

# STRATÉGIE NATIONALE D'ÉDUCATION FINANCIÈRE “ TOOLKIT ”



# TABLE DES MATIÈRES

## 1

### INTRODUCTION

3

## 2

### CADRE ET DÉFINITIONS

4

- 2.1 Connaissance financière
- 2.2 Éducation financière
- 2.3 Capacité financière
- 2.4 Bien-être financier
- 2.5 Économie comportementale

## 3

### CYCLE DE VIE DE LA SNEF

6



#### ÉTAPE 1 : PRÉ-FORMULATION

8

- 1 Conceptualisation de la SNEF
- 2 Diagnostic et analyse
- 3 Détermination de la structure de gouvernance et du mécanisme de coordination



#### ÉTAPE 2 : FORMULATION

14

- 1 Identification des priorités d'action
- 2 Élaboration d'un plan de mise en œuvre
- 3 Élaboration d'un cadre de suivi et d'évaluation



#### ÉTAPE 3 : MISE EN ŒUVRE

23

- 1 Préparation de la mise en œuvre
- 2 Mise en œuvre du programme
- 3 Réalisation du suivi et de l'évaluation

## 4

### CONCLUSION

33



Principaux facteurs de réussite  
d'une stratégie nationale  
d'éducation financière

### ACRONYMES ET ABRÉVIATIONS

34

### ANNEXES

35

### BIBLIOGRAPHIE

49

## REMERCIEMENTS

Ce toolkit a été élaboré par le Groupe de travail sur l'autonomisation des consommateurs et les pratiques de marché (« Consumer Empowerment and Market Conduct Working Group », CEMCWG) et ses membres faisant partie du sous-groupe sur l'éducation financière.

### Auteurs et contributeurs :

Les institutions membres de l'AFI ci-après ont contribué de manière qualitative par le biais d'entretiens approfondis auprès des intervenants suivants : Madalitso Chamba (Banque centrale du Malawi), Hazell Raquel Del Cid Marroquín (Banque centrale du Salvador), George Wilson Ssonko (Banque de l'Ouganda), Moses Musantu et Madalitso Mwanza (Banque centrale de Zambie), Hery Njaka et Solofo Rakotomavo (Ministère des Finances, Madagascar), Ligia Marcela Herrera (Commission nationale des banques et assurances, Honduras), Wati Seeto (Banque de réserve des Fidji), Freda Diau (Banque centrale des îles Salomon), Dr Waleed Qasrawie, Ola Khakil, Dinas Madfas (Banque centrale de Jordanie), Françoise Kagoyire (Banque nationale du Rwanda).

L'Unité de gestion de l'AFI, sous la direction d'Eliki Boletawa (responsable des programmes politiques et des initiatives régionales) et avec l'appui de Sulita Levaux (spécialiste, autonomisation des consommateurs et pratiques de marché).

Nous tenons à remercier la consultante Danielle Hopkins (IF Consulting LLC) pour sa contribution à la conduite des recherches pertinentes et à l'élaboration de ce toolkit.

Nous adressons nos remerciements aux institutions membres de l'AFI, aux partenaires et aux bailleurs de fonds qui ont généreusement contribué à l'élaboration du présent document.

Cette publication est la version traduite de la publication originale en anglais : National Financial Education Strategies Toolkit.

## 1

## INTRODUCTION

## POURQUOI ÉLABORER CE TOOLKIT ?

L'éducation financière peut contribuer à renforcer à la fois la résilience financière et l'auto-efficacité de différents groupes d'âge, de sexe, de revenus et de niveaux d'éducation, en particulier pendant une crise ou une situation d'urgence. L'éducation financière permet aux ménages à faibles revenus d'acquérir les informations et les compétences nécessaires pour interagir avec les prestataires de services financiers en connaissance de cause, en toute confiance et en faisant des choix éclairés, ce qui leur permet d'aligner leurs choix sur leurs objectifs financiers et leur stade de vie. Dans une récente enquête menée auprès des membres de l'AFI en 2020,<sup>1</sup> l'éducation financière a été désignée comme la première priorité par 75 % des membres, qui l'ont identifiée comme un domaine important de politique, suivie par la protection des consommateurs, citée par 74 % des membres, et la connaissance en matière de finance numérique, désignée par 70 % des membres. Cette reconnaissance de l'importance de l'éducation financière, de son rôle de complément aux politiques d'inclusion financière et de protection des consommateurs, et de sa contribution à la stabilité financière, a conduit de nombreux membres de l'AFI à élaborer des stratégies nationales d'éducation financière (SNEF). Elle a également suscité une demande croissante d'événements consacrés au renforcement des capacités concernant l'élaboration des SNEF, l'engagement des parties prenantes dans la mise en œuvre des SNEF, le suivi et l'évaluation des initiatives d'éducation financière, et la connaissance en matière de finances numériques (AFI 2019).

