Les informations collectées et les analyses menées lors de l'élaboration de ce rapport montrent que les possibilités qu'offrent les outils numériques sont de plus en plus appliquées à l'éducation financière dans une grande diversité d'initiatives et permettent de répondre aux besoins de la population générale et des groupes cibles spécifiques. Les autorités publiques et les gouvernements pourraient toutefois tirer avantage des orientations et des recherches supplémentaires dans certains domaines, particulièrement lorsqu'ils procèdent à l'adaptation numérique de programmes en présentiel efficaces, en réponse à la pandémie de COVID-19.

L'OCDE/INFE continuera de suivre et d'étudier les avancées à cet égard, d'encourager le dialogue par l'intermédiaire de son groupe de travail sur la culture financière numérique et d'identifier les bonnes pratiques en matière de conception et mise en œuvre efficaces. Ce rapport sera essentiel pour jeter les bases qui serviront à la définition des lignes directrices de l'OCDE/INFE concernant l'offre numérique d'éducation financière.

Références

- CFPB (2017), CFPB Financial Well-Being Scale Scale development technical report
- FCAC (2017), Initiating budgeting behaviour among non-budgeters A financial literacy pilot using mobile technology
- G20 (2019), G20 Fukuoka Policy Priorities on Ageing and Financial Inclusion
- IOSCO OECD (2018), The Application of Behavioural Insights to Financial Literacy and Investor Education Programmes and Initiatives
- OECD/INFE (2010a), Guide to Evaluating Financial Education Programmes.
- OECD/INFE (2010b), Detailed Guide to Evaluating Financial Education Programmes.
- OECD/INFE (2012a), High-level Principles for the Evaluation of Financial Education Programmes.
- OECD (2012b), Literacy, Numeracy and Problem Solving in Technology-Rich Environments: Framework for the OECD Survey of Adult Skills.
- OECD (2012c), High-level Principles on National Strategies on Financial Education.
- OECD/INFE (2014) Guidelines for Private and Not-for-profit Stakeholders in Financial Education
- OECD (2016a), G20/OECD INFE Core competencies framework on financial literacy for adults
- OECD (2016b), OECD/INFE International Survey of Adult Financial Literacy Competencies
- OECD (2016c), The potential of technology-supported learning", in Innovating Education and Educating for Innovation: The Power of Digital Technologies and Skills, OECD Publishing, Paris
- OECD (2017), OECD Digital Economy Outlook 2017, OECD Publishing, Paris
- OECD (2018a), G20/OECD INFE Policy Guidance on Digitalisation and Financial Literacy
- OECD (2018b), G20/OECD Policy Guidance on Financial Consumer Protection Approaches in the Digital Age
- OECD (2018c), OECD/INFE Toolkit for measuring financial literacy and financial inclusion
- OECD (2019). Smarter financial education: key lessons from behavioural insights for financial literacy initiatives
- OECD (2020a), Personal Data Use in Financial Services and the Role of Financial Education: A Consumer-centric Analysis
- OECD (2020b), Supporting the financial resilience of citizens throughout the COVID-19 crisis
- OECD (2020c), Strengthening seniors' financial well-being throughout the COVID-19 crisis and its aftermath
- OECD (2020d), OECD/INFE 2020 International Survey of Adult Financial Literacy
- OECD (2020e), OECD Recommendation on Financial Literacy

Annexe A. Liste des initiatives soumises par les membres de l'OCDE/INFE

Les initiatives numériques d'éducation financière en cours de conception ou déjà mises en œuvre par les membres de l'OCDE/INFE sont reprises dans le tableau ci-dessous.

