

**Réunion du Conseil au niveau des Ministres, 28-29 octobre 2020**

**RECOMMANDATION DU CONSEIL SUR LA CULTURE FINANCIÈRE**

**(Adoptée par le Conseil au niveau des Ministres, le 29 octobre 2020)**

**JT03467703**

## LE CONSEIL,

VU l'article 5 b) de la Convention relative à l'Organisation de coopération et de développements économiques du 14 décembre 1960 ;

VU la Recommandation du Conseil sur les Principes et les bonnes pratiques relatifs à la sensibilisation et l'éducation financières [[OECD/LEGAL/0338](#)], la Recommandation du Conseil sur les bonnes pratiques pour améliorer la sensibilisation aux risques et l'éducation sur les questions d'assurance [[OECD/LEGAL/0357](#)], la Recommandation du Conseil sur les bonnes pratiques pour l'éducation financière relative aux pensions privées [[OECD/LEGAL/0359](#)], et la Recommandation du Conseil sur les bonnes pratiques de sensibilisation et d'éducation aux questions financières dans le domaine du crédit [[OECD/LEGAL/0370](#)], lesquelles sont toutes remplacées par la présente Recommandation ;

VU les Principes de haut niveau de l'OCDE/INFE sur les stratégies nationales d'éducation financière ; les Lignes directrices de l'OCDE/INFE relatives aux acteurs des secteurs privé et à but non lucratif dans le domaine de l'éducation financière (*OECD/INFE Guidelines on Private and Not-for-profit Stakeholders in Financial Education*) ; le Guide de l'OCDE/INFE sur les politiques visant à répondre aux besoins des femmes et des filles en matière de sensibilisation et d'éducation financières ; les Principes de haut niveau de l'OCDE/INFE sur l'évaluation des programmes d'éducation financière (*OECD/INFE High-level Principles on the Evaluation of Financial Education Programmes*) ; et le document d'orientation de l'OCDE/INFE sur la transformation numérique de l'économie et la culture financière (*OECD/INFE Policy Guidance on Digitalisation and Financial Literacy*) ;

VU la reconnaissance générale de l'éducation financière dans les principes établis par le G20 ; et tout particulièrement les Principes de l'inclusion financière novatrice adoptés par le G20 en 2010 (principe 5) ; les Principes de haut niveau sur la protection financière des consommateurs (*G20 Principles on Financial Consumer Protection*) adoptés par le G20 en 2011 (principe 5) ; les Principes de haut niveau sur le financement des PME adoptés par le G20 en 2015 (*G20 High-Level Principles on SME Financing*) (principe 7) ; les Principes de haut niveau sur l'inclusion financière numérique adoptés par le G20 en 2016 (*G20 High-Level Principles for Digital Financial Inclusion*) (principe 6) ;

**RECONNAISSANT** que les politiques pour la culture financière ont pour objectif général de promouvoir le développement de marchés financiers sains, ouverts et concurrentiels et de renforcer la stabilité financière ; et qu'elles sont un nécessaire complément aux approches visant à améliorer l'inclusion financière et la protection des consommateurs dans le cadre des dispositifs appropriés de réglementation et de supervision, afin de renforcer la résilience et le bien-être financiers ;

**RECONNAISSANT** que les politiques pour la culture financière peuvent servir à rehausser les niveaux de connaissances et de compétences financières dans tous les segments de la population et à améliorer leur bien-être financier ;

**RECONNAISSANT** que les politiques pour la culture financière sont importantes pour faciliter une utilisation éclairée et responsable d'un large éventail de produits et services financiers notamment des services financiers numériques ; et que les nouveaux produits et services financiers, notamment les services financiers numériques, peuvent changer la façon dont les consommateurs prennent des décisions financières et choisissent les produits financiers ;

**RECONNAISSANT** que les politiques pour la culture financière sont un complément aux approches telles que l'architecture des choix, la communication d'informations et les conseils financiers ;

**RECONNAISSANT** que les décisions et comportements dans le domaine financier sont influencés par des biais comportementaux et que les politiques pour la culture financière peuvent devoir compléter d'autres politiques pour aider à la prise de décisions financières, par exemple en améliorant la structure des choix, en particulier dans les pays et économies où les choix s'effectuent dans un environnement très complexe.

