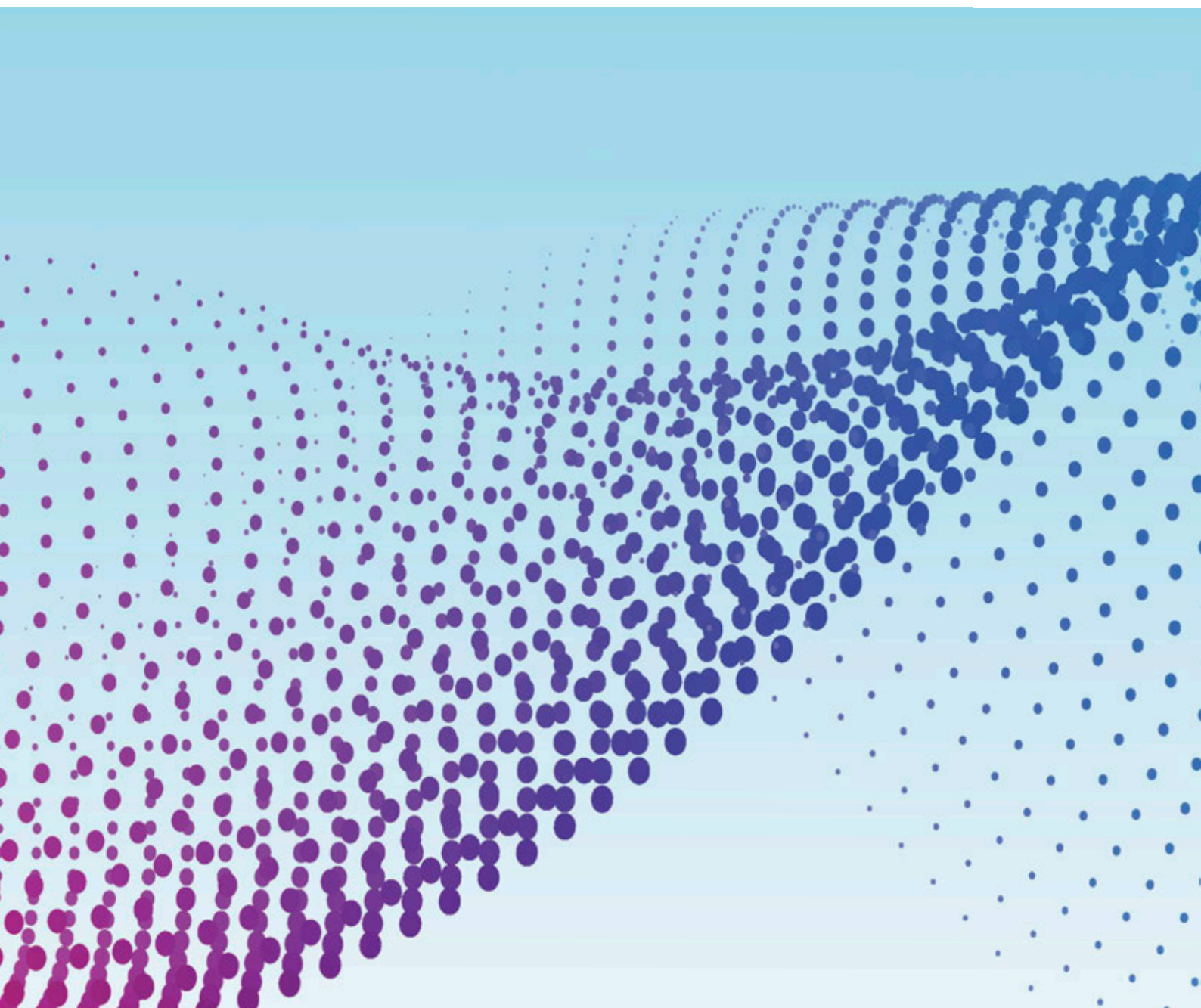


Orientations G20/OECD INFE

Transformation numérique et culture financière



**Merci de citer cet ouvrage comme suit :**

OCDE (2018), Orientations G20/OCDE-INFE sur la transformation numérique et la culture financière

La traduction de cette publication en français a été possible grâce à une contribution financière de la Banque de France, opérateur de la stratégie d'éducation économique, budgétaire et financière en France..

Cet ouvrage est publié sous la responsabilité du Secrétaire général de l'OCDE. Les opinions et les interprétations exprimées ne reflètent pas nécessairement les vues officielles des pays membres de l'OCDE.

Ce document ainsi que les 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

La transformation numérique des produits et services financiers et la nécessité de renforcement de la culture financière qu'elle fait naître ont intégré la liste des priorités en matière d'élaboration des politiques. Les présentes orientations ont pour objectif de répertorier et de promouvoir des initiatives efficaces, qui enrichissent la culture numérique et financière en tenant compte des caractéristiques, des avantages et des risques uniques liés aux services et canaux financiers numériques.

Les présentes orientations sont destinées à alimenter la réflexion des décideurs responsables de la mise en œuvre et de l'application des principaux éléments des Principes de haut niveau sur les stratégies nationales en matière d'éducation financière OCDE/INFE, des Principes de l'inclusion financière novatrice du G20 et du principe 6 des Principes de haut niveau du G20 sur l'inclusion financière numérique.

La Note d'orientation a été préparée par le Réseau international sur l'éducation financière de l'OCDE (OCDE/INFE), qui réunit désormais des représentants de 119 économies. Cette note contribue à l'agenda sur l'inclusion financière de la présidence argentine du G20.

À l'issue d'un processus de consultation mené avec les membres de l'OCDE/INFE et du Partenariat mondial pour l'inclusion financière (GPII), la Note d'orientation a été validée par le Comité technique de l'OCDE/INFE, le Comité des marchés financiers de l'OCDE et le Comité des assurances et des pensions privées de l'OCDE en mai 2018. Le GPII l'a ensuite approuvée en juin 2018. Elle est à présent transmise aux ministres des Finances et aux gouverneurs des banques centrales du G20, à l'occasion de leur réunion à Buenos Aires, les 19-20 juillet 2018.

Ce document est complété par les *G20/OECD Policy Guidance on Financial Consumer Protection Approaches in the Digital Age* [Orientations G20/OCDE sur les approches en matière de protection financière des consommateurs à l'ère numérique] établies par le Groupe de réflexion G20/OCDE sur la protection financière des consommateurs. Il s'inscrit dans le projet de l'OCDE sur la transformation numérique, qui fournit aux décideurs des outils pour aider l'économie et la société à prospérer dans un monde de plus en plus irrigué par le numérique et les données. Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site [www.oecd.org/going-digital](http://www.oecd.org/going-digital).



## TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION .....	6
ORIENTATIONS SUR LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE ET LA CULTURE FINANCIÈRE .....	8
Motif .....	8
Objectifs .....	11
Diagnostic et coordination.....	14
Les compétences de base en matière de culture financière pour une utilisation sûre des SFN .....	16
Déploiement efficace d’initiatives financières sur l’utilisation sûre des SFN .....	21
Suivi et évaluation.....	24
RÉFÉRENCES .....	25

### Encadrés

Encadré 1. Services financiers numériques : définition issue du Rapport G20/OCDE INFE.....	10
Encadré 2. Les femmes dans les économies en développement et les services financiers numériques.....	11

# Introduction

La transformation numérique des produits et services financiers et la nécessité de renforcement de la culture financière qu'elle fait naître ont intégré la liste des priorités en matière d'élaboration des politiques. Le G20, depuis la présidence chinoise en 2016 puis lors de la présidence allemande en 2017, a accordé une attention considérable aux possibilités et aux difficultés générées par les services financiers numériques, aussi bien pour les utilisateurs existants de produits financiers que pour les nouveaux. Sur le plan de la culture financière, les présentes orientations constituent la suite logique de ce travail. Elles étayeront les efforts en matière d'inclusion financière de la présidence argentine du G20 et seront également diffusées par le Réseau international sur l'éducation financière de l'OCDE en tant qu'ouvrage distinct<sup>1</sup>.

Il est important de noter que ces orientations devraient également servir d'outil pour la mise en œuvre d'instruments existants : les Principes de haut niveau sur des stratégies nationales d'éducation financière OCDE/INFE, les Principes de l'inclusion financière novatrice du G20 et les Principes de haut niveau du G20 sur l'inclusion financière numérique approuvés par les Dirigeants en 2016. Elles seront particulièrement importantes pour la mise en œuvre du Principe 6 : « *Renforcer la culture et la connaissance financières* » des Principes de haut niveau du G20 sur l'inclusion financière numérique. Conformément aux priorités de la présidence argentine du G20, ce principe a pour objectif de recenser et promouvoir des initiatives efficaces qui enrichissent la culture numérique et financière en tenant compte des caractéristiques, des avantages et des risques uniques liés aux services et canaux financiers numériques, de soutenir leur évaluation et leur diffusion et de promouvoir une transformation numérique responsable et bénéfique en créant un climat de confiance pour l'acquisition et l'utilisation des services financiers numériques par ceux qui sont exclus du secteur financier.