Autorité membre de l'OCDE/INFE	Nom de l'initiative et adresse URL	Périodes
Australie : Commission australienne des valeurs mobilières	Moneysmart www.moneysmart.gov.au	Moneysmart a été lancé en 2011. Le site a été révisé en 2018 puis mis à jour en 2020. Aucune date de fin
Autriche : Banque centrale d'Autriche	M€ins (outil budgétaire), https://www.eurologisch.at/meins	Date de début : 17 janvier 2020 (communiqué de presse)
	PIA (application d'inflation individuelle), www.eurologisch.at/el/interaktive-anwendungen/pia.html	Date de début : 18 juillet 2019 (communiqué de presse)
Brésil : Banque centrale du Brésil	E da sua conta http://www.cidadaniafinanceira.bcb.gov.br/edasuaconta	2015 (planification et élaboration) 2017 (projet pilote) En cours (cours et mises à jour)
	Minha Vida Financeira (Ma vie financière) https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/minhavidafinanceira	
Canada : Agence de la consommation en matière financière du Canada	Intervention liée à l'établissement d'un budget à l'aide de l'application Carotte Points Santé https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/programmes/recherche/projet-pilote-technologies-mobiles.html	2016-2019
	Planificateur budgétaire en ligne de l'ACFC https://itools-ioutils.fcac-acfc.gc.ca/BP-PB/planificateur-budgetaire	Depuis novembre 2019
	Vos outils financiers https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/services/vos-outils-financiers.html	Depuis septembre 2012
Chili : Comisión para el Mercado Financiero	CMF Educa (https://www.svs.cl/educa/600/w3-channel.html)	Juin 2019 – Juin 2020

Autorité membre de l'OCDE/INFE	Nom de l'initiative et adresse URL	Périodes
Croatie : Banque nationale de Croatie	Application mobile mHNB ; https://apps.apple.com/tt/app/mhnb/id1281447302?l=fr ; https://play.google.com/store/apps/details?id=hr.hnb.app.mhnb&hl=fr	Depuis septembre 2017
	Vidéos pédagogiques sur les signes de sécurité des billets de banque en kuna ; https://www.youtube.com/watch?v=yoniFIRToI ; https://www.youtube.com/watch?v=IUD1svwjun0&feature=youtu.be ; https://www.youtube.com/watch?v=0t57en8Xbl0	Depuis juillet 2019 (première vidéo)
	Liste d'information ; https://www.hnb.hr/informativna-lista-ponude-kredita-potrosacima	Depuis septembre 2020
Croatie : Agence croate de surveillance des services financiers (Hanfa)	Amélioration continue de la culture financière (terme officieux) ; www.hanfa.hr	Activité continue (de façon permanente)
République tchèque : Ministère des Finances	Finanční gramotnost aneb Proč se finančně vzdělávat? https://financnigramotnost.mfcr.cz/ Registre national des programmes de culture financière Digifolio Finanční gramotnost https://digifolio.rvp.cz/view/view.php?id=2939	Depuis 2014 Lancement au printemps 2020 Depuis 2011
France : Banque de France	Mes questions d'argent (https://www.mesquestionsdargent.fr/) Mes questions d'entrepreneur (https://www.mesquestionsdentrepreneur.fr/)	Depuis 2017 Depuis 2019
Allemagne : Deutsche Bundesbank	Aucun intitulé spécifique. Lien hypertexte : www.bundesbank.de/bildung	Aucune période spécifique, lancement vers 2002
Allemagne : Autorité fédérale allemande de surveillance financière (BaFin)	Participation des experts de la BaFin aux tables rondes numériques organisées régulièrement dans le cadre de « Digital Kompass », projet conjoint entre l'association nationale allemande des organisations de citoyens âgés (Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen – BAGSO) et l'association à but non lucratif « Deutschland sicher im Netz e.V. ». Le projet vise à aider les personnes âgées à utiliser internet. Il reçoit également l'appui du ministère fédéral de la Justice et de la Protection des consommateurs. Lien vers l'événement du 19 mars 2020 : https://www.digital-kompass.de/termine/finanzen-im-ruhestand-worauf-sollte-ich-achten	Depuis septembre 2017 Aucune date de fin n'est actuellement prévue concernant la participation de la BaFin. Les experts de la BaFin assistent à ces rencontres environ trois fois par an.
	Navigation partagée comme outil spécial du service d'assistance téléphonique aux consommateurs. Lien vers le site web : https://www.bafin.de/EN/Verbraucher/BeschwerdenAnsprechpartner/BaFin-Verbrauchertelefon/bafin-verbrauchertelefon_artikel_en.html	Depuis septembre 2016 Aucune date de fin actuellement envisagée
Guatemala : Superintendencia de Bancos du Guatemala	Programa de Educación Financiera Construye tus Finanzas https://www.sib.gob.gt/web/sib/Educacion-Financiera	Programme lancé en 2008, à l'origine sous la forme d'une campagne de communication
Hong Kong (Chine) : Investor and Financial Education Council	Conversion de texte en format audio Lancement du programme « <i>Listen to Money Matters in Retirement</i> » avec 8 enregistrements audio produits par Metro Radio. La conversion de texte en format audio sera une stratégie permanente pour les contenus à l'intention des personnes âgées. https://www.ifec.org.hk/web/en/other-resources/multimedia/audio/learn-money-matters-in-retirement_page	Depuis 2019

