

L'AVENIR DE L'ÉDUCATION FINANCIÈRE

COMPTE RENDU DE LA CONFÉRENCE ACFC-OCDE SUR LA LITTÉRATIE FINANCIÈRE 2011



INTRODUCTION

En mai 2011, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) et l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) ont tenu une conférence sur la littératie financière à Toronto, au Canada. La conférence a attiré quelque 400 spécialistes et experts venus des quatre coins du monde. Ce grand nombre de participants témoigne de l'importance croissante qu'acquiert la littératie financière à l'échelle mondiale. L'éventail des programmes et des sujets abordés témoignait par ailleurs de la professionnalisation croissante du domaine de la littératie financière, alors que des universitaires, des fonctionnaires, des dirigeants du secteur des services financiers et d'autres spécialistes en la matière ont discuté des meilleures pratiques et des outils permettant d'améliorer l'exécution des programmes de littératie financière et d'éducation financière.

Le thème de la conférence, « Littératie financière : Collaborer pour passer à l'action », est important : au fur et à mesure que les pays partout dans le monde commencent à se rendre compte de l'incidence économique plus étendue des faibles niveaux de littératie financière, les partenariats entre les secteurs et les administrations nationales et internationales prendront également une importance accrue. L'éducation financière ne sera plus abordée de façon fragmentaire – désormais, des stratégies nationales, un financement durable ainsi que des recherches et des évaluations solides transformeront la façon dont l'éducation financière est dispensée ainsi que la façon dont les décideurs envisagent la littératie financière en tant que priorité stratégique.

Le présent rapport aborde et résume les principaux thèmes qui ont été soulevés pendant la conférence qui a duré deux jours : le rôle des stratégies nationales, l'émergence d'éléments d'information et la progression de l'évaluation, une prestation et une technologie efficaces, les limites de l'éducation financière et l'essor de la finance comportementale et de l'orientation en matière financière. Les participants ont été nombreux à discuter du rôle que les faibles niveaux de littératie financière ont joué dans la crise financière; il vaut donc la peine de discuter du lien entre les deux questions et de décrire les arguments économiques de plus en plus répandus en faveur de l'idée que l'on fasse de la littératie financière un impératif stratégique. On trouvera un bref aperçu de ces liens et questions dans la partie du rapport intitulée Contexte.

Les observations et les recommandations qui figurent à la fin du rapport s'appuient sur les discussions amorcées par les conférenciers, mais elles révèlent également des lacunes dans ces discussions. La conférence a permis de soulever de nombreuses questions, mais certaines sont restées sans réponse en raison du manque de temps. Il va sans dire que l'étude des questions restées sans réponse s'inscrira dans l'établissement d'un plan d'action qui précisera les futures priorités et discussions en matière de littératie financière, en particulier au Canada.

Contexte : La littératie financière vue comme un impératif stratégique

La littératie financière est devenue une priorité clé pour les décideurs à l'échelle mondiale, qui aujourd'hui prennent conscience de la profonde incidence que les décisions financières individuelles peuvent avoir, non seulement à l'échelle nationale, mais également à l'échelle mondiale. Dans la foulée de la crise financière de 2008, un constat s'impose : un faible niveau de littératie financière est un obstacle à la croissance économique, à l'échelle nationale et mondiale. De faibles niveaux de littératie financière ont d'importantes répercussions économiques, alors que certains pays sont confrontés à des niveaux d'endettement croissants attribuables à une piètre prise de décision à l'échelle individuelle. En fait, certains soutiennent que la crise des prêts hypothécaires à risque¹ a été causée, du moins en partie, par une combinaison nocive de mauvais renseignements, de manque d'expérience en matière financière et de crédit bon marché facilement accessible aux consommateurs américains. Et surtout, les effets de cette crise ont franchi les frontières américaines et ont été probablement aggravés par le faible niveau de littératie financière dans la plupart des pays². La crise des prêts hypothécaires à risque n'a pas seulement nui à l'économie américaine – elle a presque provoqué l'effondrement du système financier mondial. Alors que les économies et les systèmes financiers deviennent de plus en plus interdépendants, les faibles niveaux de littératie financière s'avèrent être un problème d'envergure mondiale.

Toutefois, les faibles niveaux de littératie financière posaient déjà problème bien avant la crise financière. Un survol des statistiques effectué par l'OCDE sur la littératie financière dans le monde pour l'année 2005 révèle d'énormes lacunes dans les connaissances et les compétences financières des consommateurs, partout dans le monde – des lacunes qui rendent les particuliers susceptibles de prendre de mauvaises décisions en matière d'argent. Par exemple, en 2005, 67 p. 100 des répondants à un sondage mené en Australie ont dit comprendre le concept d'intérêt composé, mais quand on leur a demandé de résoudre un problème en utilisant ce concept, seulement 28 p. 100 d'entre eux en ont démontré une bonne compréhension. Un sondage mené aux États-Unis a révélé que quatre travailleurs américains sur dix n'épargnaient pas pour la retraite. D'autre part, une enquête menée en 2005 au Royaume-Uni a permis de constater que les consommateurs ne faisaient pas de recherche active pour obtenir de l'information financière. Ils ont tendance à obtenir de l'information par hasard – par exemple en prenant un dépliant dans une banque ou en ayant une conversation impromptue avec un employé de banque³.

¹ Tito Boeri et Luigi Guiso, *The subprime crisis: Greenspan's legacy*, Centre for Economic Policy Research (2007)

² OCDE-Réseau international sur l'éducation financière (INFE), *Financial Literacy and Consumer Protection: Overlooked Aspects of the Crisis* (2009)

³ Statistiques de l'OCDE citées dans « Financial Literacy », *New Statesman* (9 janvier 2006), <http://www.newstatesman.com/200601090040>

Dans de nombreux pays développés, les faibles niveaux de littératie financière ont continué d'amener les consommateurs à s'endetter de plus en plus. Dans des pays comme le Canada, les États-Unis et le Royaume-Uni (ainsi que le Japon, dans une moindre mesure), la dette des ménages en 2010 équivalait à plus de 120 p. 100 du revenu disponible, selon l'OCDE, alors que ces consommateurs étaient également aux prises avec un taux de chômage élevé, l'inflation et la menace d'une hausse des taux d'intérêt⁴. Au Canada, la dette des ménages a atteint la valeur record de 1,5 billion de dollars, et la famille canadienne moyenne a une dette estimative de 176 461 \$. Des Canadiens indiquent que leur niveau d'endettement élevé leur permet difficilement de joindre les deux bouts et qu'ils ont du mal à effectuer les paiements pour rembourser leurs dettes⁵. D'autres encore sont très endettés lorsqu'ils arrivent à l'âge de la retraite. Des niveaux d'endettement élevés font obstacle à la volonté et à la capacité des consommateurs de dépenser de l'argent, et de nombreux économistes sont d'avis que les niveaux d'endettement élevés en Amérique du Nord et en Europe continueront de peser lourd sur la future croissance mondiale⁶.

Alors que les pays développés à économie de marché sont aux prises avec des niveaux sans précédent de dette à la consommation, les pays en développement sont confrontés à des défis d'un autre ordre en matière de littératie financière. Dans les pays en développement comme l'Inde, par exemple, l'inclusion financière est devenue le point de mire des décideurs alors qu'ils tentent d'amener de vastes segments de la population à accéder aux services bancaires de base – des services qui peuvent les aider à sortir de la pauvreté et à accéder à de nouveaux marchés et services autrefois hors de portée. Comme l'a fait remarquer un des conférenciers, 2,5 milliards d'adultes (soit un peu plus de la moitié de la population adulte mondiale) n'utilisent pas les services financiers officiellement mis en place pour épargner ou emprunter. La majorité de ceux-ci vivent en Afrique, en Asie, en Amérique latine et au Moyen-Orient⁷. Cet état de choses constitue un obstacle à la croissance économique et peut contribuer au maintien d'un état de pauvreté. La littératie financière est une composante essentielle des activités visant l'inclusion financière.

Il est évident que de telles questions se posent également dans de nombreux pays développés de l'OCDE où le manque d'accès aux services financiers est un problème. Au Canada, par exemple, de nombreuses collectivités éloignées et du Nord n'ont pas accès aux services financiers. En 2009, sur 25 pareilles collectivités, seules 3 comptaient une succursale bancaire⁸. Le manque d'accès n'est pas seulement un inconvénient, mais aussi un obstacle considérable à l'inclusion financière.

⁴ OCDE, *Panorama des statistiques de l'OCDE 2010 : Économie, environnement et société*

⁵ Association des comptables généraux accrédités du Canada, « A Driving Force No More: Have Canadian Consumers Reached Their Limits? » (juin 2011)

⁶ Federal Reserve Bank of San Francisco, « US Household Deleveraging and Future Economic Growth », FRBSF Economic Letter (15 mai 2009)

⁷ Reserve Bank of India, présentation par le Dr. K.C. Chakrabarty, Conférence ACFC-OCDE sur la littératie financière (2011)

⁸ Gouvernement du Nunavut : *Financial Literacy in Nunavut, Submission by the Government of Nunavut to the Task Force on Financial Literacy*, 2010. p.3



En fin de compte, l'attention prioritaire accordée aux politiques visant les faibles niveaux de littératie financière est motivée par un besoin certain de stimuler une croissance économique soutenue à long terme.

SECTION 1 :

L'IMPORTANCE DU LEADERSHIP — STRATÉGIES NATIONALES

Nous avons déjà indiqué que de faibles niveaux de littératie financière freinent la croissance économique mondiale dans la foulée de la crise financière. Les gouvernements réagissent à cette menace en élaborant des stratégies nationales qui fournissent un leadership et un plan d'action visant à améliorer les niveaux de littératie financière dans leurs pays respectifs. Les décideurs ont reconnu la nécessité d'une stratégie nationale cohérente pour s'attaquer à la littératie financière sur plusieurs années. Mais ils ne sont que très peu à avoir élaboré de telles stratégies avant l'éclatement de la crise de 2008⁹.

Durant la conférence, les conférenciers ont discuté des façons dont les stratégies nationales pouvaient aider les pays à tracer la voie à suivre en matière d'éducation financière, une voie qui devrait être clairement définie et caractérisée par la collaboration. Pourquoi les pays élaborent-ils des stratégies nationales et comment ces stratégies devraient-elles être élaborées? Quels sont les objectifs clés qui ont motivé les recommandations du Canada à l'égard d'une stratégie de littératie financière? Enfin, de quelle manière un leadership et des stratégies d'envergure nationale peuvent-ils promouvoir et soutenir l'éducation financière dans les écoles – et quels sont les meilleurs moyens de le faire?

L'un des premiers pays à élaborer une stratégie nationale a été le Royaume-Uni. En 2003, ce pays a adopté une ambitieuse stratégie de capacité financière, la Financial Capability Strategy. À cette époque, John Tiner, administrateur général de la Financial Services Authority, a mis sur pied un partenariat réunissant des personnes et des organisations du gouvernement, du secteur des services financiers, du milieu de l'éducation et du secteur bénévole, ainsi que des employeurs et des syndicats pour [traduction] « établir un plan d'action visant à entraîner un changement progressif dans la capacité financière de la population du Royaume-Uni »¹⁰. Ce travail de collaboration a mené à une stratégie nationale exhaustive visant à accroître la capacité financière au Royaume-Uni, élaborée par des personnes influentes du milieu des services financiers, provenant de tous les secteurs, et mise en œuvre par la Financial Services Authority en partenariat avec des organisations compétentes.