Ce document est complété par les *G20/OECD Policy Guidance on Financial Consumer Protection Approaches in the Digital Age* [Orientations G20/OCDE sur les approches en matière de protection financière des consommateurs à l'ère numérique] établies par le Groupe de réflexion G20/OCDE sur la protection financière des consommateurs. Les deux notes s'intégreront dans un Guide destiné aux pouvoirs publics compilé par la présidence argentine du G20 et intitulé *Digitisation<sup>2</sup> and Informality: G20 Policy Guide to Harness Digital Financial Services to Individuals and MSMEs in the Informal Economy* [Transformation numérique et informalité : Guide du G20 sur les politiques de maîtrise des services financiers numériques par les individus et les MPME dans l'économie informelle].

---

<sup>1</sup> Les gouvernements des pays de l'OCDE ont officiellement reconnu l'importance de la culture financière en 2002, avec le lancement d'un projet unique et exhaustif. En 2008, le projet a été enrichi avec la création du Réseau international sur l'éducation financière de l'OCDE (INFE) afin de collecter des données et des éléments comparables, de définir des méthodologies pour mesurer les retombées, de partager les expériences et les bonnes pratiques, de mettre au point des recherches et des analyses comparatives, de concevoir des instruments de politique et de promouvoir une mise en œuvre et un suivi efficaces. En mai 2018, 262 institutions de 119 économies étaient membres de l'OCDE/INFE.

<sup>2</sup> Le terme anglais utilisé par la présidence argentine du G20 sera *digitisation* au lieu de *digitalisation*, afin de préserver la cohérence du document avec les travaux précédents.

## Processus

La présente Note d'orientation a été préparée par le Secrétariat de l'OCDE/INFE, au travers de son Groupe de travail sur la culture financière numérique<sup>3</sup>. Sa rédaction a tenu compte des commentaires reçus des membres de l'OCDE/INFE lors des réunions du Comité technique de l'OCDE/INFE et par écrit, ainsi que des travaux déjà menés par l'OCDE/INFE dans ce domaine, y compris :

- les réponses au questionnaire sur les « implications des services financiers numériques pour l'éducation financière et les problèmes associés de protection financière des consommateurs » ;
- le Rapport G20/OCDE-INFE *Ensuring financial education and consumer protection for all in the digital age* [Garantir l'éducation financière et la protection du consommateur pour tous à l'ère numérique] (2017) et les conclusions présentées au G20 en 2016, qui sont également mentionnés dans le Plan d'action de Hambourg des Dirigeants du G20 en juillet 2017.

Ces orientations ont également été communiquées aux membres du Partenariat mondial pour l'inclusion financière (GPII), pour examen et commentaires, avant leur réunion du 7 février 2018, à Buenos Aires, puis en avril et en mai 2018.

La version finale des orientations a été examinée et approuvée en mai 2018 par le Comité technique de l'OCDE/INFE ainsi que par les comités de l'OCDE qui s'occupent d'éducation financière : le Comité des marchés financiers et le Comité des assurances et des pensions privées. Le GPII a approuvé la version finale en juin 2018. Celle-ci est à présent transmise aux ministres des Finances et aux gouverneurs des banques centrales du G20.

L'élaboration de ces orientations a également pu s'appuyer sur le projet horizontal de l'OCDE sur la transformation numérique<sup>4</sup> ainsi que sur les travaux menés par d'autres instances internationales, en particulier le Groupe de réflexion G20/OCDE sur la protection financière des consommateurs et l'Organisation internationale de protection des consommateurs de produits et services financiers (FinCoNet).

---

<sup>3</sup> Le Groupe de travail sur la culture financière numérique est présidé par Mme Sue Lewis, Financial Services Consumer Panel, Royaume-Uni, M. Olaf Simonse, ministère des Finances des Pays-Bas et M. Martin Taborsky, Banque centrale d'Autriche. Ses membres sont : Mme Laura Higgins, Securities and Investments Commission d'Australie, Mme Elisabeth Ulbrich, Banque centrale d'Autriche, M. João Evangelista de Sousa Filho, Banque centrale du Brésil, M. Thiago Alonso Erthal Salinas, CVM du Brésil, Mme Jane Rooney et Mme Julie Hauser, Agence de la consommation en matière financière du Canada, M. Gauthier Daccord, Banque de France, M. David Kneebone, Investor Education Centre, Hong Kong, Chine, M. G.P. Garg, NISM d'Inde, M. K. Srinivasan, Banque de réserve de l'Inde, Mme Ria Prastiani, Autorité des services financiers (OJK) d'Indonésie, Mme Roberta Nanula, Banca d'Italia, M. Pasquale Munafo, CONSOB d'Italie, Mme Ieva Upleja, Commission financière et des marchés de capitaux de Lettonie, Mme Shahariah Othman, Bank Negara Malaysia, M. Pedro Garza López, Banco de México, M. Syed Samir Hasnain, Banque d'État du Pakistan, Mme Dottie Bernas, Banque centrale des Philippines, Mme Lucia Leitão, Banque du Portugal, M. Lyndwill Clarke, Financial Services Board d'Afrique du Sud, M. Emilio Ruiz, Banco de España, Mme Nihal Değirmenci, Banque centrale de la République de Turquie.

<sup>4</sup> <http://www.oecd.org/going-digital/>

# Orientations sur la transformation numérique et la culture financière<sup>5</sup>

## Exposé des motifs

Les technologies numériques imprègnent de plus en plus l'économie et elles ont des retombées significatives sur le secteur financier en permettant l'avènement de nouveaux produits, services et fournisseurs. La transformation numérique affecte les individus et les entreprises à l'échelle mondiale. Les services d'argent mobile sont à présent disponibles dans 64 % des pays en développement (GSMA, 2016) et ils devraient se diffuser plus largement avec l'augmentation du taux de pénétration des connexions mobiles (qui dépassera, selon les estimations, 100 % à l'échelle mondiale d'ici à 2020). Ces changements importants renforcent la nécessité d'une éducation financière, d'une protection financière des consommateurs et de politiques en matière d'inclusion financière efficaces, qui s'adaptent rapidement à cet environnement évolutif.

Parallèlement, l'application de technologies numériques à la gestion des finances personnelles offre de nouveaux outils pour aider les consommateurs et les entreprises à améliorer leur vie et leur bien-être sur le plan financier. Les services financiers numériques (SFN, voir l'Encadré 1) et les outils associés ont le potentiel de procurer des **bénéfices concrets aux consommateurs et aux entrepreneurs** :

- **Étendre la portée des services financiers et l'accès à ces services**: la transformation numérique de la finance permet de réaliser une inclusion financière à large assise en augmentant la disponibilité et la pénétration des services financiers, ce qui bénéficie aux catégories de la population qui n'avaient pas jusqu'alors accès aux services bancaires et offre des solutions alternatives numériques pour encourager les consommateurs et les entrepreneurs à sortir du secteur informel. En outre, des outils comme les formulaires numériques d'identification permettent aux consommateurs de satisfaire plus facilement aux exigences en matière d'identification, et de surmonter ainsi un obstacle supplémentaire à l'inclusion.
- **Garantir des transactions plus pratiques, plus rapides et plus sûres** : dans les économies avancées et émergentes, cela peut avoir des implications positives pour les utilisateurs établis de produits financiers comme pour les personnes dont l'inclusion financière est récente. Ces dernières devraient en particulier profiter d'un environnement numérique sécurisé, même en l'absence de succursales bancaires physiques ou d'agents.
- **Fournir des services adaptés aux besoins individuels et faciliter leur utilisation, ce qui permet de renforcer les compétences en matière de culture financière, la confiance et l'expérience de la finance**. L'utilisation des données de consommateurs et d'entrepreneurs, y compris, éventuellement, les données massives, par les fournisseurs de services financiers peut générer des informations sur les habitudes de consommation des individus, ce qui facilite l'offre de

---

<sup>5</sup> Selon la définition approuvée par les Dirigeants du G20, la culture financière est « une combinaison des connaissances, des savoirs, des compétences, des attitudes et des comportements dans le domaine financier indispensables pour prendre des décisions financières en toute connaissance de cause et, en fin de compte, parvenir au bien-être financier » (OCDE/INFE, 2012).



produits sur mesure et facilite la détection des fraudes. Dans le respect du cadre approprié de protection des consommateurs et des données, les avantages pour les consommateurs et les entrepreneurs du monde entier peuvent être élevés. Cela pourrait également donner aux populations à revenu faible et financièrement exclues la possibilité d'intégrer le secteur financier formel en créant des indicateurs alternatifs de comportement susceptibles d'être utilisés pour évaluer le risque qu'elles représentent en tant que clients.

- **Augmenter les occasions d'interactions fructueuses entre les fournisseurs de services financiers et les consommateurs grâce à des interfaces numériques.** Ces interactions peuvent s'appuyer sur des informations comportementales, ce qui renforce la compréhension des produits financiers et les décisions financières des consommateurs et des entrepreneurs.
- **Élargir l'éventail des fournisseurs.** La révolution numérique va de pair avec l'entrée sur le marché de nouveaux fournisseurs qui offrent des services financiers directement aux individus grâce aux canaux numériques. Ces sociétés de technologie financière, qui se concentrent généralement sur un produit ou service, peuvent avoir un effet sur le niveau de concurrence au sein du marché financier et contribuer à la réduction des coûts. Elles peuvent également offrir aux individus et aux entrepreneurs une amélioration de leur expérience.

