

Document d'orientation de l'OCDE/INFE sur l'offre numérique d'éducation financière



Veillez citer le présent contenu comme suit :

OCDE (2022), *Document d'orientation de l'OCDE/INFE sur l'offre numérique d'éducation financière*,
www.oecd.org/financial/education/INFE-guidance-on-digital-delivery-of-financial-education.htm

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.

©OCDE 2022

Table des matières

Introduction	4
Raisons de l'élaboration du document d'orientation	4
Avantages et défis du mode numérique	6
Objectifs et portée du document d'orientation	7
Sources et processus	8
Document d'orientation de l'OCDE/INFE sur l'offre numérique d'éducation financière	10
Inclure le mode numérique dans les stratégies nationales pour la culture financière	10
Renforcer les compétences des autorités publiques en gestion de projets liés aux TIC	12
Adapter la conception au niveau de maturité et aux préférences numériques, en s'appuyant sur la pédagogie adaptée et les connaissances comportementales	14
Accompagner une mise en œuvre efficace des programmes	20
Intégrer des outils de suivi et inclure le mode numérique dans une théorie du changement	22
Annexe A. Membres du Groupe de travail sur la culture financière numérique de l'OCDE/INFE	23
Références	24
Encadrés	
Encadré 1. Définitions utilisées dans ce document	9
Encadré 2. Fractures numériques	15
Encadré 3. Adapter l'offre numérique aux différents groupes cibles	17

Introduction

Raisons de l'élaboration du document d'orientation

Les évolutions technologiques offrent de nouvelles avenues dans le domaine de l'éducation financière. Les autorités publiques intéressées par la culture financière et habilitées à agir dans ce domaine sont de plus en plus nombreuses à concevoir et mettre en œuvre des initiatives dans un format numérique, et à intégrer des éléments numériques à l'enseignement classique (OCDE, 2021a). Cette transition numérique 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 pour toucher un public plus large ou apporter un soutien personnalisé aux secteurs les plus vulnérables de la société (OCDE, 2020b).

Les technologies numériques utilisées de manière innovante pour assurer l'éducation financière peuvent répondre à plusieurs objectifs complémentaires et promouvoir efficacement les composantes de l'éducation financière (OCDE, 2021a). Cependant, le recours aux technologies ne constitue pas une solution en soi. Si les technologies sont la promesse d'une éducation financière plus efficace à l'appui d'un renforcement de la résilience et du bien-être des citoyens dans le domaine financier, les autorités publiques doivent toutefois être bien formées pour concevoir et mettre en œuvre des initiatives numériques qui correspondent aux besoins des publics cibles en matière de culture financière et à leurs préférences numériques. Elles doivent également veiller à ce que l'utilisation de ces technologies n'entraîne aucune exclusion numérique et prendre en compte les besoins des personnes qui n'y ont qu'un accès très limité et qui ont un faible niveau de culture numérique.

Ce document d'orientation a pour but d'aider les décideurs politiques à choisir le moment opportun pour adopter le mode numérique et à concevoir et mettre en œuvre avec efficacité des initiatives numériques d'éducation financière. Il s'inspire des travaux menés par l'OCDE et son Réseau international pour l'éducation financière (OCDE/INFE), y compris le document *G20/OECD-INFE Policy Guidance Note on Digitalisation and Financial Literacy* [Note d'orientation du G20/OCDE-INFE sur la transformation numérique et la culture financière] (OCDE, 2018a). Il repose également sur les analyses comparatives internationales sur la manière dont les autorités publiques conçoivent, mettent en œuvre et évaluent les initiatives numériques d'éducation financière, notamment dans le contexte de la pandémie de COVID-19 (OCDE, 2021a ; OCDE, 2021b).

Principales recommandations

Ce document d'orientation offre aux décideurs politiques concernés des orientations pragmatiques non contraignantes concernant les étapes clés de la sélection, la conception, la mise en œuvre et l'évaluation des initiatives numériques d'éducation financière.

- **Utiliser le mode numérique pour soutenir la mise en œuvre des stratégies nationales pour la culture financière**
 - Aborder le mode numérique dans les plans d'action et feuilles de route des stratégies nationales, y compris les lignes directrices à l'intention des parties prenantes et relatives aux responsabilités de recherche
 - Identifier les partenaires dans l'ensemble des parties prenantes du monde de l'éducation financière, s'appuyer sur les expériences fructueuses et garantir l'adéquation au contexte numérique des lignes directrices sur l'implication du secteur privé
- **Renforcer les compétences des autorités publiques en gestion de projets liés aux TIC**
 - Comblent les lacunes dans le domaine des TIC, de l'analyse des coûts et de l'externalisation
 - Établir une gouvernance des données appropriée
- **Adapter la conception des initiatives aux préférences et à la maturité numériques des publics cibles**
 - Tenir compte de l'accès des groupes cibles au numérique, ainsi que de leurs comportements, préférences et leur niveau de culture en la matière et, le cas échéant, associer le mode numérique aux approches classiques
 - Exploiter les possibilités qu'offre le mode numérique, notamment l'interactivité et la personnalisation
 - Utiliser des techniques inspirées de la recherche comportementale, telles que la définition d'objectif personnel, les rappels, les informations opportunes et la ludification
 - Utiliser des groupes de discussion et axer les débats sur le mode de diffusion et l'expérience des utilisateurs
- **Accompagner une mise œuvre efficace des programmes**
 - Former les formateurs aux nouveaux modes de diffusion
 - Diffuser efficacement les ressources liées à l'éducation financière
 - Réduire les frais de participation des groupes à faible revenu
- **Intégrer des outils de suivi** et inclure le mode numérique dans les théories du changement élaborées pour les programmes
 - Tirer parti de la collecte automatique des données et du suivi en temps réel que permettent les technologies numériques pour comprendre les interactions des utilisateurs avec les ressources
 - Réaliser des évaluations quantitatives autant que possible, en adoptant des méthodologies expérimentales ou quasi-expérimentales.

Avantages et défis du mode numérique

Le choix du mode numérique repose sur le fait que, malgré les défis spécifiques qui y sont associés, il est susceptible de faciliter une offre d'éducation financière efficace, d'en élargir la portée et de contribuer, en définitive, à une évolution positive des comportements du public cible. Le mode numérique peut notamment :

- 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.
- Assurer des formations en éducation financière, qu'elles soient adaptées de programmes dispensés en présentiel ou conçues à dessein, au moyen d'un enseignement synchrone et asynchrone.
- Développer les aptitudes et la confiance, par exemple, 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 des finances personnelles, ou au recours aux techniques de ludification pour favoriser l'apprentissage.

L'application des technologies numériques à l'éducation financière peut offrir des avantages concrets aux décideurs politiques concernés (OCDE, 2018a ; OCDE, 2021a). Un bon usage des technologies numériques peut notamment :

Élargir la portée de l'éducation financière en surmontant les contraintes d'ordre géographique ou d'emploi du temps personnel des publics cibles, et contribuer à l'Objectif de développement durable n° 4 des Nations Unies (ODD) consistant à « assurer à tous une éducation équitable, inclusive et de qualité et des possibilités d'apprentissage tout au long de la vie »¹.

- Reproduire à plus grande échelle les interventions classiques dont l'efficacité est avérée, et les rendre accessibles à un public plus large.
- Réduire potentiellement les coûts liés à l'enseignement en présentiel, en tirant parti des économies d'échelle réalisables grâce aux technologies numériques.
- Respecter les mesures de distanciation sociale imposées ou encouragées par les pouvoirs publics dans la vie quotidienne ou l'environnement scolaire, dans le cadre de la pandémie de COVID-19.
- Permettre de procéder plus facilement à un examen des contenus et du mode de diffusion, fondé sur le suivi de l'intervention et des évolutions qui se dessinent sur les marchés financiers de détail.
- Adapter les contenus des initiatives au public cible, grâce aux nouvelles perspectives qu'offre l'analyse des données.
- 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.
- Le recours au mode numérique dans l'éducation financière permet également de se concentrer sur les compétences fondamentales liées à la culture financière. Les outils numériques s'avèrent particulièrement utiles pour renforcer les comportements financiers positifs pouvant favoriser la résilience financière à long terme et améliorer le bien-être financier, comme le fait d'établir un budget, d'épargner à court et à long terme, de recourir aux crédits de manière responsable et de comparer les produits (OCDE, 2021b).