Depuis, d'autres pays ont suivi l'exemple du Royaume-Uni; les États-Unis, la Nouvelle-Zélande, l'Australie et récemment le Canada, entre autres, ont élaboré des stratégies nationales visant à améliorer les niveaux de littératie financière de

⁹ OCDE-Réseau international sur l'éducation financière (INFE), *Financial Education and the Crisis*, document de travail (2009)

¹⁰ Royaume-Uni, Financial Services Authority, « Towards a National Strategy for Financial Capability », (2003)

leurs populations respectives. L'élément moteur de ces stratégies est universel : grâce à un leadership national et à la collaboration intersectorielle, les pays peuvent élaborer des approches durables et efficaces pour améliorer la littératie financière de l'ensemble de leur population.

Que devrait permettre de faire une stratégie nationale?

Les stratégies nationales visant la littératie financière et l'éducation financière sont désormais en cours d'élaboration et au moins 25 pays en ont déjà élaboré une, selon l'OCDE et son Réseau international sur l'éducation financière (INFE)¹¹; le projet des stratégies nationales de cette organisation établit d'ailleurs un cadre et un ensemble de pratiques exemplaires à l'intention des pays qui cherchent à élaborer une approche nationale à l'égard de l'éducation et de la littératie financières. La conférencière Flore-Anne Messy, administratrice principale, Éducation financière, à l'OCDE, a présenté les premiers résultats d'un sondage et les travaux préliminaires réalisés dans ce domaine.

Selon l'OCDE, une stratégie nationale est un cadre qui reconnaît l'importance de l'éducation financière et qui définit sa signification et son ampleur à l'échelle nationale. Cette stratégie prévoit la collaboration de divers intervenants ainsi que l'identification d'un leader ou d'un organisme coordonnateur national. M^{me} Messy a également fait remarquer que les stratégies nationales devaient fournir un plan d'action pour identifier et définir les lacunes et les besoins particuliers en matière de littératie financière à l'échelle nationale, et pour y répondre. Une stratégie nationale peut aussi servir à indiquer aux divers programmes individuels quelle serait la meilleure façon pour eux de soutenir la stratégie et d'y contribuer.

M^{me} Messy a également indiqué qu'une stratégie nationale de littératie financière complétait souvent des priorités stratégiques données, par exemple la protection des consommateurs. Selon elle, un consommateur qui est capable de faire des choix éclairés, en connaissance de cause, est beaucoup moins susceptible d'être victime de pratiques frauduleuses. Dans certains pays, l'inclusion financière peut être l'un des principaux objectifs d'une stratégie nationale de littératie financière; la stratégie devrait alors viser à favoriser l'accès élargi aux services financiers (mesure liée à l'offre) en procurant aux groupes vulnérables et non desservis, ou peu desservis, par les institutions bancaires les compétences et la confiance nécessaires pour qu'ils puissent utiliser de façon judicieuse les services financiers devenus accessibles (mesure liée à la demande).

Selon M^{me} Messy, les pays qui ont déjà mis en œuvre une stratégie nationale partagent les objectifs suivants :

- ◆ élaborer une approche commune à l'égard de l'éducation financière, qui soit adaptée aux conditions nationales;
- ◆ identifier des intervenants nationaux et renforcer leur collaboration et leur coordination selon des critères dictés par les résultats;
- ◆ favoriser une exécution plus efficace des programmes en évitant le double emploi et en préconisant un ensemble commun de pratiques exemplaires pour les divers programmes et fournisseurs de services éducatifs;
- ◆ sensibiliser la population à l'importance de la littératie financière à titre de compétence de base et faire en sorte que la question ne soit pas perdue de vue par les décideurs à l'avenir;
- ◆ aider les pays à combler les besoins et les lacunes de groupes en particulier ou les besoins se rattachant à des questions précises.

M^{me} Messy a également souligné l'importance de favoriser la confiance et le consensus parmi les intervenants. Pour ce faire, il est nécessaire d'élaborer des mécanismes de consultation et de coordination qui facilitent la collaboration, la communication et, bien sûr, la confiance entre les participants.

Enfin, M^{me} Messy a indiqué que la recherche et l'évaluation concernant les besoins de la population et les publics cibles étaient essentielles; elle a précisé que les besoins diffèrent généralement d'un pays à l'autre (p. ex. la réduction de la dette par opposition à l'inclusion financière). Une stratégie nationale devrait aussi tenir compte des initiatives valables qui sont en cours en matière d'éducation financière et en tirer profit, en favorisant la diffusion des pratiques exemplaires et éventuellement en étendant la portée de ces initiatives à d'autres régions du pays, le cas échéant.

Les priorités du Canada

Bon nombre des pratiques exemplaires et des défis auxquels se sont intéressés l'OCDE et son Réseau international sur l'éducation financière (INFE) ont été pris en compte dans les travaux accomplis à ce jour par le Canada, qui se prépare à élaborer sa propre stratégie nationale en matière de littératie financière. Le Canada a mis sur pied son premier Groupe de travail sur la littératie financière en 2009. Le Groupe de travail était composé de 13 membres provenant de divers secteurs, notamment le milieu des affaires, le milieu de l'enseignement et la collectivité. Il avait pour mandat de « présenter au ministre des Finances des conseils et des recommandations portant sur une stratégie nationale visant à consolider la littératie financière des Canadiennes et des Canadiens »¹².

¹²

Groupe de travail sur la littératie financière, *Les Canadiens et leur argent : Pour bâtir un avenir financier plus prometteur*, Canada (décembre 2010)

Le conférencier principal L. Jacques Ménard, vice-président du Groupe de travail sur la littératie financière, a discuté des cinq grandes priorités qui ont animé les travaux du Groupe pendant les 18 mois qu'il a pris pour élaborer ses 30 recommandations. Les priorités du Groupe de travail du Canada cadrent avec le travail d'ensemble accompli par l'OCDE et d'autres pays, mais tiennent compte également des besoins particuliers du Canada. Les principales priorités sur lesquelles s'appuient les recommandations du Groupe de travail sont les suivantes :

1. **La responsabilité partagée** a été retenue par le Groupe de travail comme la première priorité. Elle encourage les divers secteurs et ordres de gouvernement à collaborer pour contribuer aux ressources en éducation financière pour le Canada. Actuellement, des intervenants distincts au pays contribuent des ressources et des sommes d'argent considérables pour développer les ressources en éducation financière – en fait, le Groupe de travail a évalué à plus de 50 millions de dollars l'argent dépensé par les institutions financières au pays chaque année pour réaliser divers types d'initiatives liées à la littératie financière.
2. **Le leadership et la collaboration** sont une autre priorité importante du Groupe de travail, qui cadre avec la recommandation de l'OCDE/INFE selon laquelle une stratégie nationale devrait être menée par un leader unique qui a la capacité de coordonner les efforts de nombreux intervenants et de mettre à profit les meilleures ressources existantes. Selon M. Ménard, un leader dévoué peut axer ses efforts sur la collaboration avec les intervenants en littératie financière et le soutien à leur apporter dans la conduite de leurs activités; avec un conseil consultatif pour s'assurer que les intervenants disposent d'une tribune pour discuter des initiatives liées à la littératie financière, le Canada serait alors bien placé pour aller de l'avant.
3. **L'apprentissage continu** est une autre des cinq priorités : les gens apprennent ou ont besoin d'information à des âges différents et à différentes étapes de leur vie. L'éducation financière devrait être offerte à l'école, dans le milieu de travail et dans le cadre de programmes gouvernementaux qui ciblent les personnes à différentes étapes de leur vie.
4. **Une prestation et une promotion efficaces** ont été citées comme deux autres impératifs par le Groupe de travail. Certes, il existe déjà de nombreuses bonnes ressources et sources d'information, mais M. Ménard a fait remarquer que les gens avaient besoin de savoir où aller pour obtenir une information fiable adaptée au contexte canadien; les Canadiens doivent aussi pouvoir distinguer les sources impartiales des sources intéressées. La sensibilisation du public et la promotion sont donc deux pièces maîtresses d'une approche

nationale canadienne. M. Ménard a également établi des parallèles avec d'autres campagnes canadiennes menées avec succès, qui se fondent sur le marketing social et visent à éduquer et à favoriser le changement de comportement.

5. **La responsabilisation** est la dernière priorité définie par le Groupe de travail. Des mesures nationales peuvent permettre d'évaluer les progrès accomplis dans le cadre d'un programme de littératie financière, pour s'assurer qu'il fonctionne.

L'importance du leadership

La première étape de la mise en œuvre de la stratégie du Canada en matière de littératie financière consistera à nommer un leader pour faire progresser les travaux à l'égard des recommandations du Groupe de travail. La commissaire de l'ACFC, M^{me} Ursula Menke, a insisté sur l'importance d'établir des liens, de conjuguer les efforts des divers intervenants et de tirer parti de ces efforts dans le domaine de la littératie financière au Canada. Pour qu'une stratégie nationale porte fruit, un leader doit pouvoir stimuler la coordination et la collaboration entre les nombreux intervenants qui offrent des programmes et mènent des initiatives en éducation financière au Canada. « Éviter le double emploi et le gaspillage de ressources précieuses et faire en sorte que l'information financière que nous fournissons soit moins complexe et moins déconcertante pour ceux que nous essayons de joindre » sont des priorités clés, a ajouté M^{me} Menke.

Comme Flore-Anne Messy, M^{me} Menke a souligné l'importance que revêt la protection des consommateurs en tant que complément à une stratégie nationale de littératie financière. C'est là l'autre volet du mandat de l'ACFC; M^{me} Menke a indiqué que l'Agence était un organisme de réglementation fédéral chargé de faire respecter les droits des consommateurs de produits et de services financiers. À l'heure actuelle, l'ACFC veille à ce que les institutions financières et les exploitants de réseaux de cartes de paiement se conforment aux lois et aux engagements de l'industrie dont l'objet est de protéger les consommateurs. Elle a donné l'exemple de l'information à diffuser sur les produits : « nous redoublons d'effort pour nous assurer que l'information diffusée soit claire et qu'elle soit présentée d'une manière facilement accessible ». La protection des consommateurs et l'éducation des consommateurs se complètent, a précisé M^{me} Menke; ensemble, ces deux fonctions donnent aux consommateurs les moyens d'agir sur le marché des services financiers et lorsqu'ils font affaire avec les institutions financières. Les consommateurs doivent comprendre les documents d'information et poser les bonnes questions pour prendre des décisions éclairées, ce qui constitue la priorité clé et la cible du programme de littératie financière de l'ACFC.



L'ÉDUCATION FINANCIÈRE DANS LES ÉCOLES

Le Groupe de travail sur la littératie financière du Canada a formulé une recommandation très importante : la littératie financière devrait faire partie des programmes scolaires, dans les écoles partout au pays. De nos jours, les jeunes dans les pays développés et en développement sont confrontés à des décisions financières de plus en plus complexes – les cartes de crédit et de débit sont une réalité pour les jeunes d'aujourd'hui, qui les utilisent pour des activités en ligne et des achats, dans la société de plus en plus sans espèces dans laquelle ils vivent. Par ailleurs, de nombreux jeunes s'endettent pour financer leurs études postsecondaires. Certes, les produits financiers peuvent aider les jeunes à atteindre leurs buts (p. ex. poursuivre des études), mais ils posent également un risque important : si les jeunes n'ont pas les bonnes connaissances et compétences, ces produits peuvent mener très vite à un endettement qui n'était pas souhaité et qui peut parfois être écrasant.