Dans le même temps, les SFN présentent également de **nouveaux risques pour les consommateurs**, sur les marchés matures comme émergents. Ces risques, s'ils ne sont pas correctement traités, font peser de sérieuses menaces sur le bien-être financier des individus et des entrepreneurs. Il est possible de les classer selon les catégories suivantes :

- **Risques liés au marché :** ils peuvent comprendre la mauvaise utilisation de produits méconnus (ou d'un nouveau type) ou leur utilisation par des consommateurs non informés ; de nouveaux types de fraude, qui tirent souvent profit de l'incertitude des consommateurs dans un environnement numérique ; le manque de sécurité, de respect de la vie privée et de confidentialité des données ; l'utilisation inappropriée ou excessive du profilage numérique pour identifier des clients potentiels et exclure des groupes indésirables ; l'accès rapide à des crédits à court terme/au coût élevé ou à des produits fondamentalement spéculatifs (par exemple, des offres initiales de jetons) ainsi qu'à d'autres pratiques de marchés susceptibles de renforcer des biais comportementaux.
- **Risques liés à la réglementation et à la supervision :** ils peuvent inclure des niveaux inégaux de protection au sein des pays (mécanismes de publication d'informations et de correction inadéquats) et entre les pays (variété des fournisseurs, ventes transfrontières, arbitrages réglementaires) ; la prise en compte des problèmes de protection des données ; le manque de coordination entre les autorités, par exemple en ce qui concerne de nouveaux types de services financiers numériques.
- **Risques liés aux consommateurs :** l'augmentation du rôle du numérique dans la vie quotidienne et dans les décisions financières ne s'accompagne pas nécessairement d'une hausse des niveaux de culture numérique et financière (OCDE, 2016b ; OCDE, 2017c), ce qui vaut aussi pour la population plus jeune (OCDE, 2014 ; OCDE 2017b).
- **Risques liés à la technologie :** l'utilisation croissante d'algorithmes, qui peut affecter les décisions en matière de crédit ou d'assurance et peut barrer l'accès à certains services ou générer des coûts excessifs en raison de corrélations inexactes ou incorrectes établies sans interprétation humaine.

Ces risques peuvent avoir des retombées négatives sur les consommateurs et les entrepreneurs ainsi qu'un éventail d'**effets négatifs**, et notamment :

- **Manque de confiance, ou confiance inégale envers les SFN**, le système financier et l'innovation technologique.
- **Nouveaux types d'exclusion pour certains groupes de population** (qui peuvent comprendre les personnes âgées et à faible revenu), qui ne sont pas nécessairement en mesure d'utiliser un smartphone ou un ordinateur pour accéder aux SFN ou en raison de l'utilisation croissante des données et du profilage numérique pour les décisions en matière de crédit et d'assurance. L'augmentation de l'auto-exclusion dû à une faible culture financière et numérique est aussi un risque, tout comme le manque de connaissance des produits disponibles et des nouveaux fournisseurs.
- **Surendettement** de consommateurs qui peuvent être vulnérables<sup>6</sup>.
- **Augmentation de la vulnérabilité des clients** face à de possibles ventes abusives, tentatives d'hameçonnage, piratages de compte et vols de données.

#### **Encadré 1. Services financiers numériques : définition issue du Rapport G20/OCDE INFE**

Les présentes orientations utilisent la définition pratique<sup>7</sup> des services financiers numériques incluse dans le rapport G20/OCDE-INFE qui décrit comment garantir l'éducation financière et la protection du consommateur pour tous à l'ère numérique :

*Les services financiers numériques (SFN) peuvent être définis comme des opérations financières qui utilisent une technologie numérique, y compris la monnaie électronique, les services financiers mobiles, les services financiers en ligne, le guichet électronique et la banque à distance, au travers d'institutions bancaires ou non bancaires. Les SFN peuvent inclure différentes transactions monétaires, comme le dépôt, le retrait, l'envoi et la réception d'argent, ainsi que d'autres produits et services financiers, y compris le paiement, le crédit, l'épargne, les pensions et l'assurance. Les SFN peuvent également intégrer des services non transactionnels, comme la consultation d'informations financières personnelles depuis un dispositif numérique (G20/OECD-INFE, 2017).*

---

<sup>6</sup> Par exemple en raison d'offres de crédit immédiat qui jouent sur le désir de gratification instantanée ou de crédit à coût élevé octroyé sans contrôle de la capacité de remboursement.

<sup>7</sup> Voir également la définition adoptée par le Partenariat mondial pour l'inclusion financière (GPFI), dans laquelle le terme « services financiers numériques » recouvre les produits et services financiers, y compris les paiements, les virements, l'épargne, le crédit, l'assurance, les valeurs mobilières, la planification financière et les relevés de compte. Ils sont fournis à l'aide d'une technologie numérique/électronique comme la monnaie électronique (utilisée en ligne ou depuis un téléphone mobile), les cartes de paiement et les comptes bancaires réguliers.

## **Encadré 2. Les femmes dans les économies en développement et les services financiers numériques**

La Déclaration des Dirigeants du G20 de juin 2012 souligne l'importance de s'intéresser à la culture financière des femmes et des filles pour améliorer leur autonomisation, leurs chances et leur bien-être sur le plan financier. Elle reconnaît la nécessité pour les femmes et les jeunes d'accéder aux services financiers et à l'éducation financière. La transformation numérique des services financiers peut fournir des outils efficaces pour promouvoir l'autonomisation des femmes, en particulier dans le monde en développement.

Par rapport aux hommes, les femmes doivent surmonter des obstacles supplémentaires pour accéder aux services financiers (OCDE, 2013) : dans de nombreux pays, les femmes affichent des connaissances financières inférieures aux hommes, handicap aggravé, dans de nombreux pays, par un accès limité à l'éducation, à l'emploi, à l'entrepreneuriat et aux marchés financiers formels, ainsi que par des normes sociales et un traitement juridique défavorables.

La transformation numérique de la finance peut apporter des outils puissants pour contrer une partie de ces variables négatives qui affectent le bien-être des femmes. Les SFN peuvent renforcer l'autonomie financière des femmes, ce qui peut avoir des répercussions profondes sur leur capacité de prise de décisions, et des retombées positives sur l'ensemble du ménage. La transformation numérique peut également favoriser la conception de nouveaux produits sur mesure capables de mieux répondre aux besoins des femmes, en augmentant leur connaissance de la finance et, au bout du compte, en leur donnant l'occasion de se constituer des antécédents de crédit et de mieux planifier leur avenir financier. La possibilité d'accéder aux services financiers sans se déplacer jusqu'à un bureau physique bénéficie aux personnes devant s'occuper de membres de leur famille, dont la majorité sont des femmes.

## **Objectifs**

Dans ce contexte, les présentes orientations portent sur les implications de la transformation numérique de l'ensemble du secteur financier pour les politiques de culture et d'éducation financières<sup>8</sup>. Leur objectif est de proposer des axes d'action non contraignants aux responsables de l'action publique ainsi qu'à d'autres parties prenantes concernées (y compris le secteur privé) pour :

- **Veiller à ce que les décideurs et les autorités publiques concernés connaissent les opportunités et les défis spécifiques** pour les consommateurs et les entrepreneurs que la transformation numérique de la finance a fait naître et continue d'engendrer.
- **Encourager la prise en compte par les responsables publics de la nécessité de collecter des données pertinentes en temps utile pour mieux comprendre l'évolution et les implications des SFN pour les consommateurs et les entrepreneurs**, et pour distinguer les problèmes de protection financière des consommateurs (les problèmes d'offre) de ceux qui réclament des connaissances et des compétences spécifiques ou bien des changements d'attitude et de comportement (les problèmes de demande).

---

<sup>8</sup> Définie comme « le 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 et/ou d'un avis objectif, les compétences et la confiance nécessaires pour devenir plus sensibles 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, 2005).

- **Soutenir l'inclusion de l'éducation financière se rattachant aux SFN dans les stratégies nationales existantes**, ou concevoir et soutenir des initiatives pertinentes.
- **Recenser les principales compétences essentielles** qu'il faut développer pour garantir une utilisation sûre des SFN par les consommateurs et les entrepreneurs.
- **Veiller à offrir une éducation financière pertinente aux futurs consommateurs de SFN et entrepreneurs** à travers différents canaux de distribution afin d'atteindre ceux qui n'ont actuellement pas accès aux outils numériques.
- **Encourager la conception et l'utilisation d'outils numériques de haute qualité** pour fournir une éducation financière efficace, en particulier en soutenant des comportements et des choix financiers positifs.
- **Promouvoir l'évaluation de l'éducation financière pour les SFN** et la diffusion des résultats afin d'apprendre auprès des pionniers et de partager de bonnes pratiques.