**Sur proposition du Comité des marchés financiers et du Comité des assurances et des pensions privées :**

**I. CONVIENT** qu'aux fins de la présente Recommandation, la définition ci-après s'applique :

- **Culture financière :** 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.

### Stratégies nationales pour la culture financière

**II. RECOMMANDE** aux Membres et aux non-Membres ayant adhéré à la présente Recommandation (ci-après les « Adhérents ») de définir et mettre en œuvre des stratégies nationales pour assurer en matière de culture financière une approche coordonnée et durable qui :

1. reconnaît l'importance de la culture financière – par voie législative s'il y a lieu – et définit son champ d'application au niveau national, en prenant en considération les besoins et lacunes identifiés au niveau national ;
2. est cohérente avec d'autres stratégies qui visent à renforcer la prospérité économique et sociale, comme celles axées sur l'inclusion financière et sur la protection financière des consommateurs ;
3. donne lieu à une coopération avec les acteurs concernés et à l'identification d'un leader national ou d'un organe/conseil de coordination national ;
4. comprend l'établissement d'une feuille de route destinée à faciliter la réalisation d'objectifs spécifiques et prédéfinis dans une période de temps donnée ;
5. fournit les orientations à respecter par chaque programme mis en œuvre dans le cadre de la stratégie nationale afin de contribuer de façon efficace et appropriée à la stratégie générale ; et
6. comprend un suivi et une évaluation afin d'apprécier l'avancement de la stratégie et de proposer des améliorations en conséquence.

Lors de la définition et de la mise en œuvre de leurs stratégies nationales, qui prennent en considération leurs contextes nationaux, régionaux et locaux respectifs, les Adhérents devraient :

1. Fonder leurs stratégies pour la culture financière sur des **éléments d'appréciation pertinents et des analyses pertinentes** recueillis et conduites avant l'adoption de la stratégie nationale afin de déterminer ses priorités et objectifs d'action, et régulièrement ensuite afin d'éclairer la stratégie nationale et de veiller à ce qu'elle

demeure pertinente et d'actualité. Les éléments d'appréciation pertinents et les analyses pertinentes devraient inclure les suivants :

- a) Données concrètes montrant le niveau de culture financière de la population. À cet égard, les Adhérents devraient :
    - i. recourir de préférence à des enquêtes nationales spécifiques ou à des enquêtes internationales coordonnées pour collecter des données de haute qualité et comparables sur les niveaux de culture financière. Lorsque l'étude PISA de l'OCDE est réalisée, l'évaluation de la culture financière dans le cadre de l'étude PISA peut aussi fournir des informations utiles ; et
    - ii. envisager de compléter la collecte de données quantitatives par des observations qualitatives et d'autres sources d'informations, comme les réclamations des consommateurs, pour disposer d'informations supplémentaires sur les attitudes et comportements des consommateurs et éventuellement en apprendre plus sur des sous-groupes de population spécifiques ou difficiles à atteindre.
  - b) Analyse des données pour déterminer quels aspects de la culture financière posent des problèmes particulièrement importants et quels groupes de la population ont le plus besoin de l'améliorer.
  - c) Analyse du comportement financier de la population ou de sous-groupes spécifiques dans les domaines pertinents, tels que les comportements en matière d'accès et d'utilisation des produits et services financiers, d'épargne, d'emprunt, de surendettement, d'investissement et d'assurance.
  - d) Analyse des pratiques de marché adoptées par les prestataires de services financiers, y compris celles qui jouent sur les biais comportementaux des consommateurs, afin d'évaluer comment la culture financière peut compléter les mesures de protection financière des consommateurs.
  - e) Observation factuelle et analyse de l'accès aux programmes de culture financière dans l'ensemble de la population et dans des sous-groupes spécifiques, et des vecteurs les plus efficaces pour atteindre différents segments de la population.
  - f) Cartographie régulière des programmes de culture financière existants en vue de repérer des partenaires pertinents et de confiance et/ou des déficits de prestation.
2. Prendre d'autres **mesures préparatoires** nécessaires et appropriées préalablement à la définition de leur stratégie nationale, en plus du recueil des éléments d'appréciation pertinents mentionnés à l'alinéa 1. Cela peut consister, par exemple, à :
- a) examiner les exemples, les bonnes pratiques, les travaux de recherche et d'étude nationaux et internationaux pertinents pour repérer les pratiques opérationnelles et reproductibles ainsi que les éventuels manques d'efficacité résultant d'une mauvaise affectation des ressources ;
  - b) créer des mécanismes permettant la consultation, la coordination et le partage de l'information entre les diverses parties prenantes lors de l'élaboration et de la mise en œuvre de la stratégie nationale ; et
  - c) activement notifier et faire connaître les résultats de cette phase préparatoire et annoncer l'établissement en cours ou prévu d'une feuille de route nationale

(voir plus loin) pour la stratégie nationale aux acteurs concernés et à la population.