¹ Voir <https://sdgs.un.org/fr/goals>

Malgré ces avantages potentiels, l'utilisation efficace des technologies numériques pour assurer l'éducation financière s'accompagne de défis spécifiques, car il faut notamment :

- Adapter les contenus à un format numérique ou en ligne (il peut s'avérer nécessaire de repenser le matériel ou de raccourcir la durée des cours et des conférences).
- Renforcer les capacités en matière de conception et gestion de projets liés aux TIC au sein des autorités publiques.
- Assurer la formation des formateurs, en les dotant d'un nouvel ensemble de compétences et d'aptitudes.
- Trouver de nouvelles méthodes pour sensibiliser et motiver le public cible (y compris les groupes potentiellement vulnérables).
- Aborder et surmonter le manque de compétences numériques des groupes cibles et leur accès limité aux outils numériques.
- Prendre en compte les enjeux liés à la protection des données personnelles dans un environnement numérique.
- Veiller à ce que les technologies n'aggravent pas les inégalités existantes en matière d'accès à un apprentissage de qualité.

Objectifs et portée du document d'orientation

Ce document vise à aider les autorités publiques à, d'une part, décider s'il convient de choisir le mode numérique pour assurer l'éducation financière ou s'il est préférable d'adopter des approches classiques ou hybrides et, d'autre part, à concevoir et mettre en œuvre des initiatives numériques. Il reconnaît que l'application des technologies numériques à l'éducation financière n'entraîne pas en soi de meilleurs résultats, et qu'il faut les adapter au niveau de culture financière des différents groupes de la population ainsi qu'à leurs préférences en matière d'apprentissage. Une analyse des défis identifiés dans ce document d'orientation peut aider les responsables politiques à décider s'il convient d'adopter un mode d'enseignement entièrement numérique, hybride ou classique.

Ce document complète les dispositions de la recommandation de l'OCDE sur la culture financière (OCDE, 2020e), et propose des orientations non contraignantes et de haut niveau aux décideurs politiques intéressés. Ces orientations doivent tenir compte des contextes locaux, y compris du niveau de transformation numérique et des systèmes de protection des données à l'échelle nationale ainsi que des besoins et des préférences des différents publics cibles.

Ce document d'orientation porte sur les utilisations innovantes des technologies numériques en éducation financière. Il concerne les solutions numériques qui visent à améliorer l'accès aux informations, conseils et formations en matière financière, à développer les compétences et la confiance dans ce domaine et à aider les individus à prendre des décisions éclairées concernant leurs finances. Ces solutions comprennent notamment les sites web qui proposent des ressources d'éducation financière ou des outils de calcul/gestion des finances personnelles, les contenus diffusés sur les médias sociaux et spécifiquement conçus à cet égard, le matériel de formation en ligne et les cours en ligne ouverts et massifs (MOOC), les jeux et questionnaires numériques, les applications mobiles ainsi que l'utilisation de bots et de l'intelligence artificielle (IA) (voir Encadré 1).

Sources et processus

L'OCDE/INFE, notamment par le biais de son Groupe de travail sur la culture financière numérique², a commencé à se pencher sur ces questions en 2017, dans le cadre de la présidence allemande du G20. Elle a ensuite poursuivi les recherches et les analyses pour aider les décideurs politiques à mettre en œuvre l'offre numérique d'éducation financière.

Le recours aux technologies numériques pour assurer l'éducation financière a été débattu lors des tables rondes organisées à l'occasion des réunions du Comité technique de l'OCDE/INFE, et a fait l'objet de discussions approfondies au sein du Groupe de travail sur la culture financière numérique en 2020 et 2021.

Ce document d'orientation repose sur ces discussions, sur plusieurs productions de l'OCDE/INFE ainsi que sur les travaux menés au fil des ans pour soutenir le programme du Partenariat mondial pour l'inclusion financière du G20 (GFPI).

Parmi les productions ayant servi à la rédaction de ce document d'orientation, on retrouve notamment :

- *Ensuring financial education and consumer protection for all in the digital age* [Garantir à tous une éducation financière et une protection en matière de consommation à l'ère du numérique], (OCDE, 2017a).
- *G20/OECD-INFE Policy Guidance on Digitalisation and Financial Literacy* (OECD, 2018a) [Orientations G20/OCDE-INFE sur la transformation numérique et la culture financière] (OCDE, 2018a).
- *Smarter financial education: key lessons from behavioural insights for financial literacy initiatives* [Une éducation financière plus judicieuse : Principales leçons tirées des connaissances comportementales pour les initiatives de culture financière], (OCDE, 2019b).
- *Personal Data Use in Financial Services and the Role of Financial Education: A Consumer-centric Analysis* [Utilisation des données personnelles dans les services financiers et rôle de l'éducation financière : Une analyse axée sur les consommateurs], (OCDE, 2020a).
- Les réponses des membres de l'OCDE/INFE à une enquête relative aux répercussions de la crise du COVID-19 sur les pratiques et politiques liées à la culture financière, et réalisée au troisième trimestre 2020.
- Les webinaires de l'OCDE/INFE sur la résilience financière³.
- *L'offre numérique d'éducation financière : Conception et pratique* (OCDE, 2021a).
- *G20/OECD-INFE Report on Supporting Financial Resilience and Transformation through Digital Financial Literacy* [Rapport du G20 et de l'OCDE/INFE sur la promotion de la résilience financière et de la transformation grâce à la culture financière numérique], (OCDE, 2021b).
- *Rapport du G20 et de l'OCDE-INFE Avancer dans la tourmente : Les compétences financières et numériques des MPME en temps de COVID-19*, (OCDE, 2021c).

Le rôle de l'offre numérique d'éducation financière a également été abordé dans le cadre du projet commun entre l'UE et l'OCDE/INFE visant à élaborer un Cadre de compétences financières pour les adultes dans l'Union européenne (Union européenne/OCDE, 2022). Ce cadre reconnaît que l'offre numérique d'information, d'éducation et de conseils financiers peut aider les adultes dans l'Union européenne à acquérir des compétences en matière de culture financière.

² Pour consulter la liste des institutions membres, voir l'annexe A.

³ Voir www.oecd.org/financial/education/oecd-financial-resilience-webinar-series.htm

La version finale de ce document d'orientation a été approuvée lors des réunions de l'OCDE/INFE en novembre 2021.

Encadré 1. Définitions utilisées dans ce document

On entend par **culture financière**, la combinaison des connaissances, compétences, attitudes et comportements dans le domaine financier nécessaires à la prise de décisions éclairées et, en définitive, au bien-être financier.

On entend par **culture financière numérique**, la combinaison des connaissances, compétences, attitudes et comportements dont les individus doivent disposer pour connaître et savoir utiliser en toute sécurité les services financiers numériques et les technologies numériques afin de contribuer à leur bien-être financier.

On entend par **stratégie nationale pour la culture financière**, une approche coordonnée de l'éducation financière à l'échelle nationale constituée d'un programme ou d'un cadre adapté qui :

- reconnaît l'importance de l'éducation financière – y compris possiblement par voie législative – et définit son sens et son champ d'application au niveau national en rapport avec les besoins et lacunes identifiés à cet échelon ;
- donne lieu à une coopération avec les différentes parties prenantes et à l'identification d'un leader national ou d'un organe/conseil de coordination national ;
- établit une feuille de route pour atteindre des objectifs spécifiques et prédéfinis dans une période de temps donnée ;
- fournit les orientations à respecter par chaque programme afin de contribuer de façon efficace et appropriée à la stratégie nationale (SN).

On entend par **apprentissage en ligne**, l'utilisation de matériel numérique à l'appui de l'apprentissage. Il ne se déroule pas nécessairement à distance. Il peut être utilisé au sein de la classe en complément de méthodes d'enseignement plus classiques, on parle alors d'**apprentissage mixte**.

On entend par **apprentissage à distance**, un apprentissage réalisé en dehors de la salle de classe, du lieu de travail ou du domicile. Il s'agissait traditionnellement de cours par correspondance hors ligne où l'élève communiquait avec l'établissement par voie postale. Aujourd'hui, il s'agit principalement d'un enseignement en ligne, avec un instructeur qui fait cours et donne des devoirs par voie électronique. L'apprentissage à distance peut être synchrone, lorsque l'interaction se déroule simultanément avec tous les élèves et le ou les enseignants/animateurs ou, asynchrone, c'est-à-dire un apprentissage autonome dans lequel les élèves décident quand utiliser les ressources d'apprentissage.