Les présentes orientations doivent à terme aider les décideurs et les parties prenantes concernées à permettre aux consommateurs et entrepreneurs existants et, peut-être surtout, aux nouveaux consommateurs et entrepreneurs de tirer le meilleur parti des services financiers numériques. Leur mise en œuvre doit s'accompagner de leurs propres cadres de réglementation et de surveillance (et, en particulier, de protection financière des consommateurs), qui tiennent compte des évolutions qui surviennent dans la finance numérique et permettent des innovations souhaitables sur le terrain tout en répertoriant, surveillant et gérant de nouveaux risques potentiels. L'autonomisation des consommateurs grâce au renforcement de la culture numérique et financière constitue un volet important de l'approche globale de la protection financière. Les présentes orientations soutiennent et complètent donc la Note d'orientation G20/OCDE sur les approches en matière de protection financière des consommateurs à l'ère numérique du Groupe de réflexion sur la protection financière des consommateurs, dont la finalisation est également prévue en 2018.

### **Liste de vérification des actions des pouvoirs publics pour la conception et la mise en œuvre d'initiatives efficaces d'éducation financière sur les SFN**

La présente note d'orientation propose des mesures concrètes pour la conception et la mise en œuvre des initiatives d'éducation financière sur les SFN en vue de renforcer la culture financière numérique des consommateurs et des entrepreneurs. Cet encadré résume les cinq domaines clés qui sont abordés plus en détail dans la Note d'orientation.

En fonction des différentes situations nationales, des actions que les pouvoirs publics ont déjà entreprises dans le contexte d'une stratégie nationale pour l'éducation et/ou l'inclusion financière et des mesures de protection des consommateurs, les décideurs doivent veiller à ce que les étapes suivantes soient envisagées lors de la mise en œuvre d'initiatives liées à la culture financière numérique. Cette liste n'implique pas qu'elles doivent être déployées dans un ordre particulier. La première étape – la collecte des données – doit cependant être considérée comme prioritaire.

1. **Établir un diagnostic national des effets de la finance numérique sur les individus et les entrepreneurs** (y compris d'éventuels groupes vulnérables) et collecter des indicateurs clés sur l'offre et la demande des SFN.
2. **Garantir la coordination entre les autorités publiques et les parties prenantes privées et à but non lucratif** impliquées dans la culture et l'innovation financières de façon à éviter les conflits d'intérêts :
  - a. Cartographier les acteurs qui fournissent des SFN et évaluer les plateformes et outils en ligne utilisés pour comprendre le message transmis et les risques possibles.
  - b. Impliquer les parties prenantes privées et à but non lucratif dans la conception et la mise en œuvre d'initiatives de culture financière numérique.
  - c. Élaborer et appliquer des codes de conduites/bonnes pratiques pour limiter et gérer les conflits d'intérêts potentiels.
3. **Soutenir la définition d'un cadre national des compétences fondamentales en matière de culture financière numérique** des consommateurs et des entrepreneurs pour :
  - a. Renforcer la confiance et promouvoir l'utilisation avantageuse des SFN et des innovations technologiques associées.
  - b. Protéger les consommateurs et les petites entreprises face aux risques liés à la criminalité numérique et à l'utilisation abusive /la vente forcée.
  - c. Autonomiser les consommateurs pour contrer les nouveaux types d'exclusion provoqués par l'utilisation abusive potentielle des sources de données, y compris l'analyse des données et le profilage numérique.
  - d. Soutenir les consommateurs exposés à un risque de dépendance excessive à l'accès facile aux sources de crédit en ligne.

En conséquence, cartographier l'éducation financière existante et vérifier si elle couvre l'éducation financière aux SFN, telle qu'elle est décrite dans le présent cadre. Dans le cas contraire, promouvoir son inclusion et/ou l'élaboration d'initiatives sur mesure.
4. **Soutenir l'offre d'une éducation financière efficace à l'aide de moyens numériques et traditionnels** et répondre aux besoins des publics cibles avec des approches sur mesure :
  - a. Exploiter les avantages de la diffusion numérique : accès simplifié à l'éducation financière, personnalisé en fonction du public, et plus à même de prendre en compte les compétences en gestion financière tout en renforçant les connaissances de base.
  - b. Concevoir une offre de déploiement appropriée en fonction du public, qui tienne compte de la pertinence des méthodes traditionnelles pour les groupes prioritaires et les populations vulnérables.
5. **Faciliter et diffuser l'évaluation des programmes d'éducation financière qui traitent des SFN**
  - a. Encourager l'utilisation d'une boîte à outils d'évaluation uniformisée au niveau national afin de mieux comprendre les retombées et de suggérer des changements positifs.
  - b. Partager les résultats aux niveaux national et international.

## Diagnostic et coordination

Les décideurs et les parties prenantes qui ont des responsabilités en matière d'éducation financière doivent tenir compte de la nature évolutive des SFN et de leurs implications pour les consommateurs et les entrepreneurs. En cohérence avec les normes de l'OCDE sur l'éducation financière, il leur faut s'appuyer sur des preuves empiriques dans la mesure du possible et rechercher des moyens de coordonner une offre efficace de contenus pertinents.

### Collecte de données

Les décideurs et les autorités publiques doivent être pleinement conscients des avantages et des risques suscités par les SFN, et de la façon dont ces derniers peuvent affecter les consommateurs et les entrepreneurs. Il convient d'envisager une collecte et une analyse régulières des données pour étayer l'élaboration des politiques et hiérarchiser efficacement l'utilisation des ressources disponibles.

En fonction des différentes situations nationales, la collecte des données doit en particulier mettre l'accent sur :

- Du côté de l'offre :
  - Les produits et services à la disposition des consommateurs
  - Les canaux utilisés par les fournisseurs
  - Le cas échéant, l'infrastructure physique nécessaire pour la mise au point sûre des SFN et les critères techniques qui la rendent possible
- Du côté de la demande :
  - La connaissance des SFN, la demande et l'utilisation actuelle dans la population
  - Les attitudes et les comportements d'utilisateurs de SFN
  - La culture numérique<sup>9</sup> de la population
  - Les besoins en matière de culture financière de la population au sujet des SFN

L'analyse des données doit être étayée par d'autres recherches sur les difficultés que rencontrent les consommateurs et entrepreneurs nouveaux et existants lorsqu'ils utilisent les services financiers numériques ou tentent d'y accéder. Ces recherches doivent être menées aux niveaux national et régional/international. Elles peuvent également inclure l'utilisation de plaintes formulées par les consommateurs au sujet des SFN, ainsi que différentes formes de données des consommateurs, y compris, éventuellement, les données massives, sous réserve qu'une protection suffisante soit en place pour éviter tout risque d'utilisation abusive. Il faut aussi encourager les parties prenantes concernées à coordonner leurs réponses aux résultats de ces analyses de données ainsi que leurs politiques et pratiques en cours.

La collecte et l'analyse des données doivent en outre éclairer, si nécessaire, une adaptation des cadres de réglementation et de surveillance et des politiques et programmes d'éducation financière existants.

---

<sup>9</sup> Le Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (PIAAC) de l'OCDE définit la résolution de problèmes dans des environnements à forte composante technologique comme « l'utilisation des technologies numériques, des outils de communication et des réseaux pour acquérir et évaluer des informations, communiquer avec les autres et accomplir des tâches pratiques ». OCDE (2016c)

## *Établir des partenariats avec des parties prenantes non publiques essentielles*

Lorsqu'elles jettent les bases de la conception et de la définition d'initiatives d'éducation financière relatives aux SFN et de l'élaboration de politiques et de pratiques durables, les autorités publiques doivent également agir en coordination avec d'autres parties prenantes concernées. Dans de nombreuses économies, l'éducation financière s'inscrit dans un cadre exhaustif ou une stratégie nationale sur l'éducation financière qui est placée sous la direction d'une ou plusieurs autorités publiques, souvent en coopération et en coordination avec les secteurs privé et à but non lucratif. Les autorités publiques doivent envisager d'élargir les efforts coordonnés pour inclure les différentes parties prenantes qui fournissent de façon active des services et produits financiers numériques, qu'il s'agisse d'acteurs traditionnels, comme les banques, ou non traditionnels, comme les sociétés de télécommunications et de technologie financière.

Les décideurs doivent veiller à ce que toutes les parties prenantes reconnaissent l'importance d'éviter des conflits d'intérêts perçus ou réels, et ils envisager d'élaborer et d'appliquer des codes de conduite/de bonnes pratiques pour encadrer leur implication dans des activités d'éducation financière (OCDE/INFE, 2014). Ils doivent également cartographier et surveiller les plateformes et outils éducatifs en ligne proposés par le secteur privé et évaluer si les outils éducatifs comprennent des éléments de marketing ou des options d'achat de produit. Les autorités publiques doivent aussi veiller à ce que les données collectées dans le cadre des programmes éducatifs ne soient pas utilisées pour créer des profils de clients ou des listes de marketing.

Les autorités publiques doivent en outre envisager de travailler en partenariat avec des organisations à but non lucratif qui sont actives dans la fourniture de programmes d'éducation financière. Ces acteurs, en particulier lorsqu'ils travaillent avec des catégories vulnérables de la population, comme dans les centres de conseil en matière d'endettement, peuvent devenir des partenaires de valeur dans l'éducation sur les risques et les avantages des SFN.