La SNEF constitue une condition préalable ou un vecteur important de l'inclusion financière (AFI 2019). De nombreuses options existent permettant d'intégrer des stratégies d'éducation financière au niveau gouvernemental (voir tableau 1). Il peut s'agir d'une stratégie autonome, d'une stratégie hybride intégrée à une stratégie existante, ou d'un programme autonome. La stratégie autonome représente l'option idéale, mais il peut être nécessaire de commencer par une stratégie hybride ou un programme autonome avant de déployer cette option.<sup>2</sup>

## OBJECTIFS DU TOOLKIT ET PUBLIC CIBLÉ

Le présent toolkit est destiné aux décideurs politiques, aux autorités de régulation, aux superviseurs et aux autres parties prenantes intervenant dans la pré-formulation, la formulation, la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation des programmes et stratégies nationaux d'éducation financière. Il propose des étapes pratiques, des conseils, des exemples et des listes de

contrôle pour orienter ces principales parties prenantes tout au long de ces quatre étapes.

Les membres du Groupe de travail sur l'autonomisation des consommateurs et les pratiques de marché (CEMCWG) sont convaincus qu'un « toolkit » (boîte à outils) consacré à la formulation, à la mise en œuvre, au suivi et à l'évaluation d'une SNEF peut être précieuse pour trois types de pays :

- Les pays dotés d'une SNEF pourraient partager leurs expériences avec les pays qui sont en train de mettre en œuvre la leur, ainsi qu'avec les pays qui doivent encore le faire, tout en tirant des enseignements sur la manière d'améliorer la mise en œuvre de leurs propres stratégies nationales et de mieux suivre et évaluer leurs progrès.
- Les pays qui élaborent actuellement leur SNEF pourraient conduire les processus d'élaboration et de mise en œuvre de manière plus efficace et efficiente.
- Les pays n'ayant pas encore entamé le processus pourraient prendre des décisions plus éclairées et planifier de façon plus efficace le lancement de l'élaboration de leur stratégie.

Pour une analyse plus approfondie concernant la promotion des connaissances en matière de finances numériques, nous vous invitons à consulter, en complément au présent toolkit des SNEF, la publication de l'AFI intitulée : Digital Financial Literacy Toolkit (2021).

TABLEAU 1 : OPTIONS D'INTÉGRATION DE L'ÉDUCATION FINANCIÈRE AU NIVEAU



## 1 STRATÉGIE AUTONOME

Il s'agit d'une stratégie qui définit les étapes, les rôles et les responsabilités en vue de la conception, de la mise en œuvre et de l'évaluation d'une stratégie nationale d'éducation financière (SNEF).

## 2 STRATÉGIE HYBRIDE OU INTÉGRÉE

L'éducation financière constitue souvent un pilier, une composante, ou un objectif essentiel de la stratégie nationale d'inclusion financière (SNIF)<sup>3</sup> d'un pays ou de toute autre stratégie nationale connexe.

## 3 PROGRAMME AUTONOME

Il s'agit généralement d'un programme qui précède la mise en place d'une SNEF. Ce programme peut prévoir une approche permettant d'atteindre divers groupes cibles, mais ne contient pas les autres volets, tels qu'un organisme de coordination ou un système de suivi et d'évaluation.

1 Évaluation des besoins des membres de l'AFI (MNA) 2020

2 Vous trouverez une liste des pays membres de l'AFI qui ont adopté ces différentes approches dans l'outil 2 en annexe.

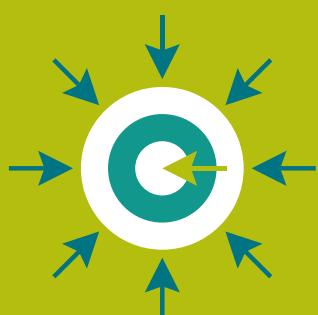
3 Publication de référence : Modèle de stratégie nationale d'inclusion financière de l'AFI (2020).

## 2

CADRE ET  
DÉFINITIONS

Au cours des dix dernières années, de nombreuses définitions différentes de la connaissance financière, de l'éducation financière et de la capacité financière ont vu le jour, et les pays membres de l'AFI emploient un grand nombre de ces termes et définitions.