Il est désormais largement établi que l'éducation financière doit faire partie des programmes scolaires, comme cela a été démontré au cours de l'atelier « L'éducation financière dans les écoles ». Durant cette séance, l'importance d'un leadership national a été un thème majeur, et les conférenciers ont présenté des conseils et des pratiques exemplaires pour la création d'une éducation financière normalisée au sein du système scolaire officiel. Delia Rickard, directrice exécutive principale pour la littératie financière au sein de l'Australian Securities and Investments Commission, a fait part des expériences de l'Australie et a présenté une série de conseils et de pratiques exemplaires à l'intention des pays qui cherchent à instaurer la littératie financière dans les écoles. L'un de ses principaux conseils était de voir l'éducation financière dans les écoles comme une composante d'une stratégie de littératie financière plus vaste et de créer un cadre d'apprentissage national pour la littératie financière – un cadre de prestation commun que les enseignants acceptent et qu'ils peuvent utiliser facilement. Un sondage national a également permis de déceler les lacunes et les problèmes auxquels il faut remédier.

Se fondant sur une vaste initiative menée au sein de l'OCDE/INFE qui visait à faire le point sur la situation, la conférencière Flore-Anne Messy, de l'OCDE, a ajouté que les écoles offraient une excellente possibilité de dispenser l'éducation financière à l'échelle nationale — et d'amener les gens, dès un jeune âge, à acquérir de saines habitudes en matière financière. Elle a également mis en évidence des défis qui se posent à l'instauration de l'éducation financière dans les écoles ainsi que des moyens de surmonter ces défis. Par exemple, le rôle des décideurs devrait être élargi pour ce qui est de promouvoir la sensibilisation et l'acceptation au sein du système d'éducation à l'échelle nationale. Étant

L'ÉDUCATION FINANCIÈRE DANS LES ÉCOLES (suite de la page 13)

ENJEU

donné que les enseignants doivent déjà composer avec des contraintes pour dispenser les programmes existants, l'éducation financière doit devenir une priorité nationale pour qu'elle puisse être durable au sein du système scolaire.

Jane Rooney, directrice de la littératie financière et de l'éducation des consommateurs à l'ACFC, a parlé du soutien et des efforts déployés par son organisation pour élaborer un produit d'éducation financière à l'intention des élèves du secondaire, disponible dans tout le pays. Le programme, qui s'intitule *La Zone : Une ressource éducative en matière financière*, a été élaboré en collaboration avec la Commission des valeurs mobilières de la Colombie-Britannique et conçu de façon à être offert dans toutes les provinces et dans tous les territoires du Canada. La formation des enseignants était essentielle pour favoriser l'utilisation de cette ressource, car de nombreux enseignants ne se sentaient pas à l'aise avec le sujet. Le fait d'encourager les relations entre les enseignants et des « professeurs-étoiles » a permis de promouvoir la sensibilisation ainsi que l'utilisation du programme. Mitch Murphy, consultant en éducation et membre du Groupe de travail sur la littératie financière, a discuté de l'importance de l'éducation financière dans les écoles, dans le cadre de la stratégie nationale du Canada. Selon lui, un leadership national est essentiel pour que la littératie financière soit intégrée aux programmes scolaires, dans tout le pays.

Enfin, Leeanna Pendergast, députée provinciale de Kitchener-Conestoga, en Ontario, a parlé du travail qu'elle fait en tant que présidente du Groupe de travail sur la littératie financière en Ontario. Le Groupe a présenté des recommandations au Conseil du curriculum au sujet des connaissances et des compétences requises pour soutenir le développement de la littératie financière chez les élèves ontariens.



SECTION 2 : L'ÉMERGENCE D'ÉLÉMENTS D'INFORMATION

Depuis la crise financière, la plupart des décideurs comprennent mieux ce qu'est la littératie financière. Par exemple, l'OCDE/INFE en donne la description suivante :

La littératie financière est la combinaison de la compréhension qu'ont les consommateurs/investisseurs des produits et des concepts financiers, et de la capacité et la confiance qu'ils possèdent pour ce qui est d'évaluer les risques financiers et les possibilités financières, de faire des choix éclairés, de savoir où aller pour obtenir de l'aide et de prendre d'autres mesures efficaces pour améliorer leur bien-être financier.

La question qui se pose est de savoir comment nous pouvons déterminer si ces objectifs sont réellement atteints – et comment nous pouvons savoir si nos programmes d'éducation financière atteignent les bons groupes cibles et abordent les vrais problèmes. Alors que les initiatives en matière d'éducation financière se multiplient en raison de l'attention et du financement accrus qui leur sont accordés par les décideurs et d'autres organisations, on demande maintenant aux fournisseurs de programmes de répondre à des questions de ce genre. On leur demande d'employer des mesures et des cadres d'évaluation solides qui leur permettent de déterminer si les programmes ont une influence sur les personnes qui y participent.

Pendant la conférence, les conférenciers ont cherché à répondre à ces questions en s'attaquant à deux grands sujets : la nécessité de disposer de mesures de la littératie financière à l'échelle nationale et internationale, et l'importance croissante de l'évaluation dans les programmes d'éducation financière. Des pays comme la Pologne, l'Afrique du Sud et le Canada mesurent les niveaux de littératie financière de leurs populations, et le Réseau INFE de l'OCDE travaille à établir des points de référence mondiaux en matière de littératie financière. Dans une autre séance, on a insisté sur l'évaluation des programmes d'éducation financière : fonctionnent-ils, et si ce n'est pas le cas, comment peut-on les remanier pour les rendre plus efficaces?

L'étude pilote de l'OCDE

Selon la conférencière Adele Atkinson, analyste des politiques au sein de l'unité de l'éducation financière et de la protection des consommateurs de l'OCDE, il est essentiel que les décideurs disposent d'une méthode solide pour mesurer la littératie financière afin d'établir des cibles et des objectifs. M^{me} Atkinson animait une séance plénière qui a traité de la mesure de la littératie financière au Canada

et dans le monde. Elle a donné un bref aperçu du sondage de l'OCDE sur la mesure de la littératie financière. Le but du sondage est de recueillir des données comparables à l'échelle internationale au moyen d'un court sondage qui tient compte de tous les éléments essentiels de la littératie financière. M^{me} Atkinson a présenté les constatations générales qui se sont dégagées des données recueillies récemment par 12 pays dans le cadre d'un vaste processus de mise à l'essai du sondage; les pays en question étaient l'Afrique du Sud, l'Allemagne, l'Arménie, l'Estonie, la Hongrie, l'Irlande, la Malaisie, la Norvège, le Pérou, la Pologne, la République tchèque, le Royaume-Uni.

Il a été demandé aux participants au sondage de répondre à environ 20 questions concernant leurs connaissances, leur comportement et leurs attitudes. La connaissance de concepts financiers de base a été déterminée au moyen de questions diverses visant des sujets tels que l'intérêt simple et l'intérêt composé, l'inflation et la répartition des risques. Le volet du sondage portant sur le comportement visait trois secteurs clés : la gestion courante des finances, la planification financière et le choix des produits financiers.

Selon les résultats préliminaires compilés par les 12 pays ayant participé au projet pilote, les réponses données à 7 des questions concernant les connaissances financières indiquent que le niveau de ces connaissances est relativement faible. Dans chacun des 12 pays, moins de la moitié de la population a répondu correctement à 6 ou 7 questions. En Afrique du Sud, en Arménie et en Pologne, moins de 35 p. 100 des répondants ont obtenu un résultat de 6 ou 7 sur 7, résultat qu'a obtenu 45 à 49 p. 100 de la population en Allemagne, en Hongrie et en Irlande.

Des constatations régionales : la Pologne et l'Afrique du Sud

Après la présentation de M^{me} Atkinson, des représentants de deux pays ayant participé au projet, soit la Pologne et l'Afrique du Sud, ont fait part de leurs expériences respectives dans la réalisation du sondage de l'OCDE/INFE, ainsi que des principales constatations concernant les niveaux de littératie financière sur leur territoire.

Les deux pays cherchaient à obtenir des données impartiales et de bonne qualité pour soutenir l'élaboration d'une stratégie nationale de littératie financière et identifier les segments de la population éprouvant des difficultés. Plus précisément, ils estimaient que les données pouvaient aider les pays à adopter une approche axée sur le risque à l'égard de l'éducation financière, qui cible les personnes vulnérables. Les deux pays voulaient également disposer de données pour établir le bien-fondé d'un financement permanent permettant d'élaborer des programmes d'éducation financière plus durables à l'avenir.

Le conférencier Aleksander Rychwalski, du département d'éducation de l'autorité polonaise de supervision financière, a fait remarquer que les constatations globales pour la Pologne montrent que les Polonais possèdent des compétences suffisantes en calcul, mais une connaissance et une compréhension limitées du fonctionnement des marchés financiers. Voici quelques statistiques qui découlent du sondage mené en Pologne :

- ◆ 55 p. 100 des Polonais n'ont pas de budget pour le ménage, même si 77 p. 100 affirment qu'ils suivent de près leur situation financière;
- ◆ 73 p. 100 indiquent qu'ils paient leurs factures à temps;
- ◆ 38 p. 100 indiquent que leur revenu était inférieur aux coûts qu'ils devaient absorber au cours des 12 derniers mois, et 40 p. 100 ont emprunté de l'argent ou de la nourriture à des amis et à des membres de la famille pour joindre les deux bouts;
- ◆ seulement un répondant sur dix serait en mesure d'assumer ses frais de subsistance pour une période de plus de six mois, en cas de perte de la principale source de revenu;
- ◆ près de la moitié (46 p. 100) des répondants ont indiqué qu'ils préféreraient dépenser de l'argent plutôt que de l'épargner à long terme;
- ◆ l'utilisation des produits financiers est également peu répandue comparativement à d'autres pays développés à économie de marché. Seulement 63 p. 100 des répondants ont un compte en banque, alors que 36 p. 100 ont des assurances, 25 p. 100 ont des cartes de crédit, 26 p. 100 ont un fonds de pension et seulement 18 p. 100 ont un compte d'épargne.

L'Afrique du Sud est confrontée à des défis qui lui sont propres, selon la conférencière Olivia Davids, chef du département d'éducation des consommateurs au Financial Services Board, en Afrique du Sud. Elle a fait remarquer que, d'un point de vue économique, le pays était divisé entre des personnes vivant dans des conditions propres aux pays industrialisés et un vaste segment de la population vivant dans des conditions de pauvreté caractéristiques du tiers monde. En outre, l'Afrique du Sud se caractérise par une grande diversité culturelle et linguistique — on y compte onze langues officielles — et par des différences importantes entre la population rurale et la population urbaine; cela signifie donc que les conditions de vie quotidiennes et les réalités des personnes vivant dans ce pays peuvent varier énormément en fonction de leur lieu de résidence et de leur situation socioéconomique.