Autorité membre de l'OCDE/INFE	Nom de l'initiative et adresse URL	Périodes
	Questionnaire du Mois de l'argent via un chatbot sur Facebook Messenger	Mars 2019
	<i>Thirty-Six Financial Management Stratagems: Let's teach kids about money</i>	Juillet-août 2017
Hongrie : Ministère des Finances	www.okosanapenzzel.hu	Depuis 2019
Inde : Banque de réserve de l'Inde	Initiative 1 : Sensibilisation aux billets de banque avec l'application MANI (Mobile Aided Note Identifier), https://www.rbi.org.in/scripts/MANI.aspx Application pour Android accessible sur : https://play.google.com/store/apps/details?id=com.rbi.mani Application pour IOS accessible sur : iOS 9+ : https://apps.apple.com/app/id1491441464 iOS 8 : https://apps.apple.com/app/id1491443029	Janvier 2020
	Initiative 2 : Campagne médiatique (RBI Kehta Hai) (une initiative de sensibilisation de la banque de réserve de l'Inde, RBI) : https://www.rbi.org.in/commonperson/English/Scripts/rbikehtahai.aspx	Depuis novembre 2017
	Initiative 3 : Semaine nationale de la culture financière	Une semaine chaque année depuis 2016
Irlande : Commission pour la concurrence et la protection des consommateurs	Money Matters – www.moneymatters.ccpc.ie . Un programme d'éducation financière avec des ressources pour les enseignants et les élèves du premier cycle de l'enseignement secondaire (de 12 à 16 ans).	Le site web a été lancé en 2015 de manière à coïncider avec une nouvelle année scolaire du premier cycle du secondaire en Irlande. Nouvelle conception en 2019 pour améliorer la convivialité.
Italie : Banque d'Italie	https://economieapertutti.bancaditalia.it	Novembre 2019
Italie : CONSOB	Saver-lo, l'outil de calcul d'un budget App...rendimento. CONSOB investigame	
Japon : Banque du Japon	Activités d'information sur les services financiers	Depuis 1997
Japon : Agence des services financiers	Transfert de vidéos promotionnelles sur YouTube	Depuis 2018
Jordanie : Banque centrale de Jordanie	« Prendre un bon départ » (en arabe : بلشها صح) « Votre bien-être financier » (en arabe : صحتك المالية)	Du 26 janvier au 24 avril 2020 Le 27 avril 2020, à l'occasion de la Journée arabe de l'inclusion financière
Libye : Banque centrale de Lybie	L'épargne d'aujourd'hui est une bonne chose pour les besoins de demain	2016
Luxembourg : Commission de surveillance du secteur financier	Lëtzfin www.letzfin.lu https://www.facebook.com/The-Financial-Game-of-Life-102762091109886/	Date de début : 19 novembre 2019
Mexique : Banco de Mexico	Apprentissage en ligne Ban-xic	L'initiative a vu le jour en 2018, la définition du concept a été établie en 2019 et l'initiative est disponible sans limite depuis 2020. L'idée a vu le jour en 2017. Les phases de développement et d'essai ont eu lieu en 2018-2019. Projet pilote lancé au premier semestre 2020 et couverture complète depuis le second semestre 2020.