L'AFI a retenu les définitions suivantes à partir d'une consultation directe avec les membres du CEMCWG<sup>4</sup> et en veillant à les aligner sur les définitions existantes proposées par l'OCDE et la Banque mondiale.



Ces définitions ont été élaborées à partir des expériences des membres, dans l'objectif d'harmoniser les terminologies utilisées dans les publications et les autres activités pertinentes de l'AFI, afin d'en faciliter la consultation. Elles ont vocation à guider le lecteur et peuvent être adaptées, combinées ou étendues en fonction des pratiques et des priorités des pays et des institutions. Le titre du toolkit met l'accent sur l'éducation financière, mais son contenu peut également être appliqué à la connaissance financière et, dans une certaine mesure, à la capacité financière.



## 2.1 CONNAISSANCE FINANCIÈRE

L'AFI définit la connaissance financière comme « la conscience et la connaissance des concepts et produits financiers nécessaires à la gestion des finances personnelles, compte tenu de la situation économique et sociale de la personne concernée ».



## 2.2 ÉDUCATION FINANCIÈRE

L'éducation financière est considérée comme un outil permettant de développer la connaissance financière. L'AFI définit l'éducation financière comme « un processus qui vise à procurer aux personnes les connaissances, les compétences, l'attitude et la capacité nécessaires, grâce à l'accès à des informations objectives pertinentes et à une formation, de manière à leur permettre de prendre des décisions financières éclairées et d'adopter une conduite adaptée à leur situation ». Elle constitue un moyen d'améliorer les compétences par le biais d'informations, d'une instruction et de données impartiales, une recommandation qui mérite d'être approfondie dans le toolkit.

<sup>4</sup> Des exemples de définitions existantes proposées par les membres de l'AFI peuvent être consultés en annexe.



## 2.3 CAPACITÉ FINANCIÈRE

La capacité financière élargit la définition de l'éducation financière en y incluant une approche davantage basée sur le comportement. L'AFI définit la capacité financière comme « la confiance et les aptitudes que possède une personne en matière de connaissances, de compétences et de comportements financiers nécessaires lui permettant de prendre des décisions et des actions éclairées, confiantes et pertinentes en ce qui concerne ses finances personnelles et celles de son ménage dans le but d'améliorer son bien-être financier ».



## 2.4 BIEN-ÊTRE FINANCIER

Il s'agit d'un autre concept important, souvent perçu comme un résultat ou un objectif de l'éducation financière. Le bien-être financier peut être défini comme « un état dans lequel une personne peut pleinement faire face à ses obligations financières actuelles et futures, peut se sentir en sécurité quant à son avenir financier, et est capable de faire des choix qui lui permettent de profiter de la vie » (CFPB, 2015). Cela sous-entend un sentiment de sécurité découlant du contrôle des finances quotidiennes et de la liberté de choix pour profiter de la vie au moment présent, mais aussi une sécurité financière dans le futur, par la capacité à faire face à une situation de crise, et la liberté de choix en restant sur la bonne voie pour atteindre des objectifs financiers.<sup>5</sup>



## 2.5 ÉCONOMIE COMPORTEMENTALE

Un concept clé de l'économie comportementale réside dans le fait que les facteurs cognitifs (la connaissance et la conscience), émotionnels (les attitudes, notamment la motivation, la maîtrise de soi et l'auto-efficacité) et sociaux affectent les comportements financiers. Parmi les facteurs sociaux figurent les influences et les motivations sociales ainsi que le désir d'acceptation sociale. Les spécialistes de l'économie comportementale recommandent des outils tels que les « incitations douces » (nudges), les règles empiriques et les rappels pour renforcer les capacités financières (OICV et OCDE, 2018).

5 L'OCDE propose un cadre similaire pour le bien-être financier qui couvre le contrôle financier, la vie financière au quotidien et la planification financière sur le long terme (OCDE, 2019).