### **Principaux points d'action**

Les décideurs doivent :

- **Recenser ou collecter des données sur l'offre et la demande** (offre, fourniture et utilisation) de SFN dans leur juridiction et les analyser afin d'éclairer le cadre réglementaire et le contenu des programmes d'éducation financière. Il devrait être possible d'accéder à des données de différentes sources, y compris les transferts d'argent, les contrats intelligents, les systèmes bancaires ouverts ou d'autres registres numériques, en fonction des spécificités nationales.
- **Coopérer avec différentes parties prenantes**, qui peuvent éventuellement inclure le secteur privé et la société civile dans le cadre d'une stratégie nationale pour l'éducation financière, afin d'exploiter des synergies et de garantir que la transformation numérique ne crée pas de nouvelles formes d'exclusion ou ne fasse de l'éducation financière un outil marketing, mais qu'elle contribue plutôt à une éducation et une inclusion financières plus efficaces.

## Compétences de base en matière de culture financière pour une utilisation sûre des SFN

**Les décideurs doivent s'appuyer sur les données et les recherches disponibles pour élaborer ou affiner les cadres de compétences de base pour les groupes cibles répertoriés et concevoir des contenus d'éducation financière en coopération avec les parties prenantes concernées.**

Les initiatives d'éducation financière doivent tenir compte de l'accès croissant aux services financiers numériques, ainsi que de l'augmentation de leur utilisation, et déterminer dans quelle mesure l'éducation financière a un rôle à jouer pour compléter les mesures de protection financière des consommateurs, à partir des résultats des recherches et analyses récentes. Ces initiatives doivent se fonder sur les compétences de base nécessaires pour améliorer le bien-être financier et se concentrer sur la définition de compétences spécifiques ou nouvelles liées aux avantages et aux défis créés par la transformation numérique des produits financiers.

Les décideurs et les concepteurs de programmes peuvent profiter des outils existants mis au point par l'OCDE/INFE en réponse aux appels des Dirigeants du G20, et en particulier des *Core Competencies Frameworks on Financial Literacy for Adults and Youth* [Cadres des compétences de base sur la culture financière pour les adultes et les jeunes] (OCDE, 2016a ; OCDE, 2015a). Ces cadres de compétences fondés sur des résultats intègrent les aspects des connaissances, des savoirs et des comportements qui sont considérés comme importants pour parvenir au bien-être financier. Toutes les compétences de base incluses dans les cadres G20/OCDE sont considérées comme importantes pour les consommateurs et les entrepreneurs du secteur financier et elles soutiendront une utilisation sûre et bénéfique des SFN.

À la lumière des nouveaux défis et risques éventuels créés par la transformation numérique de la finance, les décideurs et les concepteurs de programmes doivent être particulièrement vigilants au sujet de ceux qui sont abordés dans les sections ci-dessous. Ils doivent également chercher à savoir si des compétences supplémentaires peuvent être nécessaires, en fonction de l'essor des SFN dans leur pays et de leur évolution.

### *Inspirer confiance dans les SFN, le système financier et l'innovation technologique*

Le manque de confiance, ou la confiance inégale envers les SFN, le système financier et l'innovation technologique chez les consommateurs et les entrepreneurs peuvent freiner les efforts d'inclusion financière, ce qui réduit les retombées positives potentielles sur les individus et sur l'économie dans son ensemble. Dans un environnement complexe, la confiance constitue un puissant moyen de réduire les incertitudes et elle est particulièrement importante dans le monde numérique (OCDE, 2015b). Si les individus sont préoccupés par des facteurs comme le respect de la vie privée et la sécurité, certains risquent de s'abstenir totalement d'utiliser les services financiers numériques, ce qui fait perdre des occasions et est facteur d'exclusion financière (OCDE, 2017e). La méconnaissance des produits et des fournisseurs disponibles peut également éroder davantage encore la confiance. Les décideurs doivent trouver des moyens d'inspirer confiance par la diffusion d'informations précises et non biaisées sur les réglementations existantes et les systèmes en place pour protéger les individus, ainsi que sur les avantages potentiels des produits numériques et de l'éducation pour les aider à éviter d'être victimes d'escroqueries. Cette confiance sera particulièrement importante pour les consommateurs et les entrepreneurs à la culture financière et numérique limitée et pour ceux qui manquent de connaissances et de savoirs sur les SFN et sur la réglementation des services financiers. Les décideurs doivent également surveiller les informations diffusées par voie numérique au sein de leur juridiction.



À cet égard, les compétences de base concernées peuvent comprendre :

- La connaissance des différents types de produits et services financiers fournis par des moyens numériques à des fins personnelles ou commerciales, y compris de leurs avantages et risques (par exemple, la monnaie électronique, les services bancaires mobiles, le financement participatif, les prêts entre particuliers, les services de crédit et d'assurance numériques, les cryptomonnaies, etc.).
- La connaissance du fait que certains produits et services financiers peuvent être informels et non réglementés et qu'il faut rester particulièrement vigilant lors de l'utilisation de certains services financiers numériques à des fins personnelles ou pour réunir un financement d'entreprise (par exemple, différentes technologies fondées sur la blockchain comme les cryptomonnaies, les offres publiques de jetons, etc.).
- La connaissance des droits et des obligations des consommateurs dans le monde numérique et du fait qu'ils s'appliquent également aux fournisseurs de services financiers réglementés, qui, même lorsqu'ils exercent en ligne ou de façon virtuelle, sont tenus de traiter les clients de façon équitable et de garantir la clarté et la transparence des informations.
- La compréhension des implications de la signature numérique d'un contrat et de l'acceptation des conditions et modalités d'un fournisseur de services financiers.

Par conséquent, les décideurs et les concepteurs de programmes doivent encourager les consommateurs et les entrepreneurs à :

- Savoir quelle source consulter pour vérifier, dans la mesure du possible, qu'un fournisseur de services financiers est autorisé par les autorités financières nationales concernées.
- Comprendre leur responsabilité de lire et vérifier qu'ils comprennent les informations sur les produits ainsi que les documents d'information, même lorsqu'ils sont fournis au format électronique.
- Se tenir au courant des nouvelles évolutions numériques dans la finance et les suivre étroitement et de façon régulière.

***Autonomiser les consommateurs, y compris les plus vulnérables, pour contrer les nouveaux types d'exclusion provoqués par l'utilisation abusive de différentes sources de données, y compris les données massives et le profilage numérique***

La transformation numérique de l'économie affecte différents aspects de la vie quotidienne et elle entraîne une augmentation continue de la taille de l'empreinte numérique de chaque consommateur et entrepreneur. De vastes volumes de données personnelles sont de plus en plus collectés non seulement par les fournisseurs de services financiers (banques, sociétés de cartes de crédit, etc.), mais aussi par d'autres acteurs comme les distributeurs en ligne, les plateformes de financement participatif et de prêts entre particuliers, les plateformes de réseaux sociaux, les fournisseurs d'accès à Internet (FAI) et les gouvernements. Les individus sont aux prises avec de nouvelles utilisations des données comme l'agrégation plus étendue de leurs informations personnelles au travers d'un « profilage électronique » qui permet éventuellement aux fournisseurs de services de discriminer les individus et de proposer différents prix ou services en fonction des informations auxquelles ils ont accès, d'un ciblage comportemental et

d'une segmentation du public. Dans le secteur de l'assurance, cela pourrait conduire à ce que certains segments de la population ne soient plus assurables (OCDE, 2017d). Alors qu'un débat réglementaire plus large a lieu au sujet de l'utilisation des données et de ses effets sur les droits et les choix des assurés, les décideurs doivent également répertorier des approches à même de favoriser des comportements susceptibles de protéger les consommateurs et les entrepreneurs contre toute conséquence négative de cette évolution.

Les décideurs doivent veiller à ce que les consommateurs et les entrepreneurs sachent qu'ils ont effectivement une identité numérique, qu'ils peuvent avoir des droits à la portabilité des données et à l'oubli numérique (l'effacement de leurs données personnelles, conformément au nouveau Règlement général sur la protection des données de l'Union européenne), et qu'ils comprennent que leur empreinte numérique peut être utilisée pour personnaliser l'offre de certains produits et services. Si ce dernier point peut faciliter l'inclusion d'une manière générale, il peut également être à l'origine de tarifs différentiels, voire d'exclusion de certaines offres.

Il convient de déployer des efforts pour encourager les consommateurs et les entrepreneurs à :

- Gérer de façon appropriée leur empreinte numérique dans la mesure du possible, éviter d'adopter des comportements risqués qui impliquent leurs données personnelles et comprendre les conséquences du partage ou de la divulgation de numéros d'identification personnelle, d'informations sur les comptes ou d'autres informations qui permettent l'identification, comme l'adresse, la date de naissance ou les numéros émis par les pouvoirs publics, de façon numérique ou au travers d'autres canaux.
- Évaluer le type d'informations réclamées par les fournisseurs de services (financiers) afin de décider si elles sont pertinentes et de comprendre comment elles peuvent être stockées et utilisées.