3. Instaurer des **mécanismes de coordination et de gouvernance** transparents qui :
  - a) identifient une autorité de premier plan ou un mécanisme de gouvernance crédible et impartial, reconnu et bénéficiant d'un soutien au plus haut niveau politique, chargé du lancement, de la mise en œuvre et du suivi de la stratégie nationale. À cet égard, il convient de garantir que l'autorité de premier plan ou le mécanisme de gouvernance a la stabilité, la crédibilité, l'indépendance, l'expertise, la capacité, les ressources humaines et financières et, dans l'idéal, les pouvoirs d'exécution nécessaires pour lui permettre d'élaborer la stratégie nationale et d'assurer sa mise en œuvre et sa pérennité ;
  - b) déterminent la répartition des rôles et responsabilités clairement définis des acteurs concernés, en attribuant des responsabilités et rôles qui sont cohérents avec l'expertise, les atouts, les intérêts et les ressources de ces acteurs ;
  - c) associent dans la mesure du possible les autorités publiques compétentes, notamment les ministères (en particulier le ministère des Finances et celui de l'Éducation), les banques centrales, les autorités de contrôle et de réglementation financiers et autres autorités publiques nationales, régionales et locales. Les autorités publiques devraient participer au minimum à :
    - i. l'identification des grands objectifs de l'État et des priorités nationales en matière de culture financière,
    - ii. la préparation, la création et la mise en œuvre de la stratégie nationale, en concertation avec les autres parties prenantes, et
    - iii. l'élaboration et la promotion de principes ou de lignes directrices efficaces et flexibles sur la participation des acteurs des secteurs privés et à but non lucratif à la culture financière ;
  - d) associent dans la mesure du possible les acteurs des secteurs privés et à but non lucratif, notamment, par exemple, les prestataires de services financiers, les établissements ayant pour activité professionnelle de dispenser une culture financière, les sociétés non financières (par exemple, organisations patronales ou sociétés de communication), les associations du secteur de la finance, les organisations non gouvernementales (ONG), les associations de consommateurs, les syndicats, les instituts de recherche, les syndicats d'enseignants et les associations de parents ;
  - e) encouragent toutes les parties prenantes à adopter des mesures efficaces pour faciliter la coordination et éviter la duplication des efforts, une utilisation inefficace des ressources ou les conflits d'intérêts, et veillent à ce que tous les publics visés aient accès à la culture financière. La participation des acteurs des secteurs privés et à but non lucratif devrait :
    - i. apporter un soutien aux stratégies et programmes publics, en particulier par le biais des associations professionnelles nationales ou des instances d'autoréglementation nationales,
    - ii. contribuer à l'élaboration et au respect des codes de conduite régissant leur participation à la stratégie nationale pour la culture financière,
    - iii. établir clairement la distinction entre les activités commerciales et les activités pédagogiques, en veillant à ce qu'ils ne fassent pas la promotion

de leurs propres produits et services lors du déploiement des activités axées sur la culture financière, et