FIGURE 1: PRINCIPAUX TERMES ET DÉFINITIONS



### ÉDUCATION FINANCIÈRE

- > Outil permettant de développer la connaissance financière
- > Approche axée sur les compétences



### CONNAISSANCE FINANCIÈRE

- > Connaissances financières + compétences

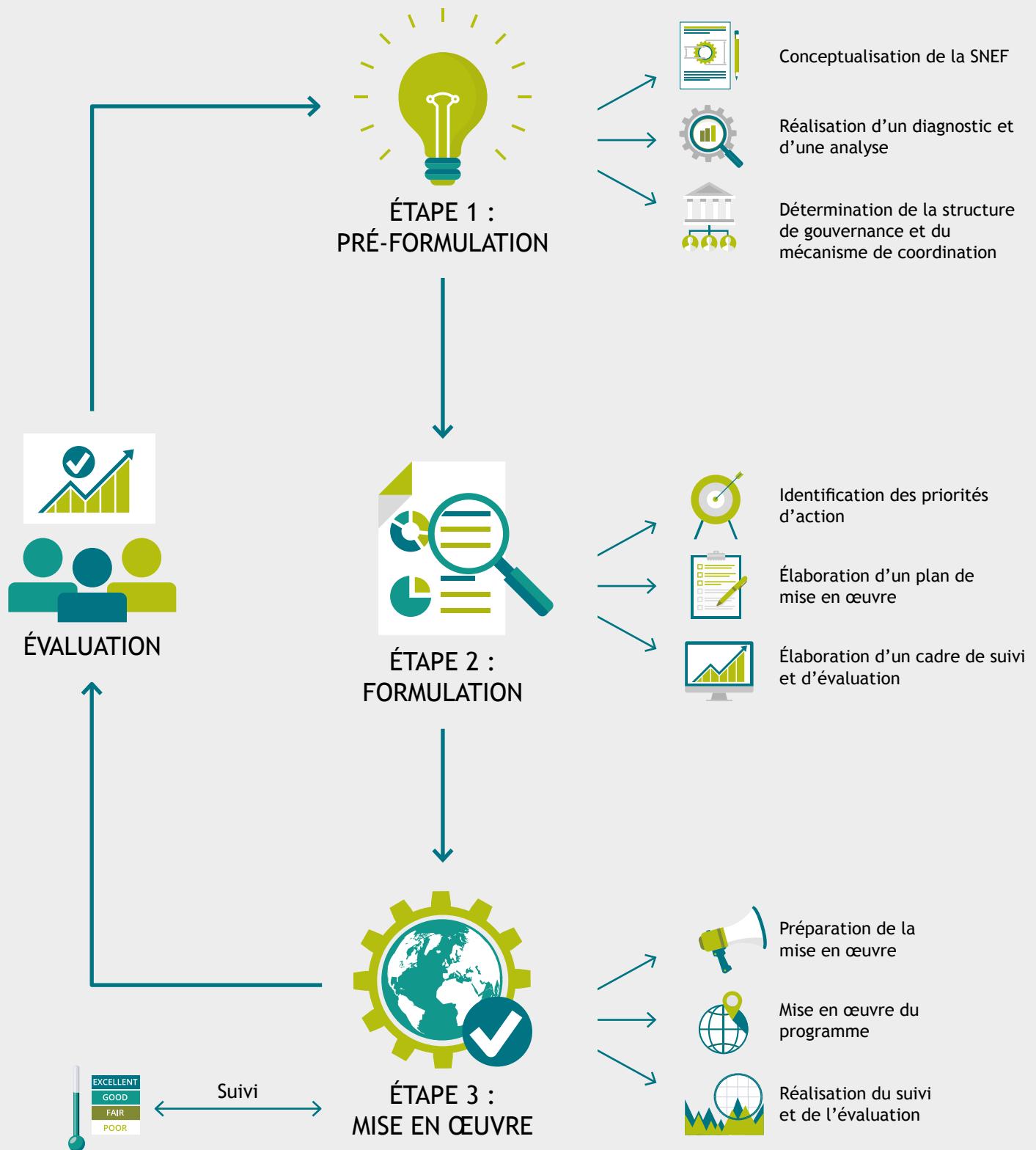


### CAPACITÉ FINANCIÈRE

- > Connaissances financières + compétences + comportements
- > Approche axée sur les résultats