Source : OCDE (2020e), Recommandation du Conseil de l'OCDE sur la culture financière ; OCDE (2020d), Les réponses de l'OCDE face au coronavirus (COVID-19) Les possibilités de l'apprentissage en ligne pour les adultes : Premiers enseignements de la crise du COVID-19.

Document d'orientation de l'OCDE/INFE sur l'offre numérique d'éducation financière

Ce document d'orientation est destiné aux autorités publiques responsables de la conception et de la mise en œuvre des initiatives numériques d'éducation financière, qu'elles agissent seules ou en coopération avec des parties prenantes des secteurs public et non public.

Il aborde les domaines suivants :

- L'offre numérique d'éducation financière en tant qu'instrument permettant d'accompagner la mise en œuvre des stratégies nationales pour l'éducation financière, grâce à la prise en compte du mode numérique dans les feuilles de route et plans d'action connexes et au dialogue avec les parties prenantes concernées.
- Les compétences en gestion de projets liés aux technologies de l'information et de la communication (TIC) dont doivent disposer les autorités publiques pour guider la sélection des projets numériques, ainsi que leur conception et leur mise en œuvre, y compris en ce qui concerne la gouvernance des données personnelles.
- La conception des initiatives numériques d'éducation financière, notamment l'évaluation de la maturité numérique des publics cibles et la nécessité de respecter leur niveau de culture financière numérique et leurs préférences en la matière, ainsi que le recours aux connaissances comportementales et aux outils pédagogiques permis par les technologies numériques.
- Une mise en œuvre efficace et les étapes à suivre pour assurer la formation des formateurs, pour bien communiquer sur la disponibilité et les avantages des ressources numériques d'éducation financière et faciliter leur utilisation par les groupes à faible revenu.
- Le suivi et l'évaluation des initiatives numériques, les avantages associés à la collecte de données numériques et la nécessité d'inclure le mode numérique dans la théorie du changement qui sera examinée lors de l'évaluation.

Pour chaque section, chacune des orientations est précédée d'une explication et d'une justification.

Inclure le mode numérique dans les stratégies nationales pour la culture financière

Aborder le mode numérique dans le cadre des plans d'action et feuilles de route des stratégies nationales

Compte tenu des progrès réalisés en matière de transformation numérique avant et pendant la crise du COVID-19 et comme les outils numériques risquent de devenir un moyen de communication encore plus

présent, l'utilisation innovante des technologies numériques pour assurer l'éducation financière devrait idéalement figurer dans les feuilles de route et plans d'action des stratégies nationales⁴.

En effet, l'éducation financière est aujourd'hui principalement assurée au format numérique, et tandis que les méthodes classiques (présentiel, format papier, médias traditionnels) continueront à jouer un rôle, notamment pour les publics vulnérables, le mode numérique est appelé à occuper une position dominante dans les années à venir.

Inclure le mode numérique dans une stratégie nationale peut encourager le dialogue entre les parties prenantes sur les bonnes pratiques et faciliter l'échange d'informations. Cela peut également permettre d'affecter plus facilement des ressources aux solutions numériques et d'ouvrir de nouvelles voies permettant de fournir aux parties prenantes des conseils sur le mode numérique.

Dans le cadre d'une stratégie nationale, il faudrait également envisager d'attribuer à une autorité, un service ou un groupe de travail – en fonction du contexte national – les responsabilités associées à l'offre numérique d'éducation financière, telles que la collecte de données et la recherche sur la culture numérique, ou les activités de recherche et d'évaluation liées aux canaux numériques efficaces.

Enfin, les décideurs politiques responsables de l'éducation financière devraient également évaluer la présence dans leur juridiction des stratégies numériques dans le domaine de l'éducation ou relatives à l'utilisation des TIC dans le système éducatif (Van der Vlies, 2020), pour y rechercher les synergies, l'expertise, les données et les ressources pouvant favoriser la transformation numérique de l'offre d'éducation financière.

Les décideurs politiques devraient envisager les actions suivantes :

- *Promouvoir l'utilisation des technologies numériques pour assurer l'éducation financière dans le cadre de la feuille de route de la stratégie nationale pour l'éducation financière.*
- *Inclure dans leur stratégie nationale des lignes directrices sur l'offre numérique d'éducation financière.*
- *Attribuer les responsabilités quant aux activités de recherche et d'analyse sur les enjeux associés à l'offre numérique d'éducation financière.*

Identifier les partenaires et s'appuyer sur les expériences fructueuses

Les autorités publiques pourraient répertorier toutes les initiatives numériques d'éducation financière dans leur juridiction et identifier les partenaires compétents dans la conception et la mise en œuvre de l'éducation financière numérique parmi, notamment, les parties prenantes qui contribuent à la stratégie nationale pour la culture financière.

Les parties prenantes à but non lucratif

Les parties prenantes à but non lucratif concernées sont les suivantes :

- Les universités : elles peuvent fournir aux autorités publiques une expertise dans des domaines pouvant guider l'élaboration d'initiatives numériques d'éducation financière, tels que l'apprentissage numérique et les sciences comportementales, et contribuer aux processus de suivi et d'évaluation.
- Les associations de consommateurs et les représentants des industries : ils peuvent offrir de précieuses informations sur les contenus des initiatives numériques d'éducation financière et informer les consommateurs et les institutions du secteur privé de l'existence de ces initiatives.

⁴ Plus de 75 économies disposent d'une stratégie nationale pour la culture financière.

- Les ONG qui travaillent au contact des publics vulnérables, les travailleurs sociaux exerçant dans les centres communautaires ou les réseaux de prévention de l'endettement : ils peuvent devenir des partenaires incontournables pour diffuser les ressources numériques d'éducation financière, et en assurer la promotion, ou pour favoriser la mise en œuvre des initiatives à l'intention des groupes vulnérables. En effet, si les initiatives numériques promettent d'élargir la portée des programmes d'éducation financière et d'en faciliter l'accès, il peut s'avérer plus difficile d'atteindre certains publics en raison de leur manque de connaissances technologiques, de leur âge (G20, 2019), ou de vulnérabilités socio-économiques.

Le secteur privé

Un inventaire et un suivi des initiatives numériques d'éducation financière proposées par le secteur privé, y compris les outils de gestion des finances personnelles et les innovations des technologies pédagogiques (c.-à-d. l'application des outils de TIC aux pratiques d'enseignement pour renforcer l'apprentissage), peuvent constituer une précieuse source d'informations pour les décideurs politiques.

Le secteur privé consacre des ressources considérables au développement des outils numériques d'éducation (financière). S'appuyant sur les possibilités qu'offre le numérique pour communiquer avec les clients, les institutions financières proposent de plus en plus de ressources personnalisées. Parallèlement, le secteur des technologies pédagogiques est en plein essor : les applications mobiles éducatives qui peuvent être téléchargées représentent entre 8 % et 10 % des applications disponibles sur Apple Store et Google Play, occupant respectivement la troisième et la deuxième place parmi les applications les plus populaires devant celles relatives au style de vie, aux outils et utilitaires, ou au divertissement.

Les décideurs politiques devraient envisager les actions suivantes :

- *Identifier les partenaires de confiance pouvant diffuser les ressources numériques d'éducation financière développées par les autorités publiques, et songer à s'associer avec ceux permettant d'atteindre des publics cibles spécifiques, notamment les groupes les plus vulnérables et ceux les moins enclins à disposer d'une culture et de l'infrastructure numériques (personnes âgées, personnes à faible revenu).*
- *Examiner les solutions numériques mises au point par les parties prenantes privées et à but non lucratif pour connaître l'ensemble des outils numériques d'éducation (financière) et identifier les partenaires pouvant diffuser sur leurs plateformes les messages d'éducation financière et le matériel de la stratégie nationale (en tenant compte de la réglementation locale et de la nécessaire neutralité).*
- *Veiller à ce que les orientations nationales sur la participation des parties prenantes à l'éducation financière, privées et à but non lucratif, et sur la différence entre éducation financière et marketing couvrent également l'éducation financière numérique.*

Renforcer les compétences des autorités publiques en gestion de projets liés aux TIC

Analyse des coûts, compétences en TIC et externalisation

Le mode numérique, dont l'importance ne cesse de croître, deviendra probablement un élément structurel de l'offre d'éducation financière. Dans ce contexte, les décideurs politiques responsables de l'éducation financière pourraient prendre des mesures pour développer les compétences en gestion de projets liés aux TIC au sein de leurs institutions (OCDE, 2014 ; OCDE, 2017b), y compris celles nécessaires à la mise

à jour des contenus des ressources numériques, au renforcement de l'expertise requise pour analyser les coûts associés au mode numérique et pour prendre des décisions en matière d'externalisation.