Autorité membre de l'OCDE/INFE	Nom de l'initiative et adresse URL	Périodes
Mexique : Banco de Ahorro Nacional y Servicios Financieros (BANSEFI)	Cours en ligne ouverts et massifs : Introduction à l'éducation financière http://www.mexicob.gob.mx/courses/coursev1 : BANBIEN+IALE200312X+2020_03/about Date de début : 1 ^{er} mars Date de fin : 30 avril Temps nécessaire estimé : 20 heures.	Lancé en 2020, le cours est disponible toute l'année.
Moldova : Banque nationale de Moldova	https://www.bnm.md/ro/content/bnm-cnfp-si-expert-grup-si-au-unit-eforturile-educatia-financiara-populatiei « Da Sens Banilor »	Depuis le 24 mars 2019 Depuis janvier 2020
Maroc : Fondation marocaine pour l'éducation financière	Une application mobile de gestion de budget intitulée Mizaniyati https://play.google.com/store/apps/details?id=ma.android.fmef&hl=en_US	Mars 2018
Namibie : Autorité de surveillance des institutions financières de Namibie	Initiative de culture financière (FLI) : http://www.fli-namibia.org/	Depuis 2012
Nouvelle-Zélande : Commission pour les capacités financières	Sorted Sessions www.sortedsessions.org.nz	Mars 2020
Pérou : Commission de contrôle des banques, des compagnies d'assurances et des fonds de pension (SBS)	Apprentissage en ligne de SBS (cours virtuel) Lien : https://aulagpu.sbs.gob.pe/ Budget familial de SBS (site web) Lien : http://www.sbs.gob.pe/presupuestofamiliar (application) Lien : https://play.google.com/store/apps/details?id=com.osp.projects.sbspresupuestofamiliar&hl=es_PE Ahorrando Ando (application) Lien : https://play.google.com/store/apps/details?id=com.osp.projects.ahorrosbs&hl=en_US Grandes Ahorradores (jeu) Lien : https://play.google.com/store/apps/details?id=com.onlineapps.GrandesAhorradores&hl=es_PE	
Pologne : Ministère des Finances	Finansoaktywni https://finansoaktywni.pl/ Chaque année, le projet débute en février/mars et se termine en juin. Un concours pour les établissements d'enseignement est annoncé dans le cadre du projet. Le matériel pédagogique est cependant disponible toute l'année. Site web www.finanse.uokik.gov.pl – un recueil de connaissances sur la situation du marché hypothécaire en franc suisse, les assurances, les fonds de capital, les obligations de sociétés et les investissements alternatifs. Campagne sociale « Qu'advient-il de vous le jour où la bulle explosera ? » (Kampania społeczna A Ty kim będziesz, kiedy bańka pęknie?) L'autorité polonaise de surveillance financière (UKNF) https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/kampania_spoleczna https://m.youtube.com/watch?feature=youtu.be&v=oJvphCRABTM https://m.youtube.com/watch?v=Jz6Xjic9Jo	Depuis 2015 Depuis 2015 Depuis juin 2018 (de juillet à août 2018 à la télé et la radio)
Portugal : Banque centrale du Portugal	Bank Customer Website (https://cliente bancario.bportugal.pt/en), disponible en portugais et en anglais	Depuis 2012