### ***Aider les consommateurs exposés à un risque de dépendance excessive à l'accès facile aux sources de crédit en ligne et d'éventuel surendettement***

Les décideurs doivent proposer des orientations aux consommateurs et aux entrepreneurs sur la gestion de l'argent dans un environnement numérique, y compris le suivi des services financiers achetés en ligne et la gestion des déclarations, et veiller à ce que les consommateurs sachent comment comparer et choisir les services financiers numériques. Le domaine du crédit peut être une source de préoccupation spécifique en raison de la disponibilité croissante du crédit à court terme<sup>10</sup> proposé par voie numérique et souvent de façon quasi instantanée. Ce type de crédit est souvent onéreux et accessible aux consommateurs dont les capacités de rembourser sont limitées. Cela peut entraîner des risques particuliers pour certains groupes de population comme les jeunes et les étudiants ainsi que les consommateurs à faible revenu.

---

<sup>10</sup> Il n'existe pas de définition couramment acceptée pour le crédit à court terme entre toutes les juridictions. Les travaux menés par FinCoNet, l'Organisation internationale de protection des consommateurs de produits et services financiers, dans le domaine du crédit à la consommation définissent les crédits à la consommation à court terme et au coût élevé comme la pratique de prêter à des consommateurs : (i) des sommes d'argent faibles par rapport à d'autres formes de crédit sur le marché, (ii) pour des périodes de temps courtes, le plus souvent inférieures à 12 mois, (iii) à un taux qui est considéré comme élevé par rapport à d'autres produits sur le marché (FinCoNet, 2017).

Les décideurs doivent veiller à ce que les consommateurs et les entrepreneurs :

- Soient conscients du fait que les stratégies marketing et la simplification des processus de prêt en ligne peuvent augmenter la tentation de souscrire un crédit sans en envisager les conséquences, en exploitant des biais comportementaux bien connus, et qu'ils comprennent l'importance de chercher à gérer ces tentations.
- Comprennent que leurs données peuvent être utilisées pour créer un profil ou un registre numérique de facteurs personnels, comme leur sensibilité au prix, leur demande de crédit et leur historique de remboursement, et qu'ils en comprennent aussi les conséquences.
- Connaissent les coûts et les risques liés à l'utilisation répétée de lignes de crédit renouvelables et de crédit à court terme proposé en ligne.
- Sachent comment rechercher et comparer les différentes formes de crédit numérique et traditionnel disponibles, l'utilisation prévue de ces différentes formes de crédit et les principaux avantages et inconvénients de chacune d'elles.
- Connaissent la portée de la réglementation et de la protection des consommateurs liées aux produits qu'ils utilisent, y compris le crédit en ligne.

Les consommateurs et les entrepreneurs doivent être encouragés et soutenus afin qu'ils :

- prennent des mesures pour limiter les conséquences négatives et ne pas tomber dans l'habitude d'utiliser des crédits aisément accessibles dans un environnement numérique ;
- fassent des choix éclairés sur la souscription ou non d'un crédit (en tenant notamment compte de ses conséquences) et, le cas échéant, sur les produits et fournisseurs à utiliser ;
- surveillent leur niveau général d'utilisation de crédit, en prenant en compte tous les prêts et toutes les dettes qui restent à rembourser, y compris ceux souscrits en ligne ;
- comprennent que le non-paiement d'un crédit souscrit en ligne peut avoir des implications négatives qui s'étendent au-delà de l'accès aux SFN.

***Protéger les consommateurs et les petites entreprises contre l'augmentation de la vulnérabilité face à la criminalité numérique, comme les tentatives d'hameçonnage, le piratage de compte et le vol de données***

Il est essentiel de sensibiliser les consommateurs et les entrepreneurs sur leur exposition possible aux délits et escroqueries numériques comme la fraude en ligne, l'hameçonnage, les arnaques sur les réseaux sociaux, le piratage de compte ou le vol de données en relation avec les SFN et les technologies numériques. Ils doivent recevoir des informations sur les moyens de détecter ces activités et sur leur responsabilité de prendre des mesures pour réduire leurs risques (FinCoNet, 2016 ; 2018). Ils doivent également connaître les innovations et les changements de politiques publiques qui surviennent dans leur pays (comme les outils de banque ouverte et d'agrégation de comptes), et comprendre les possibilités qu'ils peuvent offrir. Ils doivent également avoir des informations sur l'étendue de leurs droits de recours (y compris l'oubli numérique) s'ils sont victimes de telles attaques. Les entrepreneurs sont particulièrement concernés, étant

donné qu'ils sont confrontés à des difficultés spécifiques dans la gestion de la sécurité numérique et du risque d'atteinte à la vie privée (OCDE, 2017e).

Les consommateurs et les entrepreneurs doivent au minimum être informés :

- de l'existence de la fraude en ligne et des risques de cybersécurité lors du choix et de l'utilisation des SFN à des fins personnelles ou commerciales et de la réalisation de transactions financières en ligne, y compris en cas d'utilisation d'outils d'agrégation de comptes (« capture de données d'écran ») ;
- des possibilités offertes par les outils d'agrégation de comptes là où ils existent et de la façon d'utiliser et d'arrêter d'utiliser de tels outils en toute sécurité étant donné qu'ils donnent accès aux informations sur leur compte à des tiers ;
- de l'existence de mécanismes de recours et de la façon d'y accéder en cas de besoin ;
- des moyens pour émettre une réclamation au sujet des produits et services en ligne auprès d'une entité concernée dans leur juridiction.

Par conséquent, il convient de les soutenir et de leur permettre :

- de respecter les procédures de sécurité lors des transactions en ligne ;
- de déposer plainte le cas échéant (y compris par voie numérique).

### Principaux points d'action

Les décideurs doivent :

- **Concevoir des campagnes de communication** pour alerter les particuliers et les entrepreneurs sur l'existence, les avantages et les risques potentiels des SFN (par exemple, des campagnes de sensibilisation à grande échelle, des sites Internet éducatifs et des programmes d'enseignement nationaux améliorés, des présentations itinérantes et des programmes de culture financière numérique, des séminaires et des expositions sur l'autonomisation numérique, etc.).
- **Informers les consommateurs et les entrepreneurs** sur les sources d'informations sur les fournisseurs de SFN (par exemple, depuis les portails nationaux de protection des consommateurs), sur les nouveaux SFN (par exemple, les offres publiques de jetons) et les avantages et risques associés, ainsi que sur les règles de protection financière des consommateurs applicables.
- **Elaborer des initiatives efficaces d'éducation financière qui couvrent les SFN** et intégrer au contenu des programmes nationaux d'éducation financière les compétences de base en culture financière numérique décrites dans le présent guide, en étant particulièrement attentif aux besoins des groupes cibles les plus vulnérables.
- **Veiller à ce que les consommateurs connaissent** leur exposition potentielle à la criminalité numérique ainsi que leurs droits et responsabilités en la matière.

## Déploiement efficace d'initiatives financières sur l'utilisation sûre des SFN

**Les décideurs doivent veiller à ce que les programmes d'éducation financière sur les SFN soient déployés sur tous les canaux pertinents, y compris ceux qui sont accessibles par des outils numériques, et évaluer régulièrement leur efficacité.**

Les programmes d'éducation financière sont d'autant plus efficaces qu'ils sont conçus pour des publics cibles spécifiques et adaptés à leurs besoins et à leur niveau de culture financière et qu'ils sont mis en œuvre en employant les méthodes les plus appropriées. Les décideurs doivent donc envisager de promouvoir la culture financière numérique selon des méthodes de déploiement traditionnelles et existantes s'il y a lieu, et de profiter des occasions offertes par les outils numériques pour améliorer la prise de décisions et changer les comportements.

### *Exploiter les occasions offertes par les outils numériques aux consommateurs et entrepreneurs*

Les outils numériques peuvent compléter et mettre à profit les approches et les mécanismes traditionnels d'éducation financière et être particulièrement utiles pour fournir à des groupes vulnérables et difficiles d'accès des orientations concrètes et compréhensibles afin de les aider à s'orienter parmi des produits financiers numériques qu'ils ne connaissent pas et qui sont de plus en plus variés et potentiellement complexes. Les décideurs et les concepteurs de programmes doivent donc tirer profit des occasions offertes par les outils de transmission numériques tout en reconnaissant l'importance des méthodes traditionnelles.

Les avantages particuliers à exploiter ou prendre en compte sont notamment : leur nature interactive et souple ; leur adaptabilité supérieure aux besoins d'apprentissage des consommateurs (en matière de temps, de rythme, de format et d'espace) ; leur convivialité ; et leur capacité d'attraction des publics jeunes. Dans ce contexte, il est possible d'atteindre des niveaux plus élevés de culture et de bien-être financiers à l'aide d'outils numériques, notamment pour :

- Améliorer l'accès à l'éducation financière :
  - en rendant l'information, l'instruction et la formation financières plus accessibles et économiquement abordables, grâce à l'accès à des publics plus étendus (consommateurs et formateurs) pour un coût inférieur ;
  - en rendant l'éducation financière plus attrayante pour tous, grâce à la possibilité de présenter les informations d'une façon flexible, dynamique et visuelle, mieux adaptée au public cible (y compris en utilisant plusieurs langues et des dispositifs adaptés aux utilisateurs atteints de déficience visuelle ou auditive) ;
  - en personnalisant l'éducation financière en fonction des besoins individuels, grâce à la possibilité de configurer des profils ou des comptes sur des plateformes numériques et d'obtenir des informations, des instructions et des conseils personnalisés.
- Renforcer les compétences de base, la confiance et l'expérience liée aux SFN : la technologie peut permettre aux individus de tester des concepts et des produits financiers en temps réel, d'apprendre à partir d'essais successifs et d'expérimenter l'échec dans un environnement contrôlé (et artificiel) ; elle aide ainsi à façonner les habitudes et les attitudes des consommateurs en matière financière et augmente leur confiance personnelle (par exemple, à l'aide de jeux

interactifs en ligne/sur dispositif mobile), ce qui renforce le processus de prise de décisions financières dans son ensemble.