Évaluer les coûts à court et long termes et combler le déficit de compétences en TIC

Pour garantir une éducation financière numérique efficace, les décideurs politiques doivent comprendre les coûts inhérents aux différents modes de diffusion, et mener une analyse coûts-avantages des diverses options à leur disposition. En effet, si l'offre numérique peut réduire considérablement les coûts par utilisateur par rapport à l'offre classique, elle est susceptible d'engendrer un coût fixe initial plus élevé lors de sa phase de conception et de configuration technique. Outre cette phase, les autorités publiques doivent également tenir compte des coûts à venir (ressources humaines et financières) relatifs à la mise en œuvre et à la maintenance de la ressource numérique ainsi qu'à la mise à jour de ses contenus.

Les autorités responsables de l'éducation financière pourraient notamment accroître leurs compétences techniques pour assurer la maintenance des ressources numériques. Les initiatives numériques qui ne sont pas régulièrement mises à jour risquent de manquer de pertinence bien plus rapidement que les initiatives classiques, de moins attirer les publics cibles et, donc, de perdre en efficacité. La pandémie de COVID-19 a particulièrement mis en évidence le bien-fondé des mises à jour rapides pour répondre aux besoins des personnes qui se trouvent en difficulté.

Garantir un approvisionnement extérieur efficace

Les décideurs politiques responsables de l'éducation financière pourraient bénéficier d'une meilleure expertise dans le domaine de l'approvisionnement en TIC⁵. Après une analyse coûts-avantages, ils devraient décider des missions à externaliser et de celles à réaliser par le ou les services responsables des TIC au sein de l'autorité. En cas d'externalisation, il pourrait s'avérer utile qu'ils consultent les contrats relatifs aux TIC et les initiatives numériques dans l'ensemble du secteur public, lorsque cette information est disponible dans un référentiel central (OCDE, 2017b).

Coopération en matière de TIC

Les décideurs politiques devraient également songer à coopérer avec d'autres autorités publiques responsables de l'éducation financière à l'échelle nationale et internationale, afin de discuter et de partager des innovations et solutions numériques, y compris des logiciels et contenus libres et des modèles d'IA.

Les décideurs politiques devraient envisager les actions suivantes :

- *Évaluer la rentabilité éventuelle du mode numérique et la capacité de l'autorité à assumer les futurs coûts, en tenant compte des coûts fixes de départ et de ceux à venir en ressources humaines et financières nécessaires à la maintenance et à la mise à jour de l'initiative, ainsi qu'à son évaluation et son suivi.*
- *Renforcer les compétences en TIC nécessaires pour mettre à jour les contenus des initiatives.*
- *Comblent le déficit de compétences en gestion de projets liés aux TIC : examiner les capacités internes permettant d'évaluer les besoins en TIC et former les effectifs afin qu'ils acquièrent les compétences et aptitudes nécessaires pour travailler sur des projets de TIC et prendre des décisions en matière d'externalisation.*
- *Coopérer avec d'autres autorités publiques à l'échelle nationale et internationale pour discuter et partager des solutions TIC.*

⁵ On entend par approvisionnement en TIC, l'achat par les gouvernements et les entreprises publiques de biens, services et travaux liés aux technologies de l'information et de la communication.

Établir une gouvernance des données appropriée

La conception des initiatives numériques d'éducation financière impliquera peut-être de prendre des mesures relatives à la protection et la confidentialité des données des utilisateurs lorsque ces derniers sont invités à s'inscrire, à définir un profil ou à télécharger/échanger des informations financières et personnelles.

Les décideurs politiques devraient veiller à ce que les données personnelles des utilisateurs (coordonnées, informations sur leur situation financière, etc.) soient traitées conformément à la réglementation en vigueur et que les utilisateurs en soient informés, afin de renforcer leur confiance envers la ressource (OCDE, 2020a).

Les décideurs politiques devraient garantir que les données personnelles des utilisateurs de ces initiatives sont traitées conformément à la réglementation en vigueur, et que ces derniers sont informés des mesures prises pour la protection de leurs données personnelles.

Adapter la conception au niveau de maturité et aux préférences numériques, en s'appuyant sur la pédagogie adaptée et les connaissances comportementales

Tenir compte de l'accès des groupes cibles au numérique, et de leurs comportements, leurs préférences et leur niveau de culture en la matière

Le niveau de maturité numérique des individus

L'utilisation des technologies numériques dans l'éducation financière peut ne pas convenir à tous les groupes de population. Les décideurs politiques doivent mesurer le niveau de maturité numérique des publics cibles, en évaluant leur accès au numérique et leur culture numérique de base.

Tout d'abord, au moment d'opter pour une offre numérique d'éducation financière, il conviendrait de prendre en compte les possibilités d'accès et la disponibilité des appareils. Pour utiliser correctement les ressources numériques d'éducation financière, il peut être nécessaire de disposer d'un accès à internet et d'un matériel approprié, qu'ils soient mis à disposition de manière collective par une organisation ou au sein de l'établissement scolaire ou demandés à chaque utilisateur.

Ensuite, les compétences numériques sont une condition indispensable pour que la participation à une activité numérique ou en ligne se traduise par des résultats concrets dans la vie quotidienne. Exception faite des programmes dans lesquels l'utilisation des technologies est entièrement assurée par les formateurs et aucune interaction n'a lieu entre le public cible et les outils numériques, il faut des compétences numériques spécifiques pour utiliser efficacement les ressources numériques d'éducation financière. Elles comprennent notamment des compétences de base pour réaliser des activités numériques simples et rechercher des informations (navigation, recherche et application de filtres, évaluation et gestion des données, des informations et des contenus numériques) et des compétences plus complexes liées à la communication et à la collaboration numériques (interaction, échanges et collaboration à l'aide des technologies numériques, et gestion de l'identité numérique) (voir Encadré 2).

Encadré 2. Fractures numériques

La fracture numérique porte de plus en plus sur les compétences et non sur l'accès

En raison des inégalités concernant l'accès aux technologies numériques et leur utilisation (selon l'âge, le sexe, l'éducation et d'autres indicateurs socio-économiques), certains groupes sont mieux armés que d'autres pour en tirer pleinement parti en vue d'atteindre des résultats en termes de bien-être.

Tandis que l'augmentation de la connectivité, tant dans les économies avancées qu'émergentes, réduit progressivement la fracture numérique liée à l'accès à internet et aux ressources numériques, une autre fracture majeure voit le jour. Cette fracture de second niveau, qui concerne les compétences numériques et les habitudes d'utilisation, a des répercussions importantes sur les résultats hors ligne (Burns et Gottschalk, 2019 ; OCDE, 2018c). Les recherches révèlent, par exemple, qu'un écart de compétences numériques entre des groupes socio-économiques et socioculturels entraîne un plus faible niveau de réussite et une moindre satisfaction concernant l'utilisation d'internet dans des domaines liés au bien-être économique, culturel, social et individuel (Van Deursen et al., 2015).

La culture numérique

Les compétences numériques dépassent le simple fait de savoir utiliser un ordinateur et internet, et peuvent se répartir en quatre grandes catégories (Helsper, et al., 2016) :

- les compétences opérationnelles qui englobent les compétences techniques de base nécessaires pour se servir d'internet et d'autres équipements informatiques ;
- les compétences en matière de navigation (recherche d'informations) qui comprennent les compétences cognitives requises pour chercher, trouver et comprendre des informations sur internet, ainsi que pour vérifier et évaluer les sources ;
- les compétences sociales qui se rapportent à la capacité à communiquer et interagir en ligne, et à bâtir un capital social numérique ;
- les compétences créatives qui sont celles nécessaires à la création et au partage de contenus de qualité en ligne.