Étant donné ces défis, M^{me} Davids s'est réjouie de ce qu'il avait été possible d'identifier clairement les types de personnes qui avaient le plus besoin d'aide ainsi que les thèmes à aborder, grâce au sondage de l'OCDE/INFE. Elle a indiqué

que la souplesse qu'offre le questionnaire est un facteur essentiel permettant de tenir compte des conditions particulières des pays à revenu faible et moyen. Voici quelques-uns des résultats recueillis pour l'Afrique du Sud :

- ◆ 44 p. 100 des répondants ont indiqué qu'ils avaient été à cours d'argent pendant l'année précédente; ce sont les personnes peu instruites ainsi que les personnes qui étaient incapables de travailler, qui travaillaient à temps partiel ou qui cherchaient un emploi pour lesquelles le manque à gagner avait été le plus important;
- ◆ près de la moitié (47 p. 100) des participants au sondage préfèrent épargner plutôt que dépenser, et 59 p. 100 planifient pour l'avenir;
- ◆ 55 p. 100 établissent toujours ou souvent des plans financiers à long terme, et seulement 22 p. 100 disent ne jamais planifier;
- ◆ 91 p. 100 disent être informés des comptes bancaires comme produit financier, mais seulement 66 p. 100 sont au courant des cartes de crédit et 20 p. 100 ne possèdent aucun des 14 produits énumérés dans le questionnaire;
- ◆ la connaissance et la compréhension des concepts mathématiques liés aux finances sont également assez faibles; seulement 26 p. 100 des répondants ont démontré avoir une compréhension de base des effets de l'inflation et de nombreux répondants ont indiqué qu'ils ne connaissaient pas les réponses aux questions portant sur l'intérêt simple et l'intérêt composé.

L'expérience du Canada

Le Canada n'a pas participé au projet pilote de l'OCDE, mais Statistique Canada a mené l'Enquête canadienne sur les capacités financières. Jennifer Robson, conseillère principale en recherche sur les politiques dans le cadre du Projet de recherche sur les politiques au Canada, a présenté les résultats de l'Enquête à la conférence. Les chercheurs voulaient mesurer cinq aspects clés de la littératie financière au Canada : la capacité de joindre les deux bouts; la surveillance de la situation financière personnelle; le choix des produits; la planification des finances personnelles et la capacité de se tenir au courant. Les chercheurs ont pu examiner la littératie financière en fonction de plusieurs facteurs, notamment l'âge et le niveau de revenu. En fait, l'analyse factorielle a permis d'identifier des groupes cibles. Voici les principales constatations établies pour le Canada :

- ◆ 49 p. 100 des adultes canadiens disent ne pas avoir de budget;
- ◆ 57 p. 100 des Canadiens âgés de 18 à 29 ans n'ont pas de budget, et 47 p. 100 des Canadiens âgés de 60 à 69 ans n'en ont pas non plus;

- Section 2

méthode d'évaluation vous aidera à établir la valeur, l'incidence et l'efficacité du programme et à prendre les mesures qui s'imposent. Pour que l'évaluation de votre programme d'éducation financière donne les meilleurs résultats possibles, vous devez planifier l'évaluation au moment de l'élaboration du programme. L'évaluation est systématique et elle est fondée sur des preuves; elle permet de mesurer ou de coter et aide ainsi à prendre des décisions¹³.

Les conférenciers étaient d'accord pour dire que, idéalement, l'évaluation devrait être intégrée aux projets ou aux programmes dès le début; toutefois, ils ont également reconnu qu'il y avait des avantages à évaluer même les programmes qui existent depuis longtemps. Les coûts de l'évaluation doivent être inscrits dans le budget alloué à l'initiative, a fait remarquer la modératrice M^{me} Diana Crossan, commissaire à la Retirement Commission de la Nouvelle-Zélande. Il conviendrait également que l'évaluation débute assez tôt pour que le programme puisse être amélioré ou remanié, au besoin.

La présentatrice Adele Atkinson, de l'OCDE, a donné un aperçu des principes et des outils qui ont été élaborés par l'OCDE/INFE pour aider les organisations à évaluer leurs programmes d'éducation financière. Elle a fait part des bonnes pratiques suivantes :

- ◆ Considérez l'évaluation comme un coût nécessaire du programme. Certains pourraient affirmer que l'argent devrait être consacré uniquement aux activités du programme, mais une bonne évaluation consiste à s'assurer que les ressources sont bien utilisées et constitue donc une dépense judicieuse, comme l'a fait remarquer M^{me} Atkinson. Elle a cependant souligné qu'il était possible de cerner des économies de coûts au moment d'entreprendre l'évaluation — par exemple grâce à l'utilisation des lignes directrices de l'OCDE/INFE à l'étape de la conception, au recours à des données existantes et/ou à la mise en commun des questionnaires d'évaluation avec d'autres équipes d'évaluation.
- ◆ Commencez par définir les objectifs du programme, puis posez-vous la question de savoir s'ils peuvent être quantifiés et, si c'est le cas, comment. Par exemple, le programme devrait-il vous permettre de joindre un nombre donné de personnes? Combien les gens devraient-ils épargner après qu'ils aient suivi le programme?
- ◆ Prenez en considération les façons dont le programme devrait atteindre ses objectifs; c'est ce que l'on appelle parfois le modèle logique.

¹³

Réseau international sur l'éducation financière, *Guide détaillé pour l'évaluation des programmes en matière d'éducation financière* (2010)



- ◆ Utilisez cette information à propos des objectifs du programme afin d'établir un cadre pour l'évaluation. Le cadre peut intégrer des façons de mesurer les changements et de surveiller les résultats qui font que les mesures et les constatations peuvent servir à la formulation de recommandations.
- ◆ Choisissez les méthodes d'évaluation en fonction du type de programme. Par exemple, les campagnes de sensibilisation peuvent être évaluées en fonction du nombre de personnes qu'elles permettent de joindre, alors que les stratégies visant à accroître les niveaux de connaissance peuvent être évaluées en testant les connaissances des personnes avant et après leur participation au programme en question.
- ◆ Examinez la façon dont les résultats d'évaluation devraient être présentés dans les rapports, en tenant compte des divers publics qui seront intéressés par ces résultats. Encouragez les évaluateurs à rendre compte de ce qui n'a pas fonctionné, en plus de ce qui a fonctionné, et d'exploiter toutes les données d'évaluation disponibles (qualitatives et quantitatives) pour fournir une analyse approfondie des effets du programme et des raisons expliquant ces effets.

La conférencière Janet M. Murray, évaluatrice principale en littératie financière à Social and Enterprise Development Innovations (SEDI), au Canada, a fait remarquer que l'évaluation n'était pas un point fort dans le domaine de la littératie financière. Toutefois, les bailleurs de fonds veulent maintenant que les évaluations soient rigoureuses et normalisées, et les spécialistes du domaine veulent que les évaluations soient pertinentes, souples et appropriées. M^{me} Murray a cependant ajouté qu'il était encore souvent nécessaire de convaincre les fournisseurs de programmes qu'il est possible d'évaluer efficacement leurs programmes. Ils sont en effet souvent d'avis que les évaluations sont trop difficiles à faire, alors que M^{me} Murray estime qu'elles peuvent et doivent être effectuées par les organisations communautaires elles-mêmes. En fait, le but des travaux accomplis par l'organisation Social and Enterprise Development Innovations dans ce domaine consiste à renforcer la capacité d'inclure une composante d'évaluation dans les projets communautaires. Des travaux rigoureux fondés sur des données sont importants, mais le processus n'est pas plus important que le produit, a-t-elle fait remarquer.

M^{me} Murray a également fait allusion à la recommandation portant sur l'évaluation qui a été formulée par le Groupe de travail sur la littératie financière du Canada : « tous les participants [devraient établir] des normes d'évaluation claires relativement à leurs investissements dans les programmes de littératie financière. À cette fin, le gouvernement du Canada devrait offrir des ressources et des outils pour appuyer et renforcer les capacités d'évaluation des fournisseurs de programmes d'enseignement en littératie financière, en particulier les organisations bénévoles ».

CIBLER LES JEUNES

Les données empiriques ne constituent pas seulement un élément essentiel des stratégies nationales – elles peuvent également contribuer à identifier les besoins d'un groupe cible donné. Le volet sur la littératie financière du Programme international pour le suivi des acquis des élèves (PISA), de l'OCDE, est actuellement mis à l'essai dans 18 pays. L'étude vise à évaluer le niveau de littératie financière des élèves de 15 ans. Il s'agit de la première étude internationale de grande envergure réalisée pour évaluer la littératie financière chez les jeunes; les résultats seront connus en 2013. Flore-Anne Messy, de l'OCDE, a parlé des lacunes en matière de données que cette étude sur la littératie financière est destinée à combler. « Nous n'avons pas suffisamment d'éléments d'information au sujet des besoins et des lacunes des jeunes », a-t-elle expliqué, dans un atelier qui portait sur l'éducation financière dans les écoles. Le fait de comprendre les besoins des jeunes de 15 ans à l'échelle internationale peut amener les décideurs à faire en sorte que la littératie financière soit intégrée aux programmes scolaires de base, et ce, dans différents pays, partout dans le monde. La collecte de données empiriques est une première étape en ce sens, et elle peut aider les éducateurs à déterminer la meilleure voie à suivre afin de répondre aux besoins des jeunes.

LES FEMMES ET L'ÉDUCATION FINANCIÈRE

Une séance plénière qui a porté sur les différences entre les sexes dans la prise de décision financière a mis au jour des écarts importants entre les hommes et les femmes à cet égard. La conférencière Annamaria Lusardi, directrice du centre de littératie financière au Collège Dartmouth, aux États-Unis, a expliqué que les femmes qui n'ont pas les connaissances requises pour prendre de bonnes décisions financières étaient particulièrement vulnérables; pourtant, ces femmes jouent un rôle important dans le secteur financier à titre de consommatrices et de gestionnaires du budget des ménages. En moyenne, les femmes vivent plus longtemps que les hommes et elles ont une vie active professionnelle plus courte et moins suivie que celle des hommes. Les femmes risquent donc de se retrouver dans de mauvaises conditions sur le plan financier, a déclaré M^{me} Lusardi, en ajoutant que, dans bien des cas, le divorce ou le décès de leur conjoint les entraînait dans un état de pauvreté.

Les recherches de M^{me} Lusardi montrent qu'il existe bel et bien des différences entre les sexes relativement aux connaissances financières, comme en témoignent les réponses à des questions de sondage sur les notions de calcul élémentaires, les taux d'intérêt, l'inflation et la diversification des risques dans de nombreux



LES FEMMES ET L'ÉDUCATION FINANCIÈRE (suite de la page 22)

ENJEU

pays. Les femmes ont tendance à dire que leurs connaissances sont plus limitées et elles se montrent généralement plus prudentes que les hommes au moment de répondre aux questions, préférant dire qu'elles ne connaissent pas la réponse plutôt que d'avancer une supposition. Fait intéressant, M^{me} Lusardi constate que les différences entre les sexes sont marquées aux États-Unis, et que les écarts entre les hommes et les femmes en matière de connaissances financières dans les pays ou les régions qui ont une économie de marché relativement jeune (p. ex. la Russie ou l'Est de l'Allemagne, par opposition à l'Ouest de l'Allemagne) ont tendance à se creuser à mesure que ces pays ou régions se développent sur le plan économique.

La conférencière Angela Hung, directrice du Center for Financial and Economic Decision Making de Rand Corporation, a fait le même constat au cours des recherches qu'elle a réalisées pour l'OCDE : elle a observé que les femmes étaient davantage portées que les hommes à dire qu'elles n'étaient pas sûres de leurs connaissances ou qu'elles ne connaissaient pas certains sujets liés à l'argent. Dans d'autres pays où il y a absence de données empiriques, les femmes sont également considérées comme ayant moins de connaissances financières que les hommes. L'OCDE et son Réseau INFE concevront donc des recherches plus approfondies ayant pour but de cerner et de quantifier les différences entre les sexes afin de pouvoir s'y attaquer au moyen de programmes et dans le cadre du système d'éducation.

En fin de compte, M^{me} Lusardi et M^{me} Hung sont toutes deux arrivées à la conclusion que les différences entre les sexes étaient importantes du point de vue de la littératie financière; en effet, les femmes ayant des niveaux de littératie financière moins élevés sont vulnérables et pourraient se retrouver à être moins présentes sur les marchés financiers, à payer davantage pour obtenir des services et à être exposées à un risque de pauvreté accru.