Autorité membre de l'OCDE/INFE	Nom de l'initiative et adresse URL	Périodes
	Comparateur des frais (https://clientebancario.bportugal.pt/en/aplicacao/comparador-de-comissoes), disponible en portugais et en anglais	Depuis mai 2017
	Site web Todos Contam (Tout le monde compte) (https://www.todoscontam.pt/), uniquement disponible en portugais	Depuis juillet 2012
Portugal : Commission du marché des valeurs mobilières	Espace pour les investisseurs (sur le site web de la CMVM) : https://www.cmvm.pt/en/Pages/homepage.aspx ;	Permanent (mise à jour permanente des nouveaux contenus). Initiative faisant actuellement l'objet d'une mise à jour de grande ampleur qui devrait être mise en œuvre au début de l'année 2021 : Investors' Portugal.
	Culture financière pour les investisseurs sur le marché des valeurs mobilières	Un engagement à long terme (2011-2016) : Culture financière pour les investisseurs sur le marché des valeurs mobilières - élaboration
	« Todos Contam » - https://www.todoscontam.pt/ ;	
Portugal : Autorité de surveillance des compagnies d'assurance et des fonds de pension	« Os Meus Seguros » (Mon assurance)	Depuis décembre 2018
	« Falar Seguros » (Parler d'assurance)	Depuis mai 2019
Roumanie : Banque nationale de Roumanie	https://www.bnr.ro/Educational-Resources-12960.aspx	Twitter - 2011 ; YouTube - 2011 ; LinkedIn - 2014 ; Instagram - 2019 ; Applications - 2016 ; jeu en ligne - 2013 ; vidéos pédagogiques - 2013
République slovaque : Banque nationale de la République slovaque	Site web du département de la protection des consommateurs financiers (https://www.nbs.sk/en/consumer)	Depuis janvier 2015
Afrique du Sud : Autorité de contrôle du secteur financier (FSCA)	Site web de la FSCA sur l'éducation des consommateurs	
Espagne : Commission nationale du marché des valeurs mobilières	www.finanzasparatodos.es ; http://www.finanzasparatodos.es/gepeese/es/index.html	Depuis 2010
Suède : Finansinspektionen	Koll på cashen (www.kollpacashen.se)	2008
	http://www.myntkabinettet.se/pengalabbet	2017
Thaïlande : Banque de Thaïlande	Culture financière sur les médias sociaux, Facebook et site web (https://www.facebook.com/hotline1213/)	Depuis 2014 Plus de thématiques sur la culture financière numérique depuis 2019.
Türkiye : Banque centrale de Türkiye	Herkes İçin Ekonomi (L'économie pour tous) Microsite : https://herkesicin.tcmb.gov.tr/ (uniquement disponible en turc) Instagram : @herkesicinekonomi	Depuis février 2018 (microsite) Depuis avril 2018 (Instagram)
Banque nationale d'Ukraine (NBU)	Site web du Money Museum de la NBU (https://cutt.ly/VgHk7Om) et Facebook https://cutt.ly/YgHfUEs	Depuis 2019
	Semaine internationale de l'argent en Ukraine (https://cutt.ly/OgHh1DI)	Depuis février 2018

Autorité membre de l'OCDE/INFE	Nom de l'initiative et adresse URL	Périodes
	Campagne sociale #AuRevoirLesFraudeurs (https://cutt.ly/bgHhBnC)	Depuis juillet 2020
	Economic Express : Journées d'information de la NBU dans les régions (https://cutt.ly/VgHhXbt)	Depuis 2018
	Facebook : Culture financière en Ukraine (https://cutt.ly/AgHfZAG) et Instagram : (https://cutt.ly/JgHgo0x).	
	Canal public de discussion sur l'application mobile de messagerie Viber – <i>Bonjour de la NBU !</i> (contient des petits questionnaires, des publications expliquant les bases de la gestion des finances personnelles ainsi que les différents types d'institutions et de services financiers)	Depuis juillet 2020

www.oecd.org/financial/education