- iv. respecter les critères d'impartialité, d'objectivité, de qualité et d'équité lors de la conception et de la mise en œuvre de leurs programmes sur la culture financière.
4. Sachant que l'ordre dans lequel chaque Adhèrent mettra en place chaque élément variera, **établir et périodiquement réviser une feuille de route** sur mesure pour leur stratégie nationale, qui :
    - a) définit une vision d'ensemble et transsectorielle, décrit les priorités d'action, désigne les responsabilités et identifie des objectifs mesurables qui sont réalistes sur la période de temps envisagée ;
    - b) définit un plan d'exécution, prévoyant notamment les modalités d'exécution, et garantit que la stratégie nationale soit mise en œuvre avec la participation des acteurs concernés ;
    - c) définit un plan pour assurer le suivi et l'évaluation de la stratégie nationale au regard d'objectifs ainsi qu'une approche cohérente pour l'évaluation des programmes de culture financière dans le cadre de cette stratégie ; et
    - d) identifie les ressources appropriées et durables pendant la durée de la stratégie nationale.
  5. Sur la base des données et informations recueillies en application de l'alinéa 2, **identifier les questions de culture financière pertinentes et les traiter par ordre de priorité**. Il peut s'agir de questions concernant l'accès aux produits et services financiers formels, y compris ceux numériques, et leur utilisation ; la budgétisation et la gestion des finances à court terme ; l'épargne et l'investissement ; la gestion des crédits ; la planification et l'épargne pour la retraite et les pensions ; la gestion du risque ; et l'assurance. Lorsqu'ils traitent de ces questions, les Adhérents devraient :
    - a) mieux faire connaître et comprendre les caractéristiques des produits et services financiers traditionnels et innovants et les risques financiers qui y sont associés ;
    - b) donner aux individus les moyens d'évaluer les produits, services et prestataires qui s'offrent à eux, et de décider d'y recourir ou non, en prenant en considération leur situation personnelle et l'éventuelle complexité de chaque produit, ainsi que les commissions, frais, pénalités, intérêts et de gérer efficacement les éventuels risques associés ;
    - c) mieux faire connaître et comprendre les droits et responsabilités des particuliers en leur qualité de détenteur d'un produit financier, et les sensibiliser aux outils disponibles et obligatoires de transparence et de communication d'information (énoncés des faits essentiels, sites Internet de comparaison de prix, par exemple) ; aux pratiques interdites, inéquitables ou discriminatoires (modalités et conditions inéquitables, tactiques de vente forcée, pratiques illégales de recouvrement de créances) ; ainsi qu'aux possibilités de déposer une réclamation et de solliciter réparation ;
    - d) encourager les individus à agir et favoriser les changements de comportement de la manière la plus susceptible d'être profitable à l'individu, par exemple en promouvant un choix éclairé et actif pour inciter à épargner plus ou pour éviter les prises de risque inappropriées ; et

- e) dispenser des conseils généraux impartiaux pour guider les individus dans des processus décisionnels et systèmes complexes, tels que la gestion du crédit et la planification de la retraite, chaque fois que les informations et compétences de base des consommateurs sont insuffisantes, et préparer les individus à faire face aux prestataires de conseils financiers, y compris via les plates-formes de conseils automatisées.
6. Identifier et prendre des mesures efficaces concernant les **publics cibles pertinents**, en tenant compte du large éventail des facteurs culturels, religieux et socio-économiques susceptibles d'influer sur la culture financière et le bien-être de ces publics, de l'intérêt qu'il peut y avoir à leur proposer des programmes de culture financière adaptés à leurs points forts et préférences propres et de l'importance de commencer le plus tôt possible dans la vie d'une personne puis de continuer pendant le reste de sa vie. À cet égard, les Adhérents devraient :
- a) assurer la coordination des politiques, cadres et programmes concernant le groupe cible spécifique (par exemple, politiques relatives à l'inclusion financière, l'entrepreneuriat et l'égalité homme-femme), même s'ils ne sont pas déjà inclus dans leur stratégie nationale, et avec les acteurs concernés dans ces domaines ;
  - b) concevoir, mettre en œuvre et fournir des programmes de culture financière en lien avec des acteurs de confiance ayant une parfaite connaissance du groupe cible ;
  - c) prendre en considération les besoins spécifiques des sous-segments particuliers des groupes cibles ou des groupes cibles se recoupant (comme les parents isolés, les femmes âgées ou les jeunes entrepreneurs) et employer une approche différenciée lorsque cela est nécessaire ; et
  - d) étudier les moyens de combiner les programmes de culture financière du groupe cible spécifique avec d'autres interventions couvrant ce même groupe afin de gagner en portée et en efficacité.
7. Prendre en considération l'importance de développer les compétences financières des **générations de jeunes actuelles et futures** pour les aider à affronter les difficultés financières de notre époque. À cet effet, les Adhérents devraient :
- a) adopter des mesures visant à développer la culture financière depuis le plus jeune âge possible ;
  - b) développer du contenu de culture financière à l'intention des jeunes en se fondant sur les éléments d'appréciation existants ;
  - c) donner des orientations sur l'élaboration de formations appropriées sur les sujets pertinents et les résultats attendus de l'enseignement, en fonction de l'âge ou du niveau de l'apprenant ;
  - d) faire reposer le développement de la culture financière des jeunes sur des compétences clés clairement définies. Ces compétences devraient :
    - i. être régulièrement réexaminées et révisées si nécessaire,
    - ii. avoir une structure et un contenu adaptés au contexte national, régional et éventuellement local, aux supports de diffusion employés, ainsi qu'aux considérations culturelles et religieuses pertinentes,