Le niveau de culture numérique est un facteur essentiel à prendre en compte lors de la conception des initiatives numériques d'éducation financière. Il permet de juger si les individus seront en mesure d'utiliser et de comprendre les ressources numériques d'éducation financière, ce qui déterminera l'ampleur du recours à l'intervention et son efficacité. Sans surprise, les individus ayant une meilleure culture numérique sont davantage susceptibles d'opter pour du matériel pédagogique numérique et de faire part de leurs préférences pour l'utilisation de ressources en ligne (OECD, 2020d).

Les environnements d'apprentissage

Lors de la prise de décision concernant l'adoption de l'offre numérique et son format, les décideurs politiques devraient prendre en compte les conditions physiques dans lesquelles les utilisateurs accéderont à la ressource numérique d'éducation financière et l'utiliseront.

Dans le cas d'une éducation formelle assurée à distance, par exemple, le contexte physique influence considérablement la qualité de l'apprentissage numérique et la capacité du public cible à se concentrer sur les contenus et à les comprendre. Les données recueillies par l'enquête PISA montrent que, en moyenne, 9 % des élèves de 15 ans dans les pays de l'OCDE, et jusqu'à 30 % dans certaines économies émergentes, ne disposent pas chez eux d'un endroit calme pour étudier et que la majorité de ces élèves sont issus des milieux les plus défavorisés (OCDE, 2020f).

L'environnement d'apprentissage joue un rôle tout aussi essentiel en dehors de l'éducation formelle, et les décideurs politiques doivent prendre en compte le fait que les personnes qui utilisent les ressources numériques d'éducation financière peuvent au même moment être en train de naviguer sur internet, d'utiliser une application mobile ou se trouver dans les transports publics.

Les comportements et préférences numériques des différents groupes

Si des solutions numériques sont utilisées pour assurer l'éducation financière, les décideurs politiques ne devraient pas se limiter à des mesures uniquement axées sur la maturité numérique. Ils devraient en effet tenir compte des préférences et comportements de différents groupes de population relatifs à l'utilisation de ressources éducatives, à l'accès en ligne et l'exploitation des contenus numériques, puis adapter les contenus et le mode de diffusion en conséquence, en décidant notamment, s'il y a lieu, d'une combinaison appropriée d'éléments numériques et traditionnels (voir Encadré 3).

En matière d'accès, les publics cibles affichent différents comportements et diverses préférences au sein même des économies et entre celles-ci. Dans les économies avancées, les générations plus âgées sont peut-être davantage habituées aux ordinateurs de bureau tandis que les jeunes affichent une préférence pour les smartphones. Dans les marchés émergents, l'accès à internet via le téléphone portable peut être l'option la plus répandue. Il est particulièrement intéressant de connaître le mode d'accès à internet et aux ressources numériques, car cela peut avoir une incidence sur comment et dans quelle mesure les utilisateurs exploitent pleinement une ressource numérique d'éducation, et soutenir ou, au contraire, empêcher l'utilisation de certaines fonctionnalités numériques (retransmission vidéo, vidéoconférences et interactions entre les participants).

La meilleure approche à adopter pour chaque groupe cible devrait reposer sur des données provenant de diverses sources, notamment des données et recherches sur la culture numérique, les comportements et préférences numériques en matière éducative et les attitudes à l'égard du partage de données. Adapter l'approche en fonction des données permet de garantir que les ressources répondent aux besoins des différents groupes de population et de contribuer à améliorer le taux de réussite quant à l'utilisation des outils d'apprentissage numériques.

Les décideurs politiques devraient envisager les actions suivantes :

- *Tenir compte du type d'accès à internet et des appareils numériques utilisés par le public cible, car cela peut grandement influencer l'adoption et l'utilisation de la ressource numérique d'éducation financière ainsi que la qualité de l'expérience d'apprentissage.*
- *Évaluer le possible impact des contraintes de l'utilisateur en termes de temps et d'espace sur l'utilisation de la ressource numérique d'éducation financière.*
- *Examiner les comportements et préférences numériques des différents groupes cibles à partir de diverses sources, et choisir en conséquence les éléments pédagogiques et les plateformes numériques.*
- *En fonction des comportements et des préférences des groupes cibles, associer le mode numérique à des approches plus classiques.*

Encadré 3. Adapter l'offre numérique aux différents groupes cibles

Les besoins en culture financière du groupe cible et ses préférences en matière d'apprentissage numérique, une fois identifiés, détermineront les caractéristiques de l'offre numérique ainsi que son contenu.

Le niveau de culture numérique est le premier aspect à prendre en compte. Les individus ayant un faible niveau de culture numérique sont moins susceptibles d'utiliser des ressources numériques à des fins pédagogiques et de transformer l'activité réalisée en ligne en avantages hors ligne concrets (voir Encadré 2). Les données montrent que des campagnes de sensibilisation spécifiques peuvent pallier le faible niveau de compétences en TIC et qu'elles sont parvenues à assurer l'efficacité d'un apprentissage numérique auprès des personnes ayant de faibles connaissances numériques (OCDE, 2019c). Les membres de l'OCDE/INFE ont expérimenté d'autres approches pour parer aux faibles niveaux de compétences numériques, notamment en collaborant avec le secteur à but non lucratif pour mettre en place un soutien en personne (OCDE, 2021a), et en choisissant des technologies simples telles que les plateformes de messagerie instantanée (OCDE, 2021b).

Outre les niveaux de culture numérique, les décideurs politiques devraient prendre en compte d'autres facteurs propres aux différents publics cibles. Les recherches disponibles et les enseignements tirés des expériences des membres de l'OCDE/INFE auprès de certains publics cibles sont présentés ci-dessous.

Les jeunes

Le recours aux technologies numériques dans le cadre de l'apprentissage peut favoriser la motivation et l'implication des jeunes (Peterson et al., 2018). Des méta-analyses démontrent l'apport positif de l'utilisation d'ordinateurs et autres technologies (en classe), de matériel multimédia, de jeux vidéos et d'activités collaboratives, et expliquent comment les jeux numériques peuvent améliorer l'apprentissage des élèves par rapport à un environnement non ludifié (Clark et al., 2016).

Cependant, tous les jeunes n'utilisent pas les technologies de la même façon ni dans la même proportion. Par ailleurs, ils peuvent avoir différentes attitudes à l'égard de l'apprentissage numérique en fonction de leur milieu socio-économique ou de leur niveau d'aptitude. Selon les données de l'enquête PISA, si le nombre d'heures passées en ligne reste le même pour les élèves provenant de différents milieux socio-économiques, cette égalité ne se traduit pas par une égalité en termes d'utilisation (OCDE, 2016b). Qu'ils soient issus d'un milieu favorisé ou défavorisé, les élèves utilisent internet pour discuter et jouer à des jeux, mais ils seront plus enclins à rechercher des informations ou à consulter les actualités s'ils appartiennent au premier groupe.

Concernant les ressources numériques d'éducation financière, les recherches menées aux États-Unis montrent que les jeunes de la génération Y dotés d'une bonne culture financière consultent plus souvent des sites d'information, des blogs et des articles sur les finances personnelles que ceux dont le niveau de culture financière est faible, et que ces derniers affichent une préférence pour le matériel pédagogique diffusé sur les médias sociaux (Lusardi and Hasler, 2019).

Les seniors

Bien qu'il importe d'examiner les contextes nationaux, il semble que les seniors aient tendance à moins adopter les technologies numériques et à disposer d'une moins bonne culture numérique. Selon les résultats du Programme de l'OCDE pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (PIAAC), seuls 11 % des adultes plus âgés (entre 55 et 65 ans) ont obtenu un score de niveau 2 ou 3 dans l'épreuve de résolution de problèmes dans des environnements à forte composante technologique, contre 45 % pour la catégorie des 25-34 ans (OCDE, 2016d). En outre, une part

importante de ces adultes plus âgés manque d'expérience en informatique ou a échoué au test de base en informatique du PIAAC.

L'expérience des membres de l'OCDE/INFE semble indiquer que les ressources numériques d'éducation financière pour les seniors peuvent être utilement complétées par le recours à des médias plus classiques, tels que la télévision et la radio, et que les meilleures méthodes à adopter sont celles de type hybride en impliquant les organisations qui travaillent au contact des personnes âgées ou au sein des clubs de loisirs (OCDE, 2021a ; OCDE, 2021b).