- Améliorer les compétences de gestion et de maîtrise de ses finances personnelles grâce à des outils numériques, comme des compteurs budgétaires/de dépenses ou des moniteurs d'objectifs financiers, ainsi qu'au travers de l'enseignement à distance (par exemple, à l'aide de vidéos pédagogiques et de formations en ligne), en particulier au sein des populations vulnérable.
- Traiter, et si possible surmonter, les biais personnels des consommateurs (biais de confirmation, post-rationalisation, court-termisme, etc.) à l'aide d'encouragements autoappliqués ou d'informations envoyées juste à temps.
- Favoriser les comportements financiers positifs par l'établissement d'objectifs personnels, des mécanismes de rétroaction et des rappels.

### *L'inclusion de la culture financière numérique dans les outils traditionnels*

La culture financière en matière de SFN peut être intégrée aux programmes et initiatives traditionnels déjà en place dans le cadre de stratégies nationales d'éducation financière ou qui se concentrent sur des publics cibles spécifiques.

Les programmes qui ciblent la totalité de la population, comme les campagnes de sensibilisation et les sites Internet éducatifs, doivent être régulièrement mis à jour pour inclure les éléments nécessaires à l'autonomisation des consommateurs dans l'utilisation des SFN et l'expérience de la finance numérique.

Les méthodes de transmission traditionnelles, seules ou en association avec les procédés numériques, doivent également être utilisées pour répondre aux besoins de publics cibles spécifiques, par exemple :

- Le programme scolaire formel peut soutenir les jeunes : dès lors que l'éducation financière est abordée, les contenus doivent être améliorés pour intégrer l'éducation financière aux SFN, en particulier à la lumière de l'utilisation des outils numériques et de la préférence pour les expériences numériques au sein des jeunes générations, qui peut être supérieure à celles de leurs parents.
- Les besoins des entrepreneurs peuvent être satisfaits grâce à des initiatives sur mesure comme des ateliers et des formations axées sur les entreprises, des applications spécialisées et des plateformes de partage/tutorat et discussions de groupe en ligne.
- Les femmes, y compris les créatrices d'entreprises, peuvent bénéficier d'un soutien au travers de séminaires d'autonomisation spécifiques, de groupes de développement personnel et de conversations ou discussions en ligne.
- D'autres interventions comme des conférences, des sites Internet pertinents et des hackathons peuvent également servir à mettre au point des produits logiciels et des applications pour répondre aux besoins des migrants de leur famille.
- Les générations plus âgées, en particulier les personnes qui utilisent déjà les SFN, peuvent être aidées par une combinaison d'éducation financière et de solide protection financière des consommateurs pour éviter des résultats non désirés, y compris le risque d'être victime de

fraude. Il convient également d'améliorer la culture numérique au sein des populations âgées dans les économies développées et émergentes.

### Principaux points d'action

Les décideurs doivent :

- **soutenir la mise au point et l'utilisation d'outils numériques pour l'éducation financière**, et surveiller étroitement les nouveaux outils et les nouvelles plateformes créés par le secteur privé, afin d'empêcher que l'éducation financière soit détournée à des fins marketing, commerciales ou de recherche de profit
- **inclure la culture financière dans les programmes déployés de façon non numérique**, en particulier dans ceux qui ciblent les populations vulnérables.

### Tendances des marchés et des réglementations à proposer des solutions numériques pour améliorer la culture financière et soutenir une inclusion financière efficace

Les évolutions des marchés et les changements réglementaires favorisent l'émergence d'outils financiers numériques fournis par le secteur privé, qui peuvent avoir des effets positifs sur la culture financière et l'inclusion.

#### *Robot-conseil et plateformes d'investissement numériques*

La transformation numérique de la finance affecte également le conseil financier, ce qui peut contribuer à une inclusion financière plus efficace et à une augmentation de la participation dans les marchés de capitaux. L'émergence du robot-conseil – des plateformes d'automatisation du processus de conseil fondées sur les informations fournies par l'utilisateur – peut offrir une solution alternative au conseil financier traditionnel, en particulier pour les consommateurs à revenu faible et modéré.

Ces plateformes peuvent apporter des avantages potentiels aux consommateurs : coûts inférieurs, accès simplifié, structure tarifaire transparente et (en théorie) objectivité. Elles peuvent également rendre plus efficace l'inclusion financière dans son sens le plus large, car elles sont conçues pour être conviviales et faciles d'utilisation, même pour des individus et des entrepreneurs qui ne disposent pas de connaissances avancées de l'investissement.

Cependant, les décideurs doivent veiller à ce que les individus et les entrepreneurs comprennent suffisamment les décisions financières prises et soient capables d'évaluer les recommandations qu'ils reçoivent ainsi que le fonctionnement du robot-conseil proprement dit. Avant d'envisager le recours au robot-conseil, ils doivent déterminer s'ils reçoivent un conseil financier (qui peut, en fonction de la juridiction, être réglementé) ou utilisent uniquement des services ou des instructions d'exécution (auquel cas la responsabilité de la décision d'investissement incombe au consommateur). Ils doivent également être en mesure d'identifier une plateforme qui répond à leurs besoins et comprendre comment leurs données sont stockées et utilisées une fois qu'ils les saisissent sur une telle plateforme. Il est donc recommandé d'inclure les plateformes de robot-conseil et d'investissement numériques dans le contenu des programmes d'éducation financière qui traitent des SFN.

### *Applications de gestion de budget et autres outils et services de gestion des finances personnelles*

Aujourd'hui, la gestion des finances personnelles est devenue plus simple et plus largement disponible grâce à des applications et services en ligne de gestion de budget, d'épargne et d'investissement. De tels outils de gestion de l'argent permettent aux consommateurs de disposer d'une vision globale de leur situation financière depuis leurs appareils mobiles ou connectés à Internet grâce à des systèmes d'agrégation de comptes. Cette méthode conviviale pour suivre ses habitudes de dépenses, son épargne et ses investissements peut améliorer la prise de décisions financières et profiter aux consommateurs et aux entrepreneurs.

### *Incitatifs et applications numériques pour limiter les biais comportementaux*

Les canaux numériques peuvent aider à combattre les effets négatifs des biais inhérents aux consommateurs et entrepreneurs pour la prise de décisions financières en les incitant à agir (par exemple, au travers de rappels automatisés à épargner ou à rembourser un crédit) et en renforçant les occasions de changements de comportement financier (par exemple, à l'aide d'une comparaison virtuelle de prix/de produits/d'offres et de rappels envoyés juste à temps au point de vente ou immédiatement après). De nouvelles technologies comme les applications d'épargne peuvent par exemple aider à répondre aux problèmes de procrastination et, dans la mesure où l'épargne est constituée selon un processus automatisé, à l'aversion aux pertes.

## Suivi et évaluation

Les décideurs doivent promouvoir et soutenir l'évaluation des effets et de l'efficacité des programmes d'éducation financière qui traitent des SFN et des outils numériques choisis pour obtenir des résultats en matière d'éducation financière. Dès lors que des outils de transmission numériques sont utilisés, il faut envisager de recueillir directement des données pour faciliter un suivi et une évaluation rentables, tout en tenant compte de toutes les règles de protection des données et considérations éthiques applicables.

Les données factuelles issues de l'évaluation permettront aux décideurs et aux concepteurs de programmes d'obtenir un éclairage sur les liens entre l'éducation financière et la culture numérique, ainsi que sur le dosage des politiques qui sera le plus à même de soutenir les consommateurs et les entrepreneurs et d'améliorer leur bien-être financier grâce à l'éducation financière. En faisant passer les programmes qui se sont montrés efficaces à une échelle supérieure, il est possible d'utiliser plus efficacement les ressources pour soutenir davantage d'individus.

Il convient d'envisager d'appliquer un cadre standard à l'évaluation et à la communication afin de faciliter la comparaison des résultats et d'encourager de nouvelles recherches sur les données, dans la mesure du possible. Dans l'idéal, un tel cadre s'appuiera sur des outils existants conçus au niveau international (OCDE/INFE 2010a, OCDE/INFE 2010b).

### **Principaux points d'action**

Les décideurs doivent :

- **Promouvoir l'évaluation des programmes d'éducation financière qui couvrent les SFN**, qu'ils soient déployés par voie numérique ou traditionnelle, et la diffusion des résultats pour améliorer les connaissances sur ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas.
- **Envisager l'utilisation des données massives** (collectées auprès de différentes sources comme les archives publiques, les applications mobiles ou les plateformes en ligne) pour l'évaluation des programmes d'éducation financière déployés en ligne.