- iii. préciser les connaissances et la compréhension, les compétences et les comportements, les attitudes et les valeurs ainsi qu'éventuellement les compétences entrepreneuriales à acquérir, et
  - iv. s'accompagner des outils d'apprentissage appropriés (outils numériques notamment) ;
  - e) dispenser une culture financière aux jeunes en suivant des approches structurelles (par opposition à des interventions ponctuelles) ;
  - f) fournir aux adultes en contact avec les jeunes des informations sur la façon de discuter des questions d'argent avec eux, afin d'orienter dans la bonne direction les comportements et attitudes ; et
  - g) étudier les moyens de dispenser une culture financière par le biais d'activités et d'événements spéciaux.
8. Prendre en compte **les besoins d'autres groupes cibles spécifiques**, notamment les suivants, le cas échéant :
- a) **Femmes**. Les Adhérents devraient :
    - i. intégrer la culture financière dans les politiques destinées à réduire l'écart entre les hommes et les femmes sur le plan des résultats financiers ;
    - ii. veiller à ce que les femmes aient accès à des conseils financiers gratuits, appropriés, indépendants et adéquats (dans les limites de la législation nationale), pour les aider à surmonter leur difficulté à choisir des produits financiers et leur manque de confiance dans le domaine financier ; et
    - iii. veiller à ce que les programmes de culture financière s'adressant à la fois aux hommes et aux femmes soient vérifiés en vue de s'assurer qu'ils ne présentent pas de préjugés sexuels, y compris de préjugés inconscients, en termes de format et de contenu, et qu'ils n'aient pas un impact différent selon le sexe. Lorsque de telles différences sont décelées, des modifications devront être apportées au programme de manière à ce qu'il convienne à la fois aux hommes et aux femmes.
  - b) **Microentrepreneurs et petits entrepreneurs**, en :
    - i. recourant à la culture financière pour faciliter l'accès au financement ainsi que l'essor et la pérennité de l'entreprise ;
    - ii. faisant de la culture financière une composante majeure du soutien apporté aux microentreprises et aux petites entreprises dans les « guichets uniques », lorsqu'il en existe ;
    - iii. associant culture financière et accès au financement, par exemple en envisageant d'imposer aux microentrepreneurs et aux petits entrepreneurs de suivre des programmes d'éducation financière pour pouvoir prétendre au bénéfice des dispositifs publics d'aide au financement ;
    - iv. mettant à profit l'expertise et les capacités de mentorat des prestataires de services financiers et de leurs associations ; et en
    - v. soutenant les regroupements et réseaux de microentreprises et petites entreprises qui favorisent le transfert et la diffusion des savoirs, le renforcement des capacités et le mentorat.



- c) **Migrants et réfugiés**, pour faciliter les décisions financières des immigrants dans les pays d'accueil, et la gestion financière de ceux restés dans le pays d'origine à qui sont envoyés des fonds. Il serait utile de coordonner la culture financière au niveau international ou régional, entre le pays d'origine et le pays d'accueil ou entre plusieurs pays d'accueil.
- d) **Génération plus âgées**, car elles peuvent être particulièrement vulnérables à certains types de fraude, sont moins susceptibles de se sortir elles-mêmes de difficultés financières, utilisent généralement peu les produits et services nouveaux et innovants, y compris les technologies numériques, et peuvent être particulièrement sujettes à l'isolement social et physique ainsi qu'à la dégénérescence des capacités cognitives et physiques. La culture financière des personnes âgées, comme pour tout groupe vulnérable, devrait être axée sur les éléments pédagogiques qui soutiennent les efforts déployés en vue d'une protection des consommateurs efficace, incluant notamment une formation visant à accroître leur aptitude à refuser des services qui sont flous ou inadaptés, sur la connaissance des droits et responsabilités découlant de la signature d'un contrat ou de l'utilisation d'un service, et sur la connaissance du paysage mouvant des fraudes et des escroqueries. Les programmes de culture financière devraient également être utilisés pour sensibiliser les membres de la famille et les soignants à la vulnérabilité financière des personnes âgées et aux mesures concrètes qui peuvent être prises pour réduire cette vulnérabilité.
- e) **Autres groupes vulnérables**, qui, selon le contexte national, régional ou local, peuvent comprendre, entre autres, les personnes ayant un faible niveau de culture générale, les personnes ayant peu de compétences numériques, les personnes issues de milieux socioéconomiques défavorisés, les travailleurs ayant un revenu faible ou irrégulier, les chômeurs, les populations autochtones, les communautés isolées et les personnes affectées d'un handicap physique ou mental. Tous les groupes vulnérables identifiés devraient bénéficier d'un accès à une culture financière qui tient compte de leurs particularités et fournit des orientations adaptées qui prennent en compte la possibilité que ces groupes n'aient pas d'occasions d'améliorer leur bien-être financier et le risque de difficultés financières.