# 3 CYCLE DE VIE DE LA SNEF

La mise en place d'une SNEF comprend trois grandes étapes



## Étapes du cycle de vie de la SNEF

ACTIVITÉS	ÉTAPES	OUTILS
CONCEPTUALISATION DE LA SNEF	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Détermination du cycle de vie de la SNEF</li> <li>2. Définition des principaux termes</li> <li>3. Élaboration du calendrier</li> <li>4. Choix de la langue</li> <li>5. Alignement sur le diagnostic et l'analyse</li> </ol>	
RÉALISATION D'UN DIAGNOSTIC ET D'UNE ANALYSE	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Détermination du contexte du pays et du groupe cible</li> <li>2. Réalisation d'une cartographie et d'une analyse de la demande</li> <li>3. Réalisation d'une cartographie et d'une analyse de l'offre</li> <li>4. Recensement des bonnes pratiques aux niveaux international, régional et local</li> </ol>	
DÉTERMINATION DE LA STRUCTURE DE GOUVERNANCE ET DU MÉCANISME DE COORDINATION	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Détermination de la structure de gouvernance</li> <li>2. Détermination de l'organisme responsable</li> <li>3. Implication des principales parties prenantes</li> <li>4. Définition du mandat</li> </ol>	
ACTIVITÉS	ÉTAPES	OUTILS
IDENTIFICATION DES PRIORITÉS D'ACTION	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Détermination de la vision et de la mission</li> <li>2. Définition des groupes cibles prioritaires</li> <li>3. Identification des principes directeurs</li> <li>4. Identification des objectifs stratégiques</li> </ol>	
ÉLABORATION D'UN PLAN DE MISE EN ŒUVRE	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identification et priorisation du contenu pertinent</li> <li>2. Identification et priorisation des canaux de diffusion pertinents</li> <li>3. Obtention de l'adhésion des parties prenantes</li> <li>4. Élaboration d'un plan d'action</li> <li>5. Identification des sources de financement et élaboration des prévisions budgétaires</li> </ol>	
ÉLABORATION D'UN CADRE DE SUIVI ET D'ÉVALUATION	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Détermination d'un cadre de suivi et d'évaluation couvrant les activités menées au niveau national et au niveau du programme</li> </ol>	
ACTIVITÉS	ÉTAPES	OUTILS
PRÉPARATION DE LA MISE EN ŒUVRE	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alignement sur les bonnes pratiques</li> <li>2. Sensibilisation</li> <li>3. Renforcement des capacités</li> <li>4. Projet pilote à petite échelle et réexamen</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Exemple de programme de formation des formateurs</li> <li>&gt; Liste de contrôle pour l'observation</li> <li>&gt; Retour d'information des participants</li> <li>&gt; Retour d'information des formateurs</li> </ul>
MISE EN ŒUVRE DU PROGRAMME	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actions supplémentaires de renforcement des capacités</li> <li>2. Mise en œuvre au niveau national et communautaire</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Liste de contrôle pour l'observation</li> <li>&gt; Enquête de satisfaction sur l'atelier</li> </ul>
RÉALISATION DU SUIVI ET DE L'ÉVALUATION	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Suivi et évaluation de la performance, des progrès et de l'impact de la SNEF à l'échelle nationale</li> <li>2. Suivi et évaluation de la performance, des progrès et de l'impact à l'échelle du programme</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Enquête de satisfaction sur l'atelier</li> <li>&gt; Cadre d'évaluation à l'échelle nationale</li> <li>&gt; Test a priori et test a posteriori</li> <li>&gt; Cadre d'évaluation à l'échelle du programme</li> </ul>

PRÉ-FORMULATION

FORMULATION

MISE EN ŒUVRE

# ÉTAPE 1 : PRÉ- FORMULATION

La liste de contrôle suivante énumère les activités recommandées pour la phase de pré-formulation.



## Conceptualisation de la SNEF



## Réalisation d'un diagnostic et d'une analyse



## Détermination de la structure de gouvernance et du mécanisme de coordination



## 1 CONCEPTUALISATION DE LA SNEF



La liste de contrôle suivante énumère les activités recommandées pour la conceptualisation de la SNEF.

- Détermination du cycle de vie de la SNEF
- Définition des principaux termes
- Élaboration du calendrier
- Choix de la langue
- Alignement sur le diagnostic et l'analyse

### 1.1 CYCLE DE VIE DE LA SNEF

La figure « CYCLE DE VIE DE LA SNEF » (voir page 6) illustre les étapes clés du cycle de vie de la SNEF en ce qui concerne les phases de pré-formulation, de formulation et de mise en œuvre.

