



## Comment faire progresser la Stratégie nationale pour la littératie financière

# Tirer parti de la conception comportementale pour simplifier les décisions financières

L'objectif de cette priorité est d'encourager les intervenants de l'écosystème à concevoir et à présenter les renseignements de manière à faciliter et susciter la prise de décisions financières chez les consommateurs et les pratiques qui leur sont bénéfiques.

### Ce que fera l'ACFC

- Donner l'exemple en mettant en œuvre des expériences comportementales et des projets pilotes fondés sur des preuves et conçus pour favoriser des décisions financières judicieuses.
- Étudier l'incidence des initiatives de conception comportementale d'autres pays sur les résultats positifs pour les consommateurs afin d'évaluer leur adaptabilité au contexte canadien.
- Aider les organismes sans but lucratif et les fournisseurs de services communautaires à intégrer les connaissances comportementales, la recherche conceptuelle et l'expérimentation à la prestation de leurs services d'éducation financière.
- Continuer de collaborer avec un vaste éventail d'intervenants pour élaborer des expériences pilotes, des interventions et des outils qui intègrent la science comportementale.

### Ce que vous pouvez faire si vous êtes dans le secteur des services financiers<sup>1</sup>

- Tester des approches de conception comportementale auprès des utilisateurs et les mettre en œuvre pour garantir que les renseignements sur les produits donnent les indications que les consommateurs ont besoin d'avoir, au moment auquel ils en ont besoin, sans les accabler ou les rendre perplexes.
- Concevoir et tester de manière éthique des produits qui intègrent des « choix par défaut » ou des « coups de pouce » afin d'augmenter la probabilité que les gens fassent des choix positifs. Il s'agit par exemple de permettre aux consommateurs de fixer leurs propres plafonds de dépenses prédéfinis, de fixer eux-mêmes des seuils supérieurs de paiement minimum de crédit ou d'automatiser des stratégies d'épargne « en arrondissant au chiffre supérieur ».
- Tirer parti de la technologie pour fournir un accès en temps réel et des renseignements importants relatifs aux comptes bancaires, par exemple au moyen d'alertes numériques, de courriels ou de textos, comme l'exige le nouveau Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers.
- Simplifier le processus de prise de décisions tout au long du parcours des utilisateurs, par exemple en fournissant une formation ou des renseignements « juste à temps » de manière à permettre une comparaison rapide entre les différentes options et à faciliter les mesures à prendre, par exemple en affichant les progrès réalisés par un utilisateur tout au long d'un processus multi-étapes.

### Ce que vous pouvez faire si vous êtes un organisme de réglementation ou gouvernemental

- Continuer à mener des recherches et des évaluations comportementales visant à cerner des pratiques exemplaires novatrices qui permettent d'améliorer la santé financière des Canadiens.
- Continuer de travailler avec des intervenants en matière de littératie financière et des fournisseurs de produits et services financiers pour concevoir, tester et mettre en œuvre des initiatives de conception comportementale visant à favoriser des comportements financiers positifs.
- Concevoir des programmes ou des interventions qui intègrent des « mesures par défaut » pour accroître la probabilité que les personnes fassent des choix menant à des résultats positifs.

### Ce que vous pouvez faire si vous êtes un groupe communautaire de littératie financière

- Offrir de l'information simplifiée, en temps opportun et pertinente au contexte pour aider à réduire le fossé entre les connaissances et la prise de décisions.
- Miser sur la technologie, la ludification, les activités pratiques et les incitations, dans la mesure du possible, afin de rendre l'éducation financière plus attrayante pour les Canadiens.
- Amplifier les programmes et outils de littératie financière en y appliquant des connaissances comportementales, comme des rappels textuels des éléments clés à retenir.

<sup>1</sup> Le secteur des services financiers comprend les banques, les coopératives de crédit, les entreprises de technologies financières, les compagnies d'assurance, les conseillers financiers, etc.

**Faisons des changements qui comptent!**

[canada.ca/litteratie-financiere](http://canada.ca/litteratie-financiere)