### **La culture financière et les différents secteurs du paysage financier**

**III. RECOMMANDE** que les Adhérents, dans les efforts qu'ils déploient pour développer des programmes de culture financière visant à faciliter la **prise de décision en matière d'épargne, d'investissement, de retraite et de pensions** :

1. tiennent compte du contexte national et de l'ampleur variable des défis à relever en matière d'épargne, d'investissement, de planification à long terme et de planification de la retraite en fonction de facteurs tels que les taux d'intérêt, les régimes de pension nationaux et les cadres d'investissement ainsi que, de façon plus générale, des différences d'environnement financier ;
2. favorisent une meilleure connaissance de l'évolution du paysage démographique, social, économique et financier, et de tout changement des politiques publiques, susceptible d'avoir des répercussions sur les décisions et la situation financières des individus, comme le vieillissement de la population et la réforme des pensions ;
3. procurent aux individus des informations claires et simples et des outils appropriés pour comprendre comment faire le meilleur usage des produits d'épargne,

d'investissement, de retraite et de pension ou de leur situation personnelle ou familiale ;

4. favorisent une meilleure prise de conscience individuelle des risques financiers associés aux décisions d'épargne et d'investissement et de l'importance de diversifier les risques, de comprendre le rapport entre le risque et la rémunération, de comprendre les implications potentielles des décisions d'investissement et d'estimer le montant de l'épargne, des investissements et des droits à pension nécessaires pour subvenir aux besoins financiers personnels et familiaux ;
5. contribuent à une meilleure compréhension des conséquences des décisions d'épargne et d'investissement sur la société et l'environnement, et des éléments relatifs à la viabilité économique et financière à long terme à prendre en considération lors des décisions d'épargne et d'investissement ;
6. prévoient des mesures permettant un accès aux informations qui remédient spécifiquement à la complexité de l'épargne, de l'investissement et de la prise de décisions concernant la retraite, y compris les informations fiables sur les versements projetés au titre des pensions publiques et privées, et les informations sur les conséquences d'une variation dans les revenus ou les dépenses, du cumul d'emplois ou des périodes de chômage ; et
7. contribuent à une meilleure compréhension par les individus de leurs propres biais comportementaux, tels qu'une attention limitée, une vision à court terme, l'inertie et un excès de confiance, susceptibles d'influer sur leur aptitude à épargner, investir ou établir un plan de retraite.

**IV. RECOMMANDE** que les Adhérents, dans les efforts qu'ils déploient pour développer des programmes de culture financière visant à aider à la prise de décisions judicieuses en matière de **crédit** et à éviter les situations de surendettement :

1. encouragent l'établissement d'un budget et l'épargne de manière à réduire la dépendance à l'égard du crédit, et si le recours au crédit s'avère nécessaire, veillent à ce que les individus n'empruntent pas plus qu'ils ne peuvent rembourser ;
2. fournissent aux individus les informations appropriées et les outils adaptés pour comparer les coûts et les caractéristiques des diverses solutions de crédit et pour s'informer sur les meilleurs produits de crédit qui leur sont proposés quand ils ont besoin d'emprunter ;
3. attirent l'attention des individus sur les caractéristiques et les éventuels risques des crédits à court terme proposés par le biais des plates-formes traditionnelles et numériques, notamment sur le niveau éventuellement très élevé des taux d'intérêt, les commissions et frais cachés et le risque d'être pris dans la spirale de l'endettement en cas de recours répété au crédit ;
4. fournissent des informations et des conseils sur les moyens de gérer les crédits contractés, de manière à minimiser le coût global et le risque de défaillance, même si les circonstances évoluent ; et
5. sensibilisent les individus aux informations contenues dans leur historique de crédit s'il y a lieu compte tenu du contexte national, et veillent à ce qu'ils sachent quel usage un prestataire peut faire de leurs données personnelles lors d'analyses de solvabilité, quelles solutions s'offrent à eux pour améliorer ou corriger leur historique et quels sont les risques et implications de piètres décisions en matière de crédit et d'un mauvais historique de crédit.