### 1.2 DÉFINITION DES PRINCIPAUX TERMES

Une étape importante de la conceptualisation de la SNEF est la définition des termes clés que sont la connaissance financière, l'éducation financière et la capacité financière. Au cours de cette étape, une définition de travail peut être élaborée, puis affinée lors de la phase de formulation en collaboration avec les principales parties prenantes qui composent la structure institutionnelle, et peut-être avec l'organisme responsable, après une analyse de la cartographie de la demande et de l'offre. Une définition de travail peut être élaborée par le biais de :

- l'examen des définitions proposées dans ce toolkit ;
- l'examen des définitions adoptées par d'autres pays dans leur SNEF ;
- la prise en compte du contexte local et des groupes vulnérables ;
- l'assurance que les définitions retenues soient détaillées et mesurables ;
- l'intégration des principales thématiques telles que la gestion des finances, la planification financière, le renforcement de la résilience, la protection des consommateurs et l'utilisation des services financiers.

### 1.3 ÉLABORATION DU CALENDRIER

Il est primordial d'inclure dans la SNEF un calendrier pour chacune des quatre dimensions : pré-formulation, formulation, mise en œuvre et suivi et évaluation. En règle générale, le calendrier d'une SNEF s'étend sur quatre ou cinq ans. Cela transparaîtra également dans le plan d'action de la SNEF élaboré lors de la prochaine étape de formulation.

### 1.4 CHOIX DE LA LANGUE

Il est également recommandé de choisir la langue dans laquelle sera élaborée la SNEF. Un pays peut élaborer sa

SNEF en plusieurs langues pour s'assurer que les groupes cibles vulnérables sont pris en compte et pour permettre à l'ensemble de la communauté mondiale de l'examiner et de profiter de ses réflexions. À titre d'exemple, la stratégie nationale pour l'éducation financière 2019-2023 de la Malaisie est disponible à la fois en anglais et en malais.

### 1.5 ALIGNEMENT SUR LE DIAGNOSTIC ET L'ANALYSE

Il est important d'aligner la SNEF sur le diagnostic et l'analyse qui seront réalisés au cours de l'étape suivante. Cela permettra de garantir la pertinence compte tenu du contexte du pays, des principaux groupes cibles, ainsi que des ressources, capacités et infrastructures du côté de l'offre. Chaque phase qui suivra orientera les actions et les processus de la SNEF.

## 2 DIAGNOSTIC ET ANALYSE

La liste de contrôle suivante énumère les activités recommandées pour la réalisation d'un diagnostic et d'une analyse en vue de l'élaboration de la SNEF.



- Précision du contexte du pays
- Réalisation d'une cartographie et d'une analyse de la demande
- Réalisation d'une cartographie et d'une analyse de l'offre
- Recensement des bonnes pratiques aux niveaux international, régional et local

### 2.1 DÉTERMINATION DU CONTEXTE DU PAYS ET DU GROUPE CIBLE

Une première étape du diagnostic et de l'analyse consiste à examiner en quoi l'éducation financière s'aligne sur les politiques, programmes et priorités nationaux existants. Il peut s'agir d'une Stratégie nationale d'inclusion financière (SNIF), de politiques ciblant des segments spécifiques tels que les jeunes<sup>6</sup> ou les femmes (par exemple, la politique nationale pour la jeunesse, la politique nationale du genre) et de différents dispositifs (par exemple, les programmes de protection sociale) ciblant les ménages à faible revenu. L'éducation financière peut également s'inscrire en complément d'autres priorités politiques telles que la réglementation de la protection des consommateurs. À titre d'exemple, l'objectif de la SNEF de la Zambie est de faire en sorte que la "population soit éduquée financièrement d'ici 2030", ce qui s'aligne sur son programme Vision 2030 visant à faire de la Zambie "une nation à revenu intermédiaire prospère d'ici 2030" (SNEF Zambie 2019-2024). La SNEF de l'Ouganda s'aligne sur son programme Vision 2040 visant à transformer l'Ouganda en un "pays moderne et prospère" et sur son Plan de développement national II qui poursuit l'objectif d'un meilleur accès à la finance. Cela permettra de garantir la pertinence compte tenu du contexte du pays, des principaux groupes cibles, ainsi que des ressources, capacités

et infrastructures du côté de l'offre. Chaque phase qui suivra orientera les actions et les processus de la SNEF.



Publication complémentaire

**Note d'orientation d'AFI sur l'intégration des groupes vulnérables dans les SNEF (2021) « AFI's Guideline Note on Integrating Vulnerable Groups into SNEF (2021) »**

[> Voir la note d'orientation](#)

### 2.2 RÉALISATION D'UNE CARTOGRAPHIE ET D'UNE ANALYSE DE LA DEMANDE

La liste de contrôle suivante énumère les activités clés pour la cartographie et l'analyse de la demande.