SECTION 3 : LA QUESTION DE L'ACCÈS

Même les meilleurs programmes d'éducation financière échoueront si les gens ne peuvent pas y accéder ou si de toute façon ils n'ont pas accès à des services financiers. Le plus grand problème auquel se heurtent les décideurs dans le domaine de l'éducation financière pourrait bien être celui de l'établissement et du maintien de mécanismes de prestation des programmes. Pendant la conférence, la question de la disponibilité des produits financiers et des programmes d'éducation financière et de l'accès à ces produits et programmes a été abordée sous plusieurs angles : l'inclusion financière, le rôle des organisations communautaires et l'ampleur que prend le marketing social, ainsi que d'autres approches novatrices en matière de prestation. Comment les décideurs et les éducateurs financiers peuvent-ils s'y prendre pour tirer parti de ces points d'accès? Et quelles pratiques exemplaires devraient-ils garder en tête lorsqu'ils cherchent à atteindre de nouveaux publics? Les réponses à ces questions ont été données à différents moments durant la conférence.

Technologie, littératie financière et inclusion financière

L'inclusion financière est définie comme étant « le processus visant à assurer l'accès des groupes vulnérables, comme les segments plus faibles de la population et les groupes à faible revenu, aux produits et aux services financiers pertinents offerts par les principaux intervenants institutionnels, à un coût abordable et d'une manière juste et transparente »¹⁴. Dans de nombreux pays, la technologie (c.-à-d. la rapide prolifération des téléphones cellulaires) joue un rôle essentiel pour ce qui est de faire participer des millions de personnes au système financier, en mettant à leur disposition des services financiers auxquels ils n'ont peut-être pas eu accès dans le passé.

L'accès aux produits financiers est une première étape au regard de la littératie financière. En fait, l'absence de littératie financière est souvent liée au manque d'accès aux produits financiers ou au fait de ne pas utiliser ces produits, même lorsqu'ils sont offerts. Ces questions sont préoccupantes dans les pays en développement. Par exemple, dans un rapport de l'OCDE datant de 2009, on rapporte ce qui suit :

[traduction] En Zambie et dans 6 autres pays africains, seulement 29 p. 100 des adultes ont un compte bancaire et 50 p. 100 n'utilisent aucun produit financier, quel qu'il soit. En Afrique du Sud, un sondage

¹⁴

Reserve Bank of India, présentation par le Dr. K.C. Chakrabarty, Conférence ACFC-OCDE sur la littératie financière (2011)



récent a révélé que près de 60 p. 100 des répondants ne comprenaient pas le terme « intérêt ». En Zambie, plus des deux tiers de la population ne connaissent pas les produits financiers de base et les instruments comme les comptes-chèques, les guichets automatiques bancaires et les cartes de crédit¹⁵.

Mais l'innovation technologique entraîne-t-elle nécessairement l'inclusion financière, et quel devrait être le rôle de l'éducation financière à cet égard? Ces questions ont été abordées lors d'un atelier tenu dans le cadre de la conférence, où des conférenciers des secteurs privé et sans but lucratif ont échangé leurs points de vue et leurs constatations. Il est à noter qu'en Inde les décideurs ont fait de l'inclusion financière une priorité, selon le Dr. K.C. Chakrabarty, sous-gouverneur de la Reserve Bank of India, qui a demandé à toutes les banques indiennes d'établir des plans d'inclusion financière approuvés par les conseils scolaires pour les trois prochaines années. Le but est d'assurer une inclusion financière planifiée, soutenue et structurée partout au pays. Le défi qui se pose à l'Inde est le même que celui auquel sont confrontés de nombreux pays, dans un monde où 2,5 milliards d'adultes (soit un peu plus de la moitié de la population adulte mondiale) n'utilisent pas les services financiers réguliers pour épargner ou emprunter. La majorité de ces personnes vivent en Afrique, en Asie, en Amérique latine et au Moyen-Orient. Parmi celles qui utilisent ces services en Afrique, en Asie et au Moyen-Orient, au moins les deux tiers vivent avec moins de 5 \$ par jour.

Dans d'autres pays où de vastes segments de la population n'ont pas accès aux services financiers, la technologie joue un rôle important en permettant à un nombre croissant de personnes de se mettre en ligne et d'accéder aux services financiers réguliers. Denise Dias, spécialiste chargée des politiques au sein du Consultative Group to Assist the Poor (CGAP), a fait remarquer que la technologie jouait un très grand rôle pour ce qui est de sortir les Mexicains de la pauvreté, en leur permettant d'accéder à des services bancaires qui autrefois n'étaient pas à leur portée. Les téléphones cellulaires sont un instrument primordial à cet égard : « Sur 110 millions de personnes au Mexique, 90 millions possèdent désormais un téléphone cellulaire », a déclaré M^{me} Dias, en ajoutant que des technologies comme celle-ci permettent à de vastes segments de la population d'avoir accès à des services autrefois inaccessibles. La présentation de M^{me} Dias a porté sur la façon dont la technologie est actuellement utilisée pour améliorer l'accès aux services financiers. Trois facteurs constituent des limites en matière d'accès : les longues distances et la faible densité de population, les coûts élevés par rapport au revenu et les faibles niveaux d'alphabétisation de base. M^{me} Dias a également parlé des avantages que procurent les opérations bancaires hors succursale

¹⁵

OCDE, *The Case for Financial Literacy in Developing Countries: Promoting Access by Empowering Consumers* (2009)

pour assurer l'accès des populations aux services bancaires. Le fait d'offrir des opérations bancaires hors succursale permet de joindre des consommateurs qu'il serait impossible de contacter de façon rentable par la fourniture de services financiers conventionnels en succursale.

M^{me} Dias a également déclaré qu'il était de plus en plus important que l'éducation financière aille de pair avec la diffusion des nouvelles technologies; elle a en effet expliqué que l'éducation pouvait aider à accroître l'adoption et l'utilisation de nouveaux modèles et produits en améliorant la capacité et la compréhension des clients. Parallèlement, l'éducation peut aider à atténuer les problèmes engendrés par la technologie, notamment l'incapacité des clients de mener à bien une transaction ou l'exposition au risque de vol des renseignements personnels. Une meilleure éducation peut également amener les utilisateurs à faire le tour du marché afin de comparer les prix et les services offerts, ce qui incite les institutions à offrir de meilleurs produits.

Bien que les banques et d'autres institutions financières fonctionnent selon un modèle à but lucratif, la technologie leur permet de fournir des services améliorés et de meilleure qualité à de nouveaux publics qui sont difficiles à joindre. Richard Wilson, directeur du programme Expérience numérique chez RBC Banque Royale du Canada, a déclaré que les banques avaient la possibilité d'utiliser la technologie pour créer des expériences stimulantes qui favorisent la littératie financière et se traduisent par des services à valeur ajoutée pour les clients. Dans un pays comme le Canada, où les zones d'habitation sont dispersées, la technologie permet aux institutions financières d'établir des liens entre les clients et les bons spécialistes de produits, même si ces derniers ne se trouvent pas dans les collectivités où vivent les clients. « Nous n'avons pas les moyens d'avoir des spécialistes partout », a ajouté M. Wilson; mais la technologie permet d'offrir des services financiers à des personnes qui, sans elle, n'y auraient pas accès — et le faire de manière rentable. Le Nord est une région du Canada qui pourrait être mieux desservie au moyen de la technologie, et c'est une région où l'accès aux services parmi les collectivités et les cultures présente un défi unique en son genre.

Le renforcement des capacités

Les organisations communautaires sont un intermédiaire important pour dispenser une éducation financière aux personnes dans le besoin. En effet, elles assurent des contacts à l'échelle locale et ont acquis une compréhension des collectivités dans lesquelles elles œuvrent; par conséquent, elles sont en mesure d'exécuter des programmes d'éducation financière qui répondent aux besoins particuliers de vastes publics cibles. La nécessité d'apporter un soutien continu aux organisations communautaires est un message qui a été clairement livré durant le processus de consultation tenu à l'intention du Groupe de travail sur



la littératie financière. Les présentations comme celle de Centraide à Winnipeg illustrent le rôle capital que jouent les organisations communautaires pour ce qui est de comprendre l'importance de la littératie financière comme moyen de répondre aux besoins particuliers et diversifiés des gens auxquels ces organisations offrent couramment leurs services :

[traduction] Les travaux que nous menons avec les organisations communautaires nous ont permis de constater à quel point le soutien de la littératie financière était une pratique éprouvée et efficace pour renforcer la stabilité et l'autonomie financières. Cette réussite est en grande partie attribuable à des stratégies qui fournissent accès et soutien à des populations marginalisées et vulnérables, notamment les Autochtones, les nouveaux arrivants et les personnes à faible revenu.

Souvent, les organisations communautaires s'appuient sur des programmes de formation des formateurs, qu'elles considèrent comme un outil essentiel pour renforcer leur capacité d'offrir des programmes d'éducation financière aux collectivités qu'elles desservent. Durant la conférence, un atelier traitant de la formation des formateurs (« Renforcement de la capacité : Comment élaborer des programmes efficaces de formation des formateurs ») a permis aux experts de faire part des difficultés et des pratiques exemplaires en matière de création de documents et de ressources efficaces à l'intention des organisations qui cherchent à renforcer leur capacité de dispenser une éducation financière aux collectivités dont elles s'occupent.

La discussion a été animée par Steve Stillwell, gestionnaire principal au Money Advice Service, au Royaume-Uni, qui a commencé par faire part de son expérience de l'élaboration d'un programme de formation des formateurs; ces formateurs devaient par la suite offrir un programme destiné aux jeunes recrues militaires ayant du mal à gérer leurs premiers chèques de paie. M. Stillwell a fait remarquer que l'élaboration d'un programme efficace de formation des formateurs ne se limitait pas à une question de prestation : il faut également tenir compte de la capacité de mesurer l'incidence du programme, à la fois sur le formateur et sur les bénéficiaires de la formation. Il a par ailleurs noté qu'il était important d'assurer la qualité, étant donné que vous « passez la main » et concevez un programme qui sera exécuté et dirigé par quelqu'un d'autre.

Le premier panéliste était Casey Cosgrove, directeur du Centre canadien pour l'éducation financière, récemment mis sur pied par Social and Enterprise Development Innovations (SEDI). Le rôle du Centre est de rapprocher les secteurs public, privé et sans but lucratif pour améliorer la littératie financière des Canadiens à faible revenu. En travaillant avec des organisations hôtes et ses intervenants à l'échelle locale, SEDI forme des partenaires communautaires pour qu'ils puissent offrir des programmes de littératie financière au sein de leur

collectivité ou les intégrer à des programmes existants. Il n'y a aucuns frais pour les participants et les programmes consistent tous en des séances en face à face. Les programmes de formation des formateurs élaborés par SEDI se fondent sur une compréhension du contexte de la collectivité desservie par l'organisme. D'après M. Cosgrove, le contexte est un facteur déterminant, que les publics desservis soient de nouveaux arrivants ou d'autres Canadiens à risque ou à faible revenu.

Toutefois, M. Cosgrove a fait remarquer qu'il existait un défi de taille au Canada : l'absence de politique ou de mandat en matière d'éducation financière pour les organismes qui viennent en aide aux personnes à faible revenu. Il a expliqué que, sans politique ni mandat, les organisations communautaires étaient peu portées à mettre en place des programmes d'éducation financière à long terme. Cela veut également dire qu'il y a peu d'argent pour financer les travaux dans ce domaine. Il est alors extrêmement difficile d'encourager les organismes communautaires et les organisations sans but lucratif à exécuter des programmes d'éducation financière. « Il faut qu'il y ait un engagement à cet égard », a ajouté M. Cosgrove.