**V. RECOMMANDE** que les Adhérents, dans les efforts qu'ils déploient pour développer des programmes de culture financière visant à éclairer les décisions relatives aux questions d'**assurance** :

1. promeuvent une culture de la responsabilité en matière de protection personnelle et de prévention, en particulier en faisant mieux comprendre les notions liées au risque, à sa réduction et à sa compensation, et les possibilités offertes par les solutions assurantielles et par les mécanismes et produits d'assurance de base ;
2. fournissent aux individus des informations et des outils appropriés pour mieux utiliser les produits d'assurance compte tenu de leur situation personnelle ;
3. promeuvent et développent des programmes et des campagnes de prévention et d'information concernant le risque de conséquences graves, les produits d'assurance innovants ou complexes y compris ceux proposés par voie électronique (ce que l'on appelle parfois l'« assurtech ») et les produits impliquant un transfert de risque plus important sur l'individu ainsi que les risques de sous-couverture, de double couverture et/ou de sur-couverture d'assurance.

#### **Mise en œuvre efficace des programmes de culture financière**

**VI. RECOMMANDE** que les Adhérents prennent toutes les mesures nécessaires pour assurer une mise en œuvre efficace des programmes de culture financière en :

1. Utilisant un **large éventail de canaux** et moyens pour atteindre un large public, y compris les groupes vulnérables, de manière appropriée et efficace. Ces canaux et moyens peuvent être, par exemple, les suivants :
  - a) vastes campagnes de sensibilisation ciblées auprès du public destinées à informer le grand public sur d'importantes questions de finances personnelles, notamment les risques, les fraudes et la résilience financière. Il conviendrait de planifier régulièrement le lancement de telles campagnes et de réfléchir aux dispositifs de mise en œuvre aux niveaux national, régional et local. On pourrait recourir à des champions et à des modèles en matière de culture financière pour accroître la visibilité de ces campagnes auprès des groupes cibles spécifiques et mieux leur faire comprendre l'intérêt d'étoffer leur culture financière et de participer à des programmes de culture financière ;
  - b) informations objectives et impartiales diffusées par les canaux les mieux adaptés aux différents publics et au contexte local. Ces ressources peuvent comprendre des outils interactifs et des informations comparatives sur les produits pour tout un éventail de produits financiers. Il conviendrait de largement promouvoir et faire connaître ces sources d'informations. Des mesures incitatives appropriées aux consommateurs pourraient être instaurées afin d'encourager l'accès et l'utilisation, lorsque cela est nécessaire. Ces ressources pourraient être mises en commun entre parties prenantes de confiance afin d'atteindre un public plus large ;
  - c) formations, orientations ou conseils généraux sur mesure, dispensés en présentiel ou à distance, conçus pour répondre à des problèmes particuliers rencontrés par les consommateurs, comme gérer un crédit ou épargner en vue de la retraite. Les jeux, la ludification (l'introduction d'éléments de jeu dans d'autres activités) et le divertissement éducatif (l'éducation au moyen de divertissements tels que les jeux, les feuillets radiophoniques, les soap operas et les jeux sérieux) peuvent également être un moyen de faire participer les

apprenants plus réticents, de renforcer les compétences financières dans un environnement sûr et de favoriser l'apprentissage par la pratique ; et