- > Détermination et adaptation de l'instrument d'enquête le plus approprié
- > Réalisation d'une enquête de début du programme pour évaluer les besoins et les préférences en matière d'éducation financière des différents segments cibles
- > Formulation de recommandations sur le contenu et les canaux de diffusion

#### Détermination et adaptation de l'instrument d'enquête approprié

Une fois que les groupes cibles ont été identifiés, et si la dernière enquête nationale remonte à plus de quatre ou cinq ans, la première étape consiste à déterminer l'instrument d'enquête le plus approprié afin de mener une nouvelle enquête. Il est possible de s'appuyer sur des outils d'enquête déjà disponibles :

- > Baromètre des capacités financières (AFI) → [voir ici](#)
- > Enquête sur les capacités financières (Banque mondiale)
- > Enquête sur la culture financière (OCDE)
- > Enquête FinScope (FinMark Trust)

Une fois l'instrument d'enquête choisi, il est primordial de l'adapter au contexte local. Cette adaptation peut notamment inclure les étapes suivantes :

- > Révision de l'enquête pour s'assurer que toutes les formulations, termes, concepts et exemples sont pertinents pour la population cible ; et adaptation lorsque nécessaire
- > Identification des questions qui doivent être retirées ou ajoutées
- > Traduction de l'enquête
- > Test de l'enquête auprès d'un petit échantillon du groupe cible, entre trois et cinq personnes
- > Apport des modifications nécessaires et finalisation de l'enquête

<sup>6</sup> Publication de référence : Note d'orientation de l'AFI sur l'intégration des jeunes dans une stratégie nationale d'inclusion financière (2020) « AFI Guideline Note on Integrating Youth into a National Financial Inclusion Strategy (2020) »

### Réalisation d'une enquête de début du programme

Après avoir choisi le meilleur instrument d'enquête, l'étape suivante consistera à mener une enquête nationale initiale pour évaluer les besoins et les préférences des segments cibles en matière d'éducation financière. Cela permettra de garantir que le programme est adapté aux différents groupes cibles et qu'il s'aligne sur les priorités politiques. Cette enquête peut servir d'outil de diagnostic pour établir une base de référence dès le début du programme. Elle peut également servir d'outil de suivi et d'évaluation des résultats du programme par le biais d'une enquête de suivi menée trois à cinq ans plus tard (c'est-à-dire à mi-parcours et/ou en fin de programme). Une enquête peut aussi être complétée par des études qualitatives, comme des groupes de discussion ou des entretiens approfondis auprès de divers groupes cibles.

L'objectif visé par la recherche sur la demande est de cerner les éléments suivants au sein de chaque groupe cible :

- le profil d'apprentissage (par exemple, les niveaux d'alphabétisation, les niveaux d'éducation, les expériences éducatives antérieures, la façon dont les groupes cibles aiment apprendre) ;
- les comportements antérieurs en matière de finances personnelles et les lacunes ;
- les canaux de diffusion et les points de contact les plus appropriés pour l'éducation financière ;
- le contenu le plus approprié pour l'éducation financière ;
- les différences en termes de comportements et de profils d'apprentissage ;

### ÉTUDE DU CAS DU MALAWI

#### Enquête initiale et de suivi sur la connaissance financière

En 2013, la Banque Centrale du Malawi a fait réaliser une enquête nationale sur la connaissance financière auprès d'un échantillon aléatoire représentatif de près de 5 000 ménages répartis dans quatre types de zones, à savoir les grandes villes, les villes de district, les zones périurbaines et les zones rurales. En 2018, elle a fait réaliser une enquête de suivi sur la connaissance financière auprès d'un échantillon aléatoire représentatif de 4 400 ménages répartis entre zones rurales et urbaines, qui comprenait également un petit échantillon d'enseignants et de responsables communautaires de chaque circonscription ou zone de recensement.

### Formulation de recommandations sur le contenu et les canaux de diffusion

Le principal résultat de la recherche sur la demande en matière de formation, d'ateliers ou d'activités communautaires, ainsi que de ses préférences en matière d'apprentissage et de sa disponibilité (par exemple, heures de travail, disponibilités saisonnières). Ces éléments, qui seront affinés et approfondis lors de la phase suivante, doivent également être alignés sur les bonnes pratiques internationales, nationales et régionales au titre de l'étape

suivante de cette phase. Il est important que l'éducation financière soit complètement alignée sur le système de marché afin de créer des synergies entre l'offre et la demande.