Christine Colbert est directrice des projets et de la recherche à l'Association canadienne des programmes de ressources pour la famille (FRP Canada), un organisme qui apporte un soutien aux familles. La littératie financière n'est pas l'objet principal des activités de cet organisme, mais il a reçu des fonds pour créer des programmes de sensibilisation à l'épargne-études, en particulier aux régimes enregistrés d'épargne-études et à la Subvention canadienne pour l'épargne-études. M^{me} Colbert a créé un modèle de formation des formateurs pour aider les familles à planifier leur épargne destinée aux études. Il en a découlé la possibilité d'ajouter des modules pour aborder les questions de l'épargne et de l'établissement d'un budget en vue d'aider les familles que les organisations membres de FRP Canada desservent.

M^{me} Colbert a indiqué que le contexte était un facteur déterminant : les documents devaient être présentés et agencés de telle sorte qu'ils aient du sens pour les familles et ils devaient aborder les défis particuliers auxquels sont confrontées les organisations membres. M^{me} Colbert s'est occupée de présenter l'information « dans leur langue », en soulignant les façons dont l'épargne-études et l'établissement d'un budget peuvent aider les familles et leur donner des moyens d'agir. Il a fallu également présenter les documents de manière à ce qu'ils soient faciles à assimiler et acceptables pour les organismes de services aux familles, en utilisant un langage que les familles approuveront, par exemple en parlant d'objectifs pour les enfants et d'avenir de la famille.

Enfin, Prashant Saran, membre du conseil du Securities and Exchange Board of India, a discuté de la façon dont une approche axée sur la formation des formateurs soutenait l'exécution des programmes d'éducation financière partout en Inde.



Le pays utilise un programme pilote pour aider les personnes à dispenser une éducation financière aux étudiants. Le programme consiste en une formation de sept jours, dispensée à l'échelle régionale; les formateurs sont tenus de donner entre 12 et 53 ateliers par an pour conserver leurs qualifications. Le programme a été couronné de succès et il a permis de former 29 000 étudiants au cours de la première année. Les formateurs sont payés et on leur offre d'autres incitatifs pour participer à la prestation de l'éducation financière.

MARKETING SOCIAL ET RÉSEAUX SOCIAUX

Le marketing social occupe depuis longtemps une place importante dans le monde du marketing. Au Canada, par exemple, des organisations comme Santé Canada l'utilisent pour livrer des messages sur la promotion de la santé qui peuvent provoquer des changements de comportement importants (p. ex. cesser de fumer). Durant une séance qui a porté sur le marketing social et les outils de communication, les conférenciers se sont penchés sur l'utilisation du marketing social pour promouvoir la littératie financière et ont examiné des moyens novateurs de joindre les personnes visées.

Dilip Soman, professeur de marketing à l'École de gestion Rotman de l'Université de Toronto, a commencé par donner une définition officielle du marketing social comme étant l'application systématique du marketing, conjointement avec d'autres concepts et techniques, pour atteindre des objectifs comportementaux donnés, pour le bien collectif. M. Soman n'a pas beaucoup insisté sur les vastes campagnes de marketing et de publicité mais s'est attaché plutôt au rôle de « l'architecture des choix » et de l'orientation pour ce qui est de provoquer des changements de comportement. M. Soman a parlé de l'importance que revêtent les outils de marketing traditionnels pour aborder la littératie financière : examiner qui est le « destinataire » final et ce dont il a besoin, puis concevoir des outils précis qu'il peut utiliser.

M. Soman a également fait remarquer que la technologie et les médias sociaux deviennent extrêmement utiles pour joindre les consommateurs, un thème qui a été repris par d'autres conférenciers au cours de la séance. Gilbert Pfeffer, coordonnateur du projet xDelia au CIMNE, à l'Université polytechnique de Catalogne, en Espagne, a discuté de la façon dont le jeu pouvait mettre en valeur les programmes d'éducation financière, en particulier auprès des jeunes. « Les jeux peuvent révéler des profils psychologiques et comportementaux, ce qui peut contribuer à faire prendre conscience de questions personnelles et sociales complexes », a expliqué M. Pfeffer, ajoutant que les jeux peuvent servir de « véhicules d'exploration » pour acquérir des compétences pouvant entraîner un changement de comportement. Des jeux comme Cityville sur Facebook sont

MARKETING SOCIAL ET RÉSEAUX SOCIAUX (suite de la page 29)

déjà populaires et ils aident les joueurs à prendre des décisions qui comportent une dimension financière. Des données sur l'interaction entre les jeux peuvent également servir à segmenter les joueurs et à livrer des messages adaptés aux destinataires.

Marcin Polak, président du conseil d'administration de Think Global Ltd., en Pologne, a discuté de façons de rendre l'éducation financière divertissante et a expliqué pourquoi il était important de recourir au marketing social pour promouvoir la sensibilisation. L'essentiel, a-t-il dit, est de planifier de façon stratégique et de concevoir des programmes qui peuvent exploiter les plateformes des médias sociaux comme Facebook et Twitter ainsi que les blogues. Wendy Arnott, vice-présidente des médias sociaux et des communications numériques au Groupe financier de la Banque TD, a parlé de la façon dont le secteur privé utilise les médias sociaux pour joindre les clients, en mettant l'information à leur disposition sur Twitter et d'autres médias en ligne.



SECTION 4 : LES LIMITES DE L'ÉDUCATION FINANCIÈRE

L'éducation financière peut-elle faire de nous tous des personnes avisées sur le plan financier? C'est là une question qui a été soulevée tout au long de la conférence, alors que les conférenciers se heurtaient aux limites de l'éducation financière pour ce qui est d'encourager les personnes à prendre de meilleures décisions à propos de leurs finances. Qu'il s'agisse de ne pas épargner suffisamment ou de s'endetter beaucoup trop, certaines personnes continueront de faire de piètres choix, et ce, même si elles savent qu'elles devraient agir autrement. Comme l'a constaté le conférencier principal Jonah Lehrer, auteur de l'ouvrage *How We Decide*, les décisions prises par les gens ne sont pas rationnelles, contrairement à ce que soutient la théorie moderne du portefeuille, selon laquelle les marchés sont rationnels. M. Lehrer, pour sa part, a fait valoir que les décisions n'étaient pas fondées uniquement sur la raison, mais dépendaient énormément de l'émotion.

Le point principal est le suivant : même si nous nous y connaissons mieux, nous sommes toujours enclins à faire de mauvais choix dans certaines situations. Selon certains conférenciers, c'est là que se situent les limites de l'éducation financière. « À mesure que nous avançons, les nouveaux bienfaits que nous pouvons retirer de l'éducation diminuent : il existe un écart évident entre ce que les personnes veulent faire et ce qu'elles finissent par faire », affirme le professeur Dilip Soman, de l'École de gestion Rotman. « Les gens savent qu'ils devraient épargner, mais ils agissent quand même de la mauvaise façon. »

Plusieurs séances ont porté sur des aspects précis des finances personnelles, à propos desquels les gens continuent de prendre de mauvaises décisions (p. ex. trop s'endetter) ou de faire preuve d'une inertie chronique en matière de prise de décision (p. ex. ne pas adhérer à un régime de pension au travail). En pareil cas, selon M. Soman, l'objectif devrait consister à trouver des moyens de réduire l'écart entre ce que les gens souhaitent pouvoir faire et ce qu'ils finissent par faire.

L'importance croissante de l'architecture des choix

M. Soman a présenté un ensemble de mesures complémentaires à l'éducation financière : il s'agit du concept de l'architecture des choix ou de l'orientation (« nudging », en anglais). Il définit l'orientation comme étant « tout aspect de l'architecture des choix qui modifie le comportement des personnes d'une manière prévisible, sans interdire une option quelconque ou modifier considérablement leurs stimulants économiques ». Selon M. Soman, les personnes tirent leurs préférences de ce que d'autres personnes font ou de ce qu'on leur présente — et là réside la possibilité d'« orienter » les gens dans un certain sens, lorsque vient le temps de prendre des décisions financières. Cette démarche peut donner de meilleurs résultats que l'éducation financière seule.

Le lien entre l'orientation et la prise de décision financière a été popularisé par les économistes financiers Richard H. Thaler et Cass R. Sunstein dans le livre qu'ils ont publié en 2008 sous le titre *Nudge: Improving Decisions About Health, Wealth and Happiness*¹⁶. L'architecture des choix consiste entre autres à présenter les choix et l'information selon de nouvelles façons qui tiennent compte des partis pris ou des tendances que l'on retrouve couramment chez les gens. Par exemple, les personnes sont généralement peu disposées à faire des efforts en matière de finances. Par conséquent, il a été particulièrement difficile pour les employeurs d'amener les employés admissibles à adhérer au régime de pension de leur entreprise. Pourtant le fait de ne pas adhérer à un tel régime peut nuire à certaines personnes, car elles se retrouvent sans épargne au moment de prendre leur retraite. MM. Thaler et Sunstein avancent une solution simple pour « orienter » ces personnes dans la bonne direction : plutôt que de demander aux employés d'adhérer au régime, il suffit de les inscrire automatiquement et de leur donner le choix de se retirer du régime. Ainsi, leur inertie jouera en leur faveur (c.-à-d. que la plupart des employés ne feront pas l'effort de se retirer du régime).

M. Thaler qualifie cette approche de « paternalisme libertarien » ou « orientation subtile de la population dans la bonne direction ». Il affirme qu'il est souvent possible de concevoir des politiques, dans les secteurs public et privé, qui améliorent la situation financière des personnes — de l'avis de ces mêmes personnes — sans contrainte.

Certains participants à la conférence ont soutenu que l'architecture des choix pouvait être utile aux décideurs qui cherchent à améliorer les façons dont les décisions financières sont prises. Toutefois, certains se sont montrés très prudents, affirmant que le niveau ou le type de l'orientation donnée pouvait découler de partis pris qui pourraient ne pas jouer en la faveur des personnes visées par l'orientation.

La planification de la retraite : orienter ou ne pas orienter

La planification de la retraite est un domaine où l'éducation financière pourrait bien être en train de se buter à ses limites; en effet, ce domaine allie des concepts élaborés sur la gestion à long terme de l'actif, des régimes de pension très complexes et des risques très importants, une combinaison qui dépasse les compétences et les capacités de la personne moyenne. Un groupe d'experts sur la planification de la retraite s'est attaqué à la question suivante : Comment pouvons-nous aider les gens à mieux comprendre cette étape importante de la vie et à mieux s'y préparer? Pendant la séance, certains conférenciers ont déclaré qu'aucune formation en littératie financière, aussi complète soit-elle, ne

¹⁶

Richard H. Thaler et Cass R. Sunstein, *Nudge: Improving Decisions About Health, Wealth and Happiness*, Yale University Press (2008)

pouvait rendre les gens capables d'investir convenablement leur argent en vue de la retraite. Simultanément, un trop grand nombre d'employés ayant accès à un régime de pension décident de ne pas y adhérer par pure inertie — et en agissant de la sorte, ces personnes risquent de se retrouver à l'âge de la retraite avec une épargne insuffisante.

Mais l'orientation est-elle la réponse au défi que pose la planification de la retraite (comme l'affirment MM. Thaler et Sunstein)? Est-ce que l'architecture des choix devrait servir à encourager les personnes à épargner en prévision de leur retraite, soit par elles mêmes, soit par l'intermédiaire du régime de retraite de leur employeur?