- d) mise en place et suivi attentif de programmes de formation à l'intention des prestataires de services de culture financière et de ceux qui communiquent des informations financières (par exemple, les médias et les fonctionnaires) pour augmenter l'efficacité et la portée des programmes de culture financière.
2. Concevant et en exécutant les programmes de la manière la plus susceptible de **favoriser une mise en œuvre efficace**, par exemple en :
- a) basant la conception des programmes sur des cadres de compétences clés clairement définis couvrant les connaissances, les attitudes, les compétences et les comportements, conçus pour des groupes cibles spécifiques le cas échéant ;
  - b) développant du contenu qui prend en considération les compétences, l'expérience et le degré de compréhension de l'écrit et de maîtrise des chiffres du groupe cible au moment considéré, et qu'il vise à enrichir les compétences clés en termes de savoir, attitudes et savoir-faire nécessaires pour atteindre les objectifs des programmes ;
  - c) mettant à l'épreuve à petite échelle les programmes, les matériels et les modalités d'exécution avant de les déployer à plus grande échelle, afin de repérer les problèmes qui auraient échappé à l'attention au stade de la conception et d'y remédier ;
  - d) tenant compte des temps forts propices à un enseignement et liés à la prise d'importantes décisions financières, par exemple, mariage, grossesse, nouvel emploi, déménagement, divorce, retraite, chômage ;
  - e) associant les programmes de culture financière à des initiatives pertinentes dans d'autres domaines, comme l'accès à des produits financiers formels, l'entrepreneuriat ou la santé, afin que les messages véhiculés par la culture financière soient plus marquants ;
  - f) concevant des interventions qui visent non seulement à étoffer les connaissances financières des individus, mais aussi à améliorer leurs attitudes et compétences, à améliorer durablement leur comportement et à contribuer efficacement à leur bien-être financier ;
  - g) tenant compte des biais psychologiques, des préférences et des comportements effectifs des personnes dans la conception des programmes de culture financière, en s'appuyant sur les constats pertinents réalisés les domaines des sciences du comportement, de la recherche psychologique et du marketing social ;
  - h) concevant des programmes qui :
    - i. permettent aux participants d'expérimenter ce qu'ils apprennent (apprentissage par l'expérience), qui montrent aux gens l'utilité que les messages délivrés par la culture financière présentent pour eux, qui sont simples et attrayants et qui prennent en compte les besoins et préférences du groupe cible concerné, notamment les différences de styles d'apprentissage,
    - ii. sont d'une durée et d'une qualité suffisantes pour traiter pleinement les sujets devant être abordés,

- iii. se déroulent dans des environnements propices à l'apprentissage, tels que les écoles, les centres d'enseignement pour adultes ou le lieu de travail ; et
  - i) faisant un usage approprié de formateurs expérimentés et de prestataires de confiance possédant une connaissance spécifique du contenu, du contexte et des spécificités du groupe cible.
3. Évaluant **l'impact et l'efficacité** des programmes existants et en tenant compte des résultats de ces évaluations pour que le contenu des programmes soit sur mesure et adapté aux apprenants et soit à jour en ce qui concerne l'évolution du paysage financier et pour que les modalités d'exécution soient efficaces. À cet égard, les Adhérents devraient :
- a) prévoir un plan de suivi et d'évaluation – comprenant une analyse coûts-bénéfices s'il y a lieu – lors de la conception des programmes de culture financière, qui applique une méthodologie rigoureuse en matière d'évaluation et qui comprend une analyse des données quantitatives et qualitatives ;
  - b) concevoir et réaliser les évaluations appropriées, en tenant compte des objectifs et caractéristiques des programmes et en recourant à des évaluateurs professionnels indépendants quand les ressources le permettent ;
  - c) réserver un budget pour le suivi et l'évaluation des programmes de culture financière ; et
  - d) encourager et faciliter la diffusion des résultats des évaluations.

**VII. INVITE** le Secrétaire général à diffuser la présente Recommandation.

**VIII. INVITE** les Adhérents à diffuser la présente Recommandation à tous les niveaux d'administration.

**IX. INVITE** les non-Adhérents à tenir dûment compte de la présente Recommandation et à y adhérer.

**X. ENCOURAGE** les parties prenantes autres que les gouvernements, par exemple issues de la société civile ou du secteur privé, à diffuser la présente Recommandation.

**XI. CHARGE** le Comité des marchés financiers et le Comité des assurances et des pensions privées, en étroite concertation avec le Réseau international de l'OCDE sur l'éducation financière (INFE), de faire rapport au Conseil sur la mise en œuvre globale, la diffusion et le maintien de la pertinence de cette Recommandation dans les cinq ans suivant son adoption et, au moins une fois tous les dix ans par la suite.