Les personnes immigrées

Les travaux menés par l'OCDE dans le cadre des projets d'assistance technique en matière d'éducation financière, au sein de la Communauté des États indépendants, témoignent de l'efficacité des vidéos diffusées sur des plateformes telles que YouTube et sur les réseaux de médias sociaux pour sensibiliser les personnes immigrées (OCDE, 2021b). Au Rwanda, les vidéos envoyées sur les téléphones portables sont sélectionnées par les autorités publiques et les parties prenantes qui travaillent auprès de personnes déplacées de force pour assurer des formations en éducation financière (AFI, 2021).

Exploiter les potentialités pédagogiques du mode numérique

Les programmes d'éducation financière devraient reposer sur des cadres de compétences fondamentales, être de grande qualité et s'inscrire dans la durée, tout en étant utiles et adaptés au public cible (OCDE, 2020e).

Lors de leur conception, les décideurs politiques devraient par ailleurs s'appuyer sur les possibilités pédagogiques qu'offrent les outils numériques en matière de présentation des contenus, d'interaction, de personnalisation et d'apprentissage empirique (OCDE, 2018a). Les outils numériques permettent de présenter les informations de manière flexible, dynamique et graphique, y compris en plusieurs langues. Ils offrent également d'importantes options de personnalisation, grâce à la définition de profils ou la création de comptes et la possibilité d'y télécharger des informations (financières) personnelles, permettant ainsi une meilleure adaptation aux besoins des consommateurs en matière d'apprentissage. Enfin, avec le recours à des simulations ou des jeux, les outils numériques donnent aux utilisateurs la possibilité de prendre des décisions financières dans des scénarios qui reproduisent des situations et des choix de la vie réelle.

Les décideurs politiques devraient exploiter toutes ces potentialités pour :

- *Présenter plus facilement les informations de manière flexible, interactive et dynamique, en se servant d'effets visuels au niveau du design et de la disposition, en jouant avec les couleurs et la luminosité.*
- *Permettre aux utilisateurs de définir leur profil et d'obtenir des informations, instructions et conseils personnalisés.*
- *Permettre aux utilisateurs de tester 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.*

Utiliser des techniques inspirées des connaissances comportementales

Les outils numériques, tels que les sites web ou les applications mobiles, facilitent la conception d'interventions étayées par des connaissances comportementales (IOSCO OCDE, 2018 ; OCDE, 2019b). Lorsqu'elles sont bien conçues, ces interventions peuvent limiter l'impact négatif des biais

comportementaux personnels sur la prise de décisions financières, tels qu'un faible niveau d'attention, une vision à court terme, l'inertie et l'excès de confiance en soi. Les décideurs politiques peuvent se servir des outils numériques pour aider les utilisateurs à prendre conscience de leurs biais personnels, les inciter à adopter une certaine ligne de conduite et encourager une évolution des comportements, en s'appuyant notamment sur :

- La définition d'objectifs personnels et des mécanismes de retour d'information
- Des rappels automatiques, pour épargner ou rembourser un crédit par exemple
- Des renseignements opportuns, au moment de l'achat ou immédiatement après, à l'aide d'outils de comparaison des prix par exemple
- La ludification et les avantages des environnements ludiques pour l'apprentissage, y compris des éléments mécaniques (retours rapides, badges et objectifs, participation et défis progressifs à relever) et des éléments émotionnels (récits et images de marque, collaboration et compétition).

Les décideurs politiques responsables de l'éducation financière devraient également songer à renforcer l'expertise au sein de leur institution, ou à établir des partenariats avec des universités ou des centres de recherche, pour connaître la meilleure façon d'intégrer des éléments comportementaux à leurs initiatives pour la culture financière.

Les décideurs politiques devraient envisager les actions suivantes :

- *S'appuyer sur les connaissances comportementales pour concevoir leurs initiatives numériques d'éducation financière et se pencher sur la manière dont les outils numériques peuvent aider les personnes à comprendre leurs propres biais et à renforcer leurs comportements positifs.*
- *Tirer parti des techniques de définition d'objectifs personnels, de rappels, de renseignements opportuns et des méthodes de ludification.*
- *Développer une expertise dans le domaine comportemental au sein de leur institution ou coopérer avec des universités le cas échéant.*

Utiliser des groupes de discussion

La recommandation de l'OCDE invite les décideurs politiques à mener une étude pilote à petite échelle pour tester le matériel et les modes de diffusion avant le lancement officiel, afin d'identifier et de corriger tout problème qui n'aurait pas été envisagé lors de la phase de conception (OCDE, 2020e). Cela s'avérerait particulièrement utile pour la conception des initiatives numériques d'éducation financière, car la présentation des contenus et le choix du support peuvent poser des difficultés aux personnes ayant un faible niveau de culture numérique.

Lorsque cela est possible, les tests devraient comporter deux volets, avec un test alpha (réalisé dans un environnement contrôlé) puis un test bêta (réalisé avec de vrais utilisateurs faisant part de problèmes concrets) pouvant notamment prendre en compte l'impact de différents environnements d'apprentissage sur les résultats.

Les décideurs politiques devraient envisager les actions suivantes :

- *Tester systématiquement leurs programmes numériques d'éducation financière auprès de groupes de discussion, en abordant les concepts, les contenus et les fonctionnalités numériques.*
- *Axer les discussions sur le mode de diffusion et l'expérience des utilisateurs, bien plus que dans le cas d'un format classique.*

Accompagner une mise en œuvre efficace des programmes

Former les formateurs

Les décideurs politiques devraient s'assurer que les formateurs et animateurs, lorsqu'ils prennent part à l'offre numérique, soient correctement formés à la mise en œuvre des initiatives numériques d'éducation financière. Les technologies ne permettent pas d'obtenir de meilleurs résultats d'apprentissage lorsque les formateurs et les enseignants ne disposent pas des compétences nécessaires pour les utiliser à des fins pédagogiques.

Dans les pays de l'OCDE, les enseignants du secteur de l'éducation formelle ne sont que 54 % à déclarer avoir étudié l'utilisation des TIC à l'appui de l'enseignement durant leur formation initiale, et uniquement 43 % à indiquer se sentir bien ou très bien préparés à enseigner à l'aide des TIC une fois leur formation terminée (OCDE, 2019d). Dans le cadre de l'éducation financière, les formateurs seraient encore moins nombreux à disposer de compétences spécifiques à l'enseignement numérique et à bénéficier d'une expérience dans le domaine de l'enseignement à distance.

Pour répondre à ce manque de compétences numériques, les décideurs politiques devraient organiser des formations en présentiel, des webinaires spécifiques ou mettre à disposition des ressources sur les sites web et les plateformes pour les enseignants et les formateurs. Ils pourraient également faciliter les échanges et la formation professionnels grâce à la création de communautés de pratique, au sein desquelles les professionnels établiraient des communautés d'apprentissage et échangeraient des ressources et des bonnes pratiques. Enfin, les décideurs politiques responsables de l'éducation financière pourraient se servir des solutions de formation mises au point par d'autres domaines du secteur public, souvent en réponse à la pandémie de COVID-19. Dans plusieurs économies, les pouvoirs publics ont créé des plateformes d'accompagnement des formateurs et des enseignants, proposant des formations, des ateliers et des webinaires pour améliorer leur capacité à utiliser les TIC et les aider à préparer le matériel pour l'apprentissage en ligne⁶.

Les décideurs politiques devraient envisager les actions suivantes :

- *Mettre en place des programmes consacrés à la formation des formateurs sur les particularités des ressources numériques d'éducation financière et leur mode de diffusion.*
- *Instaurer des communautés de pratique pour soutenir la formation professionnelle et l'échange de bonnes pratiques.*
- *Utiliser les plateformes du secteur public conçues pour améliorer les compétences des enseignants et des formateurs, le cas échéant.*

Diffuser les ressources numériques d'éducation financière

La communication sur les ressources numériques d'éducation financière ne devrait pas se limiter aux canaux et médias numériques (tels que les médias sociaux, les publicités sponsorisées, les listes de diffusion), mais devrait également s'appuyer sur les moyens plus traditionnels (tels que la presse écrite, la télé et la radio, les événements organisés avec des personnalités des juridictions locales), notamment pour atteindre les publics dont les connaissances numériques sont très faibles.