M^{me} Debbie Harrison, collaboratrice émérite au Pensions Institute de l'École de commerce Cass, au Royaume-Uni, et consultante pour l'OCDE, est d'avis que l'éducation financière a un rôle à jouer et que les décideurs ne devraient pas partir du principe que les gens ne prendront tout simplement pas de décisions. « Si vous misez sur l'inertie, quel espoir pouvez-vous avoir de mobiliser réellement les gens? » demande-t-elle. Se fondant sur le document de l'OCDE portant sur les bonnes pratiques en matière d'éducation financière relativement aux pensions privées¹⁷ ainsi que sur d'autres études plus récentes, M^{me} Harrison a fait valoir que l'éducation financière était importante, en particulier lorsqu'il s'agit de faire connaître les prestations de retraite du gouvernement national ainsi que les régimes d'épargne-retraite des employeurs. L'architecture des choix est un outil utilisé par les décideurs au Royaume-Uni, qui ont institué l'inscription automatique des travailleurs aux régimes de pension à cotisation déterminée; cependant, il convient toujours de donner aux personnes les outils et les ressources dont elles ont besoin pour comprendre leurs finances et prendre de bonnes décisions.

Le panéliste Tom Reid, vice-président principal des régimes collectifs de retraite à la Financière Sun Life Canada, a discuté du régime de pension agréé collectif que propose le gouvernement du Canada, qui constituera un autre instrument à la portée des Canadiens pour épargner en prévision de leur retraite. M. Reid a avancé que l'orientation pouvait jouer un rôle important en aidant les personnes à commencer à épargner pour la retraite. Néanmoins, d'autres conférenciers se sont montrés prudents à l'égard de l'architecture des choix, qui pousse les gens à épargner pour leur retraite — et dans certains cas à *trop* épargner. Le conférencier Malcolm Hamilton, associé chez Mercer Human Resources Consulting Limited, a fait remarquer qu'au Canada les prestations de retraite de l'État sont actuellement suffisantes pour répondre aux besoins des Canadiens les plus pauvres qui, affirme-t-il, ne devraient pas être encouragés à épargner pour la retraite. Il a indiqué que les travailleurs pauvres qui gagnent moins de 20 000 \$ par an ne devraient pas être contraints d'épargner pour la retraite, car leur problème consiste bel et bien à s'en sortir aujourd'hui.

¹⁷

OCDE, *Good Practices on Financial Education relating to Private Pensions* (2008)

Jack Mintz, directeur de l'École de politique publique à l'Université de Calgary, était d'accord sur ce point et il a fait remarquer que la somme que les personnes doivent épargner pour la retraite est souvent exagérée par le secteur privé. En effet, le secteur privé encourage souvent les gens à épargner en vue d'assurer un revenu de retraite équivalant à 70 p. 100 de leur revenu actuel — un taux qui pourrait être beaucoup trop élevé et qui traduit un parti pris de la part des institutions financières qui vendent des produits d'épargne-retraite. L'incitation à orienter les consommateurs en ce sens est évidente : si les gens investissent leur argent, le secteur privé en profite sous la forme de frais. Ce genre d'orientation n'est pas toujours dans le meilleur intérêt des particuliers.

En s'appuyant sur l'argument avancé par M. Hamilton au sujet des Canadiens les plus pauvres, M. Mintz a donné l'exemple des mères seules pour lesquelles le taux de pauvreté est plus élevé que pour les autres Canadiens : « Voulez-vous qu'elles épargnent davantage en prévision de la retraite et abaissent leur niveau de vie et celui de leurs enfants? ». À cet égard, la possibilité d'un excès d'orientation est bien réelle, a-t-il affirmé.

De plus, le fait d'inciter les gens à acheter des fonds communs de placement et d'autres instruments financiers n'est pas toujours une bonne chose. Par exemple, M. Mintz a fait allusion à la valeur nette de 1,9 billion de dollars que les Canadiens détiennent dans leurs maisons, et il a noté que pour de nombreux Canadiens la maison représentait l'avoir de retraite le plus important. Étant donné que le produit de la vente d'une maison n'est pas imposé, M. Mintz a avancé qu'une maison constituait un meilleur instrument d'épargne, à de nombreux égards, qu'un régime enregistré d'épargne-retraite, puisque lorsqu'on retire de l'argent de ce type de régime il est imposé.

M. Hamilton est d'avis qu'un excès d'orientation pourrait inciter les gens à prendre les mauvaises décisions. « La littératie financière ne peut pas beaucoup améliorer notre système de retraite », a-t-il fait remarquer. Par contre, l'éducation financière peut donner aux Canadiens ce dont ils ont besoin pour exiger une plus grande transparence et savoir reconnaître les mauvais conseils. « Les Canadiens ont besoin de transparence et de compétences de base pour établir la mesure dans laquelle les conseils qu'ils obtiennent de professionnels sont de bons conseils : les Canadiens doivent comprendre si on leur fournit des conseils intéressés ou de mauvais conseils », a conclu M. Hamilton.

Des paroles aux actes

Une autre séance plénière sur la question « Orienter ou éduquer les consommateurs à l'égard des questions financières » a permis d'examiner de façon plus approfondie si l'architecture des choix et l'éducation s'opposaient ou se complétaient — et si nous pouvions influencer les comportements financiers

à long terme. Le conférencier Dilip Soman a fait ressortir qu'il était important de combiner l'orientation et l'éducation, et que la discussion sur la question de savoir laquelle de ces activités était préférable ne devait pas mener à choisir exclusivement l'une des deux. En fait, l'orientation n'est qu'un moyen de combler l'écart entre l'action et la mise en œuvre. Comme il l'a fait remarquer, l'éducation peut contribuer à convaincre les gens du besoin d'épargner, mais elle n'aboutit pas toujours à un changement de comportement.

La question demeure, cependant : comment pouvons-nous passer des paroles aux actes? M. Soman a souligné l'idée que l'orientation permettait de présenter aux consommateurs diverses options et de les encourager à choisir prudemment, sans pour autant intervenir activement. Il a utilisé l'exemple du don d'organe : lorsque le don constitue l'option par défaut, comme c'est le cas au Danemark, le nombre de dons est élevé. Au Canada, où le don n'est pas l'option par défaut, les nombres sont très bas.

M. Soman a indiqué des façons similaires d'utiliser l'orientation pour améliorer la prise de décision financière chez les Canadiens. Il a donné un exemple provenant de l'Inde pour illustrer la façon dont l'architecture des choix peut encourager la continuité à l'égard des décisions financières importantes. En essayant d'encourager les gens à ouvrir un compte bancaire, il a été utile de leur demander de signer un document et d'énoncer leur intention d'ouvrir un compte : les personnes qui l'ont fait étaient beaucoup plus susceptibles de poursuivre dans cette voie, car elles pensaient avoir déjà amorcé le processus en signant.

L'architecture des choix est également utilisée dans les réformes des pensions en milieu de travail qui sont effectuées au Royaume-Uni — une discussion qui a été amorcée par Debbie Harrison et poursuivie plus en détail par M. Paul Cox, chargé de cours principal en finances à l'Université de Birmingham, au Royaume-Uni. M. Cox est l'un des concepteurs d'une nouvelle série de réformes des pensions au Royaume-Uni, qui élargira la protection en matière de pension pour encourager un plus grand nombre de personnes à épargner en prévision de la retraite. Selon le nouveau système, tous les employeurs au Royaume-Uni devront cotiser à un régime de pension à cotisation déterminée conçu par le gouvernement.

M. Cox a décrit le défi que posait l'éducation du groupe ciblé par ces réformes : les groupes mal desservis qui travaillent dans des secteurs comme ceux du service et du commerce de détail et dont le salaire minimum est de 7 000 livres par an. Mais au lieu de se tourner vers le domaine de l'éducation, le gouvernement du Royaume-Uni s'est inspiré des pratiques exemplaires dans le domaine de l'économie comportementale pour favoriser la persistance à cotiser ainsi que la participation globale. Par exemple, l'inscription au régime se fera automatiquement; c'est l'« orientation » nécessaire pour encourager la participation. Il y aura aussi un fonds bien conçu qui constituera l'option par

défaut, et le choix des fonds sera limité pour que les personnes ne se sentent pas dépassées lorsque vient le temps de prendre des décisions. Par ailleurs, les participants recevront des rapports rédigés en un langage simple.

Angela Hung et Delia Rickard ont répondu à MM. Cox et Soman en insistant toutes deux sur la nécessité d'allier l'éducation financière au recours à l'architecture des choix. M^{me} Hung a souligné un point important : l'éducation peut aider à bâtir la confiance à l'égard des conseils financiers lorsque vient le temps de prendre une décision ou d'agir. La simple orientation ne fera pas naître ce genre de confiance.

SURMONTER L'ENDETTEMENT

Au cours d'un atelier qui portait sur la gestion du crédit et de la dette, les conférenciers ont posé la question de savoir quelle était la meilleure façon d'aider les personnes à s'attaquer à ces difficultés et à éviter d'emprunter la voie conduisant à la faillite. L'endettement est un problème de taille auquel sont confrontés les décideurs dans de nombreux pays. Comme l'a fait remarquer le modérateur James Callon, alors surintendant des faillites au Canada, la faillite chez les consommateurs a connu une augmentation exponentielle ces dernières années; entre 1990 et 2010, le nombre de cas d'insolvabilité chez les Canadiens a grimpé de 212 p. 100. M. Callon a par ailleurs fait remarquer que les taux d'épargne des particuliers au Canada ont baissé pour passer de 13 p. 100 à un peu plus de 4 p. 100, et le ratio d'endettement s'est accru pour passer de 0,91 à 1,48 au cours de cette même période. Selon M. Callon, il existe un lien entre l'endettement total et le nombre de cas d'insolvabilité chez les consommateurs.

Si l'éducation financière peut jouer un rôle important pour aider les gens à déterminer le montant de la dette qu'ils peuvent raisonnablement assumer, les services de conseil jouent un rôle encore plus grand pour ce qui est de la façon de surmonter les problèmes d'endettement. Les services de conseil vont plus loin que l'éducation et offrent aux gens des solutions concrètes et professionnelles pour surmonter le problème des dettes difficiles à rembourser.

La conférencière Laurie Campbell, directrice exécutive de Crédit Canada, a fait remarquer que bien que son organisation offre de nombreuses ressources différentes en matière d'éducation financière, il est fréquent que les particuliers prennent des décisions qui vont à l'encontre de leurs objectifs établis. Comme le professeur Soman, M^{me} Campbell est d'avis que l'emploi de l'argent, l'épargne et les dépenses comportent une composante émotionnelle indéniable, qui est plus importante pour certaines personnes que pour d'autres. En d'autres termes, de nombreux consommateurs ont une tendance inhérente à nuire à leur propre succès financier, délibérément ou sans être véritablement conscients de leurs actions et des répercussions de ces actions.



SURMONTER L'ENDETTEMENT (suite de la page 36)

Aux personnes qui se retrouvent dans une impasse pour ce qui est de la gestion de leur dette, l'organisme sans but lucratif Crédit Canada offre des services de conseil gratuits pour les aider à réduire leurs dettes en collaborant avec les créanciers et en établissant un plan de remboursement de dette. Crédit Canada peut aussi proposer aux particuliers des moyens d'épargner davantage d'argent pour rembourser leurs dettes.