## Références

- FinCoNet (2016), Online and mobile payments: Supervisory challenges to mitigate security risks, [www.finconet.org/FinCoNet\\_Report\\_Online\\_Mobile\\_Payments.pdf](http://www.finconet.org/FinCoNet_Report_Online_Mobile_Payments.pdf)
- FinCoNet (2017), Report on the Digitalisation of Short-term, High-Cost Consumer Credit, [www.finconet.org/Digitalisation-Short-term-High-cost-Consumer-Credit.pdf](http://www.finconet.org/Digitalisation-Short-term-High-cost-Consumer-Credit.pdf)
- FinCoNet (2018), Online and mobile payments: An overview of supervisory practices to mitigate security risks, [www.finconet.org/FinCoNet\\_SC3\\_Report\\_Online\\_Mobile\\_Payments\\_Supervisory\\_Practices\\_Security\\_Risks.pdf](http://www.finconet.org/FinCoNet_SC3_Report_Online_Mobile_Payments_Supervisory_Practices_Security_Risks.pdf)
- G20 (2016), G20 High-Level Principles for Digital Financial Inclusion, [www.gpfi.org/sites/default/files/G20%20High%20Level%20Principles%20for%20Digital%20Financial%20Inclusion.pdf](http://www.gpfi.org/sites/default/files/G20%20High%20Level%20Principles%20for%20Digital%20Financial%20Inclusion.pdf)
- G20 (2010), G20 Principles for Innovative Financial Inclusion. [www.gpfi.org/sites/default/files/documents/G20%20Principles%20for%20Innovative%20Financial%20Inclusion%20-%20AFI%20brochure.pdf](http://www.gpfi.org/sites/default/files/documents/G20%20Principles%20for%20Innovative%20Financial%20Inclusion%20-%20AFI%20brochure.pdf)
- G20/OECD (2011), High-level Principles on Financial Consumer Protection. [www.oecd.org/daf/fin/financial-markets/48892010.pdf](http://www.oecd.org/daf/fin/financial-markets/48892010.pdf)
- GSMA (2016), 2015 State of the Industry Report Mobile Money, Groupe Speciale Mobile Association, London. [www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2016/04/SOTIR\\_2015.pdf](http://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2016/04/SOTIR_2015.pdf)
- OECD/INFE (2010a), Guide to Evaluating Financial Education Programmes [www.oecd.org/daf/fin/financial-education/EvaluatingFinEdEN.pdf](http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/EvaluatingFinEdEN.pdf)
- OECD/INFE (2010b), Detailed Guide to Evaluating Financial Education Programmes [www.oecd.org/daf/fin/financial-education/49994090.pdf](http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/49994090.pdf)
- OECD/INFE (2012), High-level Principles on National Strategies for Financial Education. [www.oecd.org/finance/financial-education/OECD\\_INFE\\_High\\_Level\\_Principles\\_National\\_Strategies\\_Financial\\_Education\\_APEC.pdf](http://www.oecd.org/finance/financial-education/OECD_INFE_High_Level_Principles_National_Strategies_Financial_Education_APEC.pdf)
- OECD/INFE (2014), OECD/INFE Guidelines for private and not-for-profit stakeholders in financial education, [www.oecd.org/daf/fin/financial-education/guidelines-private-not-for-profit-financial-education.pdf](http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/guidelines-private-not-for-profit-financial-education.pdf)
- OECD (2005), Recommendation on Principles and Good Practices for Financial Education and Awareness, OECD Publishing, Paris. [www.oecd.org/finance/financial-education/35108560.pdf](http://www.oecd.org/finance/financial-education/35108560.pdf)
- OECD (2013), Women and Financial Education: Evidence, Policy Responses and Guidance, OECD Publishing, Paris. <http://dx.doi.org/10.1787/9789264202733-en>
- OECD (2014), PISA 2012 Results: Students and Money: Financial Literacy Skills for the 21st Century (Volume VI), PISA, OECD Publishing. <http://dx.doi.org/10.1787/9789264208094-en>

- OECD (2015a), OECD/INFE Core competencies framework on financial literacy for youth, [www.oecd.org/finance/Core-Competencies-Framework-Youth.pdf](http://www.oecd.org/finance/Core-Competencies-Framework-Youth.pdf)
- OECD (2015b), OECD Digital Economy Outlook 2015, OECD Publishing, Paris. DOI: <http://dx.doi.org/10.1787/9789264232440-en>
- OECD (2016a), G20/OECD INFE Core competencies framework on financial literacy for adults, [www.oecd.org/daf/fin/financial-education/Core-Competencies-Framework-Adults.pdf](http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/Core-Competencies-Framework-Adults.pdf)
- OECD (2016b), OECD/INFE International Survey of Adult Financial Literacy Competencies, [www.oecd.org/daf/fin/financial-education/OECD-INFE-International-Survey-of-Adult-Financial-Literacy-Competencies.pdf](http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/OECD-INFE-International-Survey-of-Adult-Financial-Literacy-Competencies.pdf)
- OECD (2016c), Skills Matter: Further Results from the Survey of Adult Skills, OECD Publishing, Paris. <http://dx.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 [www.oecd.org/daf/fin/financial-education/G20-OECD-INFE-Report-Financial-Education-Consumer-Protection-Digital-Age.pdf](http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/G20-OECD-INFE-Report-Financial-Education-Consumer-Protection-Digital-Age.pdf)
- OECD (2017b), PISA 2015 Results (Volume IV): Students' Financial Literacy, PISA, OECD Publishing, Paris. <http://dx.doi.org/10.1787/9789264270282-en>
- OECD (2017c), G20/OECD INFE report on adult financial literacy in G20 countries, [www.oecd.org/daf/fin/financial-education/G20-OECD-INFE-report-adult-financial-literacy-in-G20-countries.pdf](http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/G20-OECD-INFE-report-adult-financial-literacy-in-G20-countries.pdf)
- OECD (2017d), Technology and innovation in the insurance sector, [www.oecd.org/pensions/Technology-and-innovation-in-the-insurance-sector.pdf](http://www.oecd.org/pensions/Technology-and-innovation-in-the-insurance-sector.pdf)
- OECD (2017e), OECD Digital Economy Outlook 2017, OECD Publishing, Paris <http://dx.doi.org/10.1787/9789264276284-en>
- Responsible Finance Forum (2018), Investor Guidelines: Investing in Responsible Digital Inclusion <https://responsiblefinanceforum.org/investor-guidelines/>

### À PROPOS DES « ORIENTATIONS G20/OECD-INFE SUR LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE ET LA CULTURE FINANCIÈRE »

Les présentes orientations élaborées par l'OCDE/INFE ont pour objectif de recenser et promouvoir des initiatives efficaces, qui enrichissent la culture numérique et financière en tenant compte des caractéristiques, des avantages et des risques uniques liés aux services et canaux financiers numériques. Elles sont destinées à alimenter la réflexion des décideurs responsables de la mise en œuvre et de l'application des principaux éléments des Principes de haut niveau sur les stratégies nationales en matière d'éducation financière OCDE/INFE, des Principes de l'inclusion financière novatrice du G20 et des Principes de haut niveau du G20 sur l'inclusion financière numérique.

Ces orientations sont complétées par les *G20/OECD Policy Guidance on Financial Consumer Protection Approaches in the Digital Age* [Orientations G20/OCDE sur les approches en matière de protection financière des consommateurs à l'ère numérique] établies par le Groupe de réflexion G20/OCDE sur la protection financière des consommateurs.

### À PROPOS DE L'OCDE ET DE SON RÉSEAU INTERNATIONAL SUR L'ÉDUCATION FINANCIÈRE

Les gouvernements des pays de l'OCDE ont officiellement reconnu l'importance de la culture financière en 2002, avec le lancement d'un projet unique et exhaustif. En 2008, le projet a été enrichi avec la création du Réseau international sur l'éducation financière de l'OCDE (OCDE/INFE) afin de collecter des données et des éléments comparables, de définir des méthodologies pour mesurer les retombées, de partager les expériences et les bonnes pratiques, de mettre au point des recherches et des analyses comparatives, de concevoir des instruments de politique et de promouvoir une mise en œuvre et un suivi efficaces. En mai 2018, 262 institutions de 119 économies sont membres de l'OCDE/INFE.

[www.oecd.org/finance/financial-education](http://www.oecd.org/finance/financial-education)

✉ [daf.contact@oecd.org](mailto:daf.contact@oecd.org)

### POUR DE PLUS AMPLES INFORMATIONS, VEUILLEZ CONTACTER :

Mme Flore-Anne Messy, Chef de la Division des affaires financières, OCDE  
et Secrétaire exécutive de l'OCDE/INFE

✉ [Flore-Anne.MESSY@oecd.org](mailto:Flore-Anne.MESSY@oecd.org)

[www.oecd.org/finance](http://www.oecd.org/finance)



This report contributes to the OECD Going Digital project which provides policy makers with tools to help economies and societies prosper in an increasingly digital and data-driven world. For more information, visit [www.oecd.org/going-digital](http://www.oecd.org/going-digital).