De plus, il faudrait particulièrement profiter des occasions qu'offrent les événements de culture financière nationaux et internationaux, de la Semaine internationale de l'argent aux journées/semaines/mois consacrés à la culture financière, à l'épargne ou à la retraite à l'échelle nationale. La transformation numérique de ces événements en réponse à la pandémie de COVID-19 (OCDE, 2021) offre un cadre idéal

⁶ <https://en.unesco.org/covid19/educationresponse/nationalresponses>

pour encourager la participation à des programmes et l'accès à des ressources numériques d'éducation financière à plus long terme, tant pour la population générale que pour des publics cibles spécifiques.

Outre la possibilité de faire connaître les initiatives à des utilisateurs potentiels, la communication sur les initiatives numériques d'éducation financière est également l'occasion de diffuser des messages importants sur leurs caractéristiques à un moment où l'offre numérique d'éducation s'élargit et où les entités non publiques se lancent dans des activités éducatives.

Le secteur public peut se démarquer et véhiculer un message mettant en exergue son impartialité, son absence d'intérêt commercial, son cadre de protection des données et son respect de la vie privée des individus. Au-delà de la diffusion des objectifs immédiats de la ressource numérique d'éducation financière (sensibilisation aux questions de retraite et aux habitudes d'épargne, prévention du surendettement), la communication peut aussi être axée sur la contribution de l'initiative à des objectifs plus généraux et à plus long terme (concernant des achats plus importants ou le financement d'études supérieures) et, donc, à l'amélioration du bien-être des individus.

Les décideurs politiques devraient envisager les actions suivantes :

- *Concevoir des campagnes de communication qui conjuguent les modes de diffusion numériques et classiques.*
- *Tirer parti des campagnes de sensibilisation nationales et internationales, compte tenu notamment de leur transformation numérique suite à la pandémie de COVID-19.*
- *Insister sur la nature impartiale, l'absence d'intérêt commercial et le respect de la vie privée et de la protection des données de leurs ressources numériques d'éducation financière.*
- *Encourager l'adoption des ressources d'éducation financière en communiquant sur la manière dont elles peuvent contribuer à la réalisation d'objectifs personnels à long terme.*

Réduire les frais de participation des groupes à faible revenu

Pour fonctionner, les ressources numériques d'éducation financière peuvent nécessiter l'utilisation de données mobiles. Les services des TIC peuvent s'avérer excessivement coûteux pour les personnes à faible revenu, et notamment dans les économies moins développées (Union internationale des télécommunications, 2021). Ce constat peut empêcher les personnes en situation de grande fragilité financière d'accéder et d'utiliser les ressources numériques d'éducation financière, en raison du coût élevé de la connectivité par rapport à leur revenu.

Les décideurs politiques qui ciblent ces publics devraient explorer diverses solutions qui faciliteraient leur utilisation, y compris la prise en charge, autant que possible, des frais de connexion associés à l'utilisation d'une ressource numérique. Il pourrait s'agir de proposer des forfaits de données prépayés ou de négocier une facturation inversée avec les sociétés de télécommunications afin qu'elles assument le coût des données consommées par l'utilisateur lorsqu'il accède à des ressources éducatives spécifiques (sur des applications mobiles ou des sites internet).

Les décideurs politiques devraient envisager des moyens d'assurer aux personnes à faible revenu et en situation de grande fragilité financière un accès aux ressources numériques d'éducation financière à un prix abordable. Ils pourraient imaginer des solutions pour accorder aux participants des programmes des forfaits de données prépayés et proposer des systèmes de facturation inversée.

Intégrer des outils de suivi et inclure le mode numérique dans une théorie du changement

Les technologies numériques permettent d'accroître la quantité et la qualité des données pouvant être collectées à des fins de suivi et d'évaluation.

Les capacités de suivi devraient être prises en compte dès la conception des initiatives, qu'il s'agisse d'une collecte automatique des données, des informations à saisir par les utilisateurs lors de l'inscription ou de la connexion ou d'un suivi relatif à l'utilisation des initiatives (avec les données de Google Analytics, par exemple). Ces mesures peuvent venir compléter des approches plus traditionnelles, comme la mise en place d'un groupe de discussion pour surveiller l'utilisation de la ressource ou la collecte des commentaires formulés par les utilisateurs et les formateurs.

Les décideurs politiques devraient s'appuyer sur ces plus grandes capacités de collecte de données pour évaluer l'impact des initiatives numériques d'éducation financière. Dans l'idéal, l'évaluation devrait être de nature quantitative et suivre une méthodologie expérimentale ou quasi-expérimentale (OCDE/INFE, 2010a ; OCDE/INFE, 2010a ; OCDE/INFE, 2010b). L'évaluation devrait porter sur l'impact et sur les résultats de l'initiative, ainsi que sur les technologies numériques utilisées.

Les décideurs politiques devraient notamment envisager les actions suivantes :

- Impliquer, si possible, les parties prenantes lors du processus d'évaluation (experts en la matière, formateurs, enseignants, organisations communautaires et ONG dotées d'une connaissance approfondie des publics cibles vulnérables).
- Intégrer le mode numérique et ses caractéristiques dans la théorie du changement formulée pour l'initiative, et en faire l'un des objectifs du processus d'évaluation. Les questions qu'il faut se poser sont les suivantes :
 - Les technologies numériques ont-elles eu une influence sur le résultat et l'impact d'un programme ?
 - Le choix des technologies numériques s'est-il avéré financièrement rentable ?
 - La mise en œuvre du programme (suivi par un individu ou organisé par des formateurs) s'est-elle déroulée comme prévu ?
 - Le programme a-t-il permis d'améliorer les compétences numériques des participants ?
- Publier les résultats de l'évaluation et les communiquer aux acteurs nationaux et internationaux concernés par l'éducation financière, afin de favoriser une meilleure compréhension de l'offre numérique dans le domaine de l'éducation financière.

Les décideurs politiques devraient envisager les actions suivantes :

- *S'appuyer sur les données collectées lors des débats des groupes de discussion.*
- *Tirer parti de la collecte automatique des données et du suivi en temps réel que permettent les technologies numériques pour comprendre les interactions des utilisateurs avec les ressources.*
- *Réaliser des évaluations quantitatives autant que possible, en adoptant des méthodologies expérimentales ou quasi-expérimentales.*
- *Intégrer le mode numérique dans la théorie du changement de l'initiative pour comprendre son rôle en termes d'impact et de résultats, son rapport coût-efficacité et ses éventuels effets sur la culture numérique.*
- *Impliquer les parties prenantes lors de la conception de l'évaluation et partager les mesures efficaces avec la communauté de l'éducation financière à l'échelle nationale et internationale.*

Annexe A. Membres du Groupe de travail sur la culture financière numérique de l'OCDE/INFE

Australie	Commission australienne des valeurs mobilières
Autriche	Banque centrale d'Autriche (OeNB)
Brésil	Banque centrale du Brésil
Brunei Darussalam	Banque centrale du Brunei Darussalam
Canada	Agence de la consommation en matière financière du Canada
Chili	Commission des marchés financiers (CMF)
République tchèque	Ministère des Finances
Finlande	Banque de Finlande
Allemagne	Deutsche Bundesbank
Inde	Banque de réserve de l'Inde
Inde	Comité des valeurs mobilières de l'Inde
Italie	Banque d'Italie
Italie	Commission nationale pour les sociétés et la bourse (CONSOB)
Japon	Agence des services financiers, Gouvernement du Japon
Corée	Banque de Corée
Luxembourg	Commission de surveillance du secteur financier (CSSF)
Mexique	Banque centrale du Mexique
Maroc	Fondation marocaine pour l'éducation financière
Mozambique	Banque centrale du Mozambique
Pays-Bas	Plateforme MoneyWise, ministère des Finances
Nouvelle-Zélande	Te Ara Ahunga Ora Retirement Commission
Macédoine du Nord	Banque nationale de la République de Macédoine du Nord
Pérou	Commission de contrôle des banques, des compagnies d'assurances et des fonds de pension
Pologne	Ministère des Finances
Portugal	Banque du Portugal
Portugal	Autorité portugaise de surveillance des compagnies d'assurance et des fonds de pension (ASF)
Roumanie	Banque nationale de Roumanie
Singapour	Autorité monétaire de Singapour
Afrique du Sud	Autorité de contrôle du secteur financier (FSCA)
Espagne	Banque d'Espagne
Suède	Autorité de surveillance financière (Finansinspektionen)
Türkiye	Banque centrale de Türkiye
Ukraine	Banque nationale d'Ukraine
Royaume-Uni	Money and Pensions Service

Références

Alexander J.A.M. van Deursen, Ellen J. Helsper & Rebecca Eynon (2016) Development and validation of the Internet Skills Scale (ISS), *Information, Communication & Society*, 19:6, 804-823, DOI: 10.1080/1369118X.2015.1078834

Alliance for Financial Inclusion (2021), Advancing the Financial Inclusion of Forcibly Displaced Persons in Rwanda, https://www.afi-global.org/wp-content/uploads/2020/12/AFI_FDPs_CS_RWANDA_FINAL.pdf

Burns, T. and F. Gottschalk (eds.) (2019), *Educating 21st Century Children: Emotional Well-being in the Digital Age*, Educational Research and Innovation, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/b7f33425-en>.