La conférencière Teresa Perchard, directrice des politiques pour Citizens Advice, au Royaume-Uni, a elle aussi parlé du rôle de son organisation dans la prestation de conseils impartiaux gratuits sur la façon de rembourser ses dettes et d'établir des paiements gérables. Citizens Advice a fourni des conseils sur l'endettement à 350 000 personnes entre 2008 et 2009. M^{me} Perchard a également fourni des statistiques importantes sur l'endettement au Royaume-Uni, en notant par exemple le fait que 5 millions de personnes ont des prêts à la consommation en souffrance et que 2,3 millions d'autres personnes disent avoir des problèmes d'endettement. Comme au Canada, les taux d'épargne au Royaume-Uni sont peu élevés; en fait, chaque personne a une dette moyenne de 17 000 livres.

Les hauts niveaux d'endettement des consommateurs sont une préoccupation pour l'OCDE, selon le présentateur Michael Chapman, expert senior en politiques à l'unité de l'éducation financière et de la protection des consommateurs de l'OCDE, qui a établi un lien très clair entre l'éducation financière en matière de crédit et la protection des consommateurs. Les services de conseil et l'éducation sont des outils essentiels pour aider les gens à éviter de s'endetter ou à surmonter leurs dettes; cependant, les décideurs ont également un rôle à jouer en assurant une protection ciblée des consommateurs de produits et de services financiers qui mette l'accent sur la divulgation et la transparence ainsi que sur les droits et les recours des consommateurs. M. Chapman s'est appuyé sur le document de l'OCDE sur les bonnes pratiques en matière d'éducation financière relativement au crédit¹⁸ ainsi que sur les travaux approfondis menés actuellement dans ce domaine. Il a particulièrement insisté sur le fait que l'éducation financière en matière de crédit devrait contribuer à permettre aux particuliers :

- ◆ d'acquérir les connaissances, la compréhension, les compétences et la confiance nécessaires pour saisir et comprendre convenablement leurs droits et responsabilités en tant que détenteurs de crédit ainsi que les diverses options en matière de crédit qui leur sont offertes;

¹⁸

OCDE, *Good Practices on Financial Education and Awareness relating to Credit* (2009)

SURMONTER L'ENDETTEMENT (suite de la page 37)

ENJEU

- ◆ de savoir à qui s'adresser pour obtenir des renseignements importants, des conseils objectifs ou de l'aide, s'ils en ont besoin;
- ◆ de prendre des décisions éclairées sur la façon de se protéger, eux et les membres de leur famille, et d'adopter un comportement proactif et responsable en matière de crédit;
- ◆ d'acquérir les aptitudes de base en matière de planification financière en ce qui touche le crédit, en tenant compte de leur futur revenu éventuel et des étapes du cycle de vie;
- ◆ de comprendre les conséquences des mauvais choix, décisions ou comportements en matière de crédit.

À cette étape de la discussion, on a fait allusion aux organismes de réglementation et à la protection des consommateurs pour ce qui est de régler les problèmes liés à l'endettement et au crédit. Le lien existant entre l'éducation financière et la protection des consommateurs tient compte des limites de l'éducation financière : sans une transparence suffisante et des produits convenablement conçus et commercialisés, il est difficile pour les consommateurs de prendre de bonnes décisions financières.



SECTION 5 : LA VOIE À SUIVRE AU CANADA

À de nombreux égards, la conférence de deux jours a permis de broser un tableau de la situation mondiale en matière de littératie financière à un point d'inflexion : considérée pendant des années une priorité de deuxième ordre par les décideurs, la littératie financière est devenue rapidement une priorité nationale pour de nombreux pays de l'OCDE. Le domaine de la littératie financière s'est développé, et on dispose désormais d'un nombre croissant de ressources et de pratiques exemplaires permettant de gérer les priorités stratégiques, la recherche, l'évaluation et l'élaboration des programmes. Nous savons maintenant beaucoup mieux comment concevoir de bons programmes d'éducation financière et, du moins pour le moment, les gouvernements sont déterminés à les rendre durables.

Bien qu'il existe au Canada la volonté de favoriser une cohésion et un leadership dans le domaine de la littératie financière, plusieurs questions nouvelles et émergentes ont été mises en évidence tout au long de la conférence. Certaines n'étaient pas des sujets abordés expressément, mais concernaient plutôt des défis et des possibilités qui avaient été révélés par les discussions tenues pendant la conférence. Ces questions encore sans réponse peuvent être utiles aux décideurs, au Canada et ailleurs dans le monde, pour ce qui est de cibler leurs efforts et leur réflexion au cours des années à venir, au fil de l'évolution du domaine de la littératie financière.

Le Groupe de travail sur la littératie financière

Les recommandations du Groupe de travail pourraient avoir une incidence sur la littératie financière au Canada. Bien que les recommandations aient été déposées, nous ne savons pas encore de quelle manière elles seront mises en œuvre ni quels seront leurs effets à long terme.

L'Enquête canadienne sur les capacités financières

Une recherche de base permettra de définir et d'orienter les efforts des fournisseurs de services en éducation financière au Canada en donnant un aperçu des lacunes dans les connaissances et des segments de la population qui sont à risque. Les intervenants du domaine de l'éducation financière devront tenir compte des résultats de l'Enquête pour déterminer les programmes les plus pertinents et les personnes à cibler. Néanmoins la question demeure : quelle est la prochaine étape? Au fil du temps, de quelle manière les attentes seront-elles modifiées à mesure que les Canadiens améliorent leur littératie financière? Comment pouvons-nous continuer à répondre aux besoins des Canadiens au moyen d'une éducation financière efficace?

L'incidence longitudinale de l'éducation financière

À mesure que l'éducation financière est intégrée aux programmes scolaires à l'échelle du pays, est-ce que les besoins en information et en éducation des adultes changeront alors que les étudiants passeront à l'âge adulte? Dans l'idéal, oui. Les fournisseurs canadiens de services en éducation financière doivent être conscients de la nature changeante des besoins en éducation financière, sur une base générationnelle, et doivent mesurer l'étendue de ces changements. À mesure que les jeunes Canadiens de la génération actuelle, qui ont accès à l'éducation financière, acquièrent de la maturité, les priorités à l'avenir changeront. L'éducation financière doit être envisagée comme un continuum et, pour ce faire, il conviendra de procéder à une meilleure segmentation des publics cibles au fil du temps, alors que l'éducation financière est dispensée à différentes catégories de la population. Il faudra donc adopter à l'avenir une approche plus longitudinale à l'égard de la littératie financière.

Le défi de l'évaluation

Il est clair que nous n'en sommes pas encore à l'étape de la réussite en matière d'évaluation. De nombreux conférenciers ont discuté de façon générale de ce dont les fournisseurs de services devaient tenir compte lorsqu'ils évaluent les programmes. Il est clair aussi que certains modèles d'évaluation visant à soutenir les fournisseurs de programmes sur le plan de l'évaluation sont en cours d'élaboration. Toutefois, l'évaluation des programmes est une activité qui nécessite beaucoup d'argent et de temps, et les organisations n'ont toujours pas la capacité ni les outils nécessaires à cet égard. En outre, de nombreux modèles d'évaluation sont théoriques et difficiles à comprendre et à utiliser pour les profanes. Tous les programmes ont-ils besoin d'être évalués? Et à quelle étape devraient-ils l'être?

Le défi de la communication

Un point essentiel a été soulevé à la conférence : les consommateurs utilisent nombre de technologies et de formats variés pour accéder aux fournisseurs de services financiers et pour en apprendre davantage sur les produits et services. De nos jours, les consommateurs ont à leur disposition un contenu qui est adapté à leurs besoins particuliers; ils ont accès à ce contenu grâce aux téléphones cellulaires, à Twitter, aux médias et aux sites Web privés. Dans ce contexte, y a-t-il des moyens nouveaux et en évolution de joindre les gens, qui reflètent la manière changeante dont les gens utilisent la technologie et dialoguent entre eux?



Le rôle de l'architecture des choix

Les Canadiens ont-ils besoin d'être « orientés » dans la bonne direction — et si c'est le cas, qui détermine quelle est la bonne direction? L'architecture des choix offre une extraordinaire possibilité de lutter contre le sempiternel problème de l'inertie, mais les conférenciers ont souligné les dangers qui s'y rattachent. Un objectif d'épargne élevé peut profiter aux particuliers, mais il peut aussi être avantageux pour le secteur financier en raison des frais additionnels qui sont prélevés et des actifs accrus qui doivent être gérés. Quel type d'orientation faudrait-il donner?

Le rôle de l'intervention

Pour certains Canadiens vulnérables, l'information et l'éducation n'entraîneront pas la prise de meilleures décisions financières. La prestation de services de conseil sans but lucratif est en train de devenir un élément très important du paysage financier dans certains pays, car les niveaux d'endettement de millions de personnes dépassent la capacité de gestion de ces personnes. Un service central de conseil et d'information en matière financière destiné à tous les Canadiens aurait-il un rôle à jouer? Un tel service pourrait s'inspirer du Citizens Advice Bureau au Royaume-Uni, qui offre des services portant sur des questions qui dépassent la simple gestion de la dette (p. ex. la planification de la retraite, le choix d'un conseiller financier, les façons d'éviter la fraude).

L'importance de l'inclusion financière

Comme nous l'avons indiqué dans l'introduction, le Canada a ses propres défis à relever au chapitre de l'inclusion financière. Que pouvons-nous apprendre d'autres gouvernements et pays sur la façon de nous attaquer à l'inclusion financière dans ce pays? Et parallèlement, comment allons-nous déterminer quels groupes ou personnes sont exclus?

La nécessité de partenariats valables et d'une véritable collaboration

La conférence s'intitulait « Littératie financière : Collaborer pour passer à l'action », mais il est manifeste qu'il reste encore beaucoup à faire pour favoriser la collaboration et les partenariats parmi les fournisseurs de services d'éducation financière. C'est certainement là une priorité du Groupe de travail sur la littératie financière, mais il pourrait être avantageux pour le Canada de multiplier les discussions sur la meilleure façon de créer des partenariats à l'avenir. Au fur et à mesure que s'intensifiera la concurrence pour l'obtention de financement, cette question deviendra de plus en plus importante.

La protection des consommateurs, un besoin croissant

Il est permis de croire que la protection des consommateurs est le thème le plus important à s'être dégagé de la conférence. Privés de transparence et de l'accès à une information claire, les consommateurs ne peuvent pas prendre de bonnes décisions. Une approche vigoureuse en matière de protection des consommateurs est essentielle à la littératie financière, et les deux domaines se complètent, selon l'OCDE : [traduction] « La protection des consommateurs de produits et services financiers devrait être renforcée et intégrée aux autres politiques sur l'inclusion financière et l'éducation financière. Pareille protection contribue à renforcer la stabilité financière. Il est essentiel de protéger les droits des consommateurs tout en reconnaissant le fait que ces droits s'accompagnent aussi de responsabilités. »¹⁹

Alors que la protection des consommateurs retient de plus en plus l'attention des organismes internationaux comme l'OCDE, le Canada est bien placé dans ce domaine. La protection des consommateurs et l'éducation des consommateurs ne font déjà qu'un volet au sein de l'ACFC; par conséquent, dans le contexte canadien, les deux secteurs sont déjà liés. La protection des consommateurs jouera un rôle essentiel lorsqu'il s'agira d'aborder bon nombre des lacunes et des défis qui se sont dégagés au cours de la conférence, depuis le besoin de fournir une information et des conseils plus transparents au rôle nouveau de l'orientation et du changement de comportement.

¹⁹OCDE/INFE, *G20 High-Level Principles on Financial Consumer Protection* (2011)