Clark DB, Tanner-Smith EE, Killingsworth SS. Digital Games, Design, and Learning: A Systematic Review and Meta-Analysis. *Review of Educational Research*. 2016;86(1):79-122. doi:[10.3102/0034654315582065](https://doi.org/10.3102/0034654315582065)

European Union/OECD (2022), Financial competence framework for adults in the European Union, <https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/financial-competence-framework-for-adults-in-the-European-Union.pdf>

G20 (2019), G20 Fukuoka Policy Priorities on Ageing and Financial Inclusion, <https://www.oecd.org/financial/education/ageing-and-financial-inclusion.htm>

Helsper, E., A. Van Deursen and R. Eynon (2015), Tangible Outcomes of Internet Use: From Digital Skills to Tangible Outcomes project report, www.oii.ox.ac.uk/research/projects/?id=112

IOSCO OECD (2018), The Application of Behavioural Insights to Financial Literacy and Investor Education Programmes and Initiatives, <https://www.oecd.org/finance/The-Application-of-Behavioural-Insights-to-Financial-Literacy-and-Investor-Education-Programmes-and-Initiatives.pdf>

International Telecommunication Union (2021), The affordability of ICT services 2020, https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/prices2020/ITU_A4AI_Price_Briefing_2020.pdf

Lusardi A, Hasler A. (2019), Millennials' Engagement with Online Financial Education Resources and Tools, https://gflec.org/wp-content/uploads/2019/04/Millennial-Engagement-with-Online-Financial-Education-Resources_FINAL.pdf?x37292

OECD/INFE (2010a), Guide to Evaluating Financial Education Programmes, <https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/EvaluatingFinEdEN.pdf>

OECD/INFE (2010b), Detailed Guide to Evaluating Financial Education Programmes, <https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/49994090.pdf>

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. <https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/49373959.pdf>

- OECD (2014), Recommendation of the Council on Digital Government Strategies, <https://www.oecd.org/gov/digital-government/Recommendation-digital-government-strategies.pdf>
- OECD (2017b), Digital Government Toolkit, <https://www.oecd.org/governance/digital-government/toolkit/>
- OECD (2016a), "A brave new world", in Trends Shaping Education 2016, OECD Publishing, Paris, https://dx.doi.org/10.1787/trends_edu-2016-8-en.
- OECD (2016b), "Are there differences in how advantaged and disadvantaged students use the Internet?", PISA in Focus, No. 64, OECD Publishing, Paris, <http://dx.doi.org/10.1787/5jlv8zq6hw43-en>.
- 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 <https://doi.org/10.1787/9789264265097-en>
- OECD (2016d), *Skills Matter: Further Results from the Survey of Adult Skills*, OECD Skills Studies, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/9789264258051-en>.
- OECD (2017a), G20/OECD INFE Report on ensuring financial education and consumer protection for all in the digital age, <https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/G20-OECD-INFE-Report-Financial-Education-Consumer-Protection-Digital-Age.pdf>
- OECD (2018a), G20/OECD INFE Policy Guidance on Digitalisation and Financial Literacy, <https://www.oecd.org/finance/financial-education/g20-oecd-infe-policy-guidance-digitalisation-financial-literacy-2018.htm>
- OECD (2018b), G20/OECD Policy Guidance on Financial Consumer Protection Approaches in the Digital Age, <https://www.oecd.org/finance/G20-OECD-Policy-Guidance-Financial-Consumer-Protection-Digital-Age-2018.pdf>
- OECD (2018c) A Brave New World: Technology & Education, <https://www.oecd.org/education/cei/Spotlight-15-A-Brave-New-World-Technology-and-Education.pdf>
- OECD (2019a), "Well-being in the digital age", OECD Going Digital Policy Note, OECD, Paris, www.oecd.org/going-digital/well-being-in-the-digital-age.pdf
- OECD (2019b). Smarter financial education: key lessons from behavioural insights for financial literacy initiatives, <https://www.oecd.org/finance/education/smarter-financial-education-behavioural-insights.pdf>
- OECD (2019c), Skills Matter: Additional Results from the Survey of Adult Skills, OECD Skills Studies, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/1f029d8f-en>.
- OECD (2019d), *TALIS 2018 Results (Volume I): Teachers and School Leaders as Lifelong Learners*, TALIS, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/1d0bc92a-en>.
- OECD (2020a), Personal Data Use in Financial Services and the Role of Financial Education: A Consumer-centric Analysis, <https://www.oecd.org/finance/Personal-Data-Use-in-Financial-Services-and-the-Role-of-Financial-Education.pdf>
- OECD (2020b), Supporting the financial resilience of citizens throughout the COVID-19 crisis, <https://doi.org/10.1787/5b0fd8cd-en>
- OECD (2020c), Strengthening seniors' financial well-being throughout the COVID-19 crisis and its aftermath, <https://doi.org/10.1787/fa710f2b-en>
- OECD (2020d), The potential of Online Learning for adults: Early lessons from the COVID-19 crisis, https://read.oecd-ilibrary.org/view/?ref=135_135358-ool6fisocq&title=The-potential-of-Online-Learning-for-adults-Early-lessons-from-the-COVID-19-crisis

OECD (2020e), OECD Council Recommendation on Financial Literacy,

<https://www.oecd.org/finance/OECD-Recommendation-on-Financial-Literacy.htm>

OECD (2020f), Learning remotely when schools close: How well are students and schools prepared?

Insights from PISA, <https://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/learning-remotely-when-schools-close-how-well-are-students-and-schools-prepared-insights-from-pisa-3bfd1f7/>

OECD (2020g), OECD (2020), PISA 2018 Results (Volume V): Effective Policies, Successful Schools,

PISA, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/ca768d40-en>.

OECD (2020h), Advancing the Digital Financial Inclusion of Youth, [www.oecd.org/daf/fin/financial-](http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/advancing-the-digital-financial-inclusion-of-youth.htm)

[education/advancing-the-digital-financial-inclusion-of-youth.htm](http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/advancing-the-digital-financial-inclusion-of-youth.htm)

OECD (2021a), Digital Delivery of Financial Education: Design and Practice,

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

OECD (2021b), G20/OECD-INFE Report on Supporting Financial Resilience and Transformation through

Digital Financial Literacy, <https://www.oecd.org/finance/financial-education/supporting-financial-resilience-and-transformation-through-digital-financial-literacy.htm>

OECD (2021c), G20/OECD-INFE report "Navigating the Storm: MSMEs' Financial and Digital

Competencies in COVID-19 times", <https://www.oecd.org/finance/financial-education/navigating-the-storm-msmes-financial-and-digital-competencies-in-covid-19-times.htm>

Peterson, A., et al. (2018), "Understanding innovative pedagogies: Key themes to analyse new

approaches to teaching and learning", *OECD Education Working Papers*, No. 172, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/9f843a6e-en>.

Van der Vlies, R. (2020), "Digital strategies in education across OECD countries: Exploring education

policies on digital technologies", *OECD Education Working Papers*, No. 226, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/33dd4c26-en>.

www.oecd.org/financial/education