### ÉTUDE DU CAS DU MALAWI

#### Recommandations formulées sur la base de l'enquête nationale sur la connaissance financière

En s'appuyant sur les résultats de l'enquête de début du programme sur les connaissances financières qu'elle a menée en 2013, la Banque centrale du Malawi a formulé les recommandations suivantes :

- **Contenu :** Fournir des informations ciblées pour remédier aux lacunes en matière de connaissances et de compétences sur les sujets tels que la gestion des finances, la planification financière, les produits et services financiers et la protection des consommateurs.
- **Canaux de diffusion :** Utiliser des médias de masse tels que la radio, avec les fictions radiophoniques, les forums de discussion, et la télévision, avec les feuilletons, pour dispenser l'éducation financière, en complément à l'enseignement scolaire dispensé au niveau primaire et secondaire.

Dans l'enquête de suivi menée en 2018, compte tenu de l'augmentation exponentielle de l'utilisation des téléphones portables au Malawi, la Banque centrale du a également recommander d'utiliser les SMS comme canal de diffusion pour l'éducation financière.

### 2.3. RÉALISATION D'UNE CARTOGRAPHIE ET D'UNE ANALYSE DE L'OFFRE

La liste de contrôle suivante énumère les principales activités à mener dans le cadre de la cartographie et l'analyse de l'offre.

- Cartographie de l'infrastructure existante, des capacités des parties prenantes, des bonnes pratiques et du retour d'information sur la SNEF aux niveaux macro, intermédiaire et micro.
- Analyse des lacunes et des opportunités potentielles au niveau de l'infrastructure du côté de l'offre

#### Cartographie de l'infrastructure existante, des capacités des parties prenantes, des bonnes pratiques et du retour d'information sur la SNEF

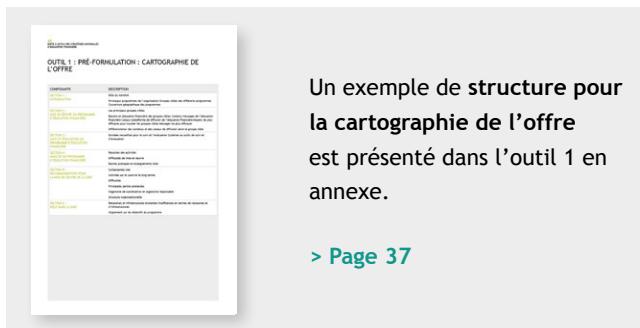
Les activités recommandées pour la cartographie et l'analyse de l'offre permettront de mettre en évidence l'environnement favorable à l'éducation financière au niveau national et d'inclure l'infrastructure existante (par exemple, les documents, le réseau d'animation/de formateurs, les canaux de diffusion, l'espace, les outils et systèmes de suivi et d'évaluation), les capacités des parties prenantes (par exemple, les connaissances et compétences techniques), les bonnes pratiques et le retour d'information sur les composantes de la SNEF et le rôle de certaines parties prenantes. Cela peut se faire dans le cadre d'une enquête ou d'entretiens approfondis avec les principales parties prenantes

aux niveaux macro, intermédiaire et micro, comme :

- **Niveau macro :** La Banque centrale, les ministères (par exemple, les ministères des finances, de l'éducation, de la jeunesse, du genre, de la gouvernance locale, de l'agriculture et de la pêche, du travail, du commerce), les agences de régulation (par exemple, des marchés financiers, de l'assurance).
- **Niveau intermédiaire :** Les réseaux et les services d'appui aux principaux groupes de parties prenantes (par exemple, les associations de femmes, les associations de parents et d'enseignants, les associations d'entreprises).
- **Niveau micro :** Les prestataires de services d'éducation financière (par exemple, les prestataires de services financiers, les organisations à but non lucratif, les écoles, les établissements d'enseignement technique et professionnel, les universités, les instituts de formation professionnelle).
- **Principaux groupes cibles :** Les femmes, les jeunes, les personnes déplacées, les communautés rurales, les MPME,<sup>7</sup> les personnes handicapées, les personnes âgées, etc.

L'AFI recommande d'appliquer les quatre phases suivantes pour réaliser la cartographie des parties prenantes aux fins d'une SNEF (AFI, avril 2019) :

1. Identification des parties prenantes de différents secteurs (niveau macro, intermédiaire et micro) qui ont un intérêt dans l'éducation financière, l'infrastructure requise pour celle-ci, ou qui ont d'une autre manière engagé leurs ressources en faveur de l'éducation financière
2. Analyse de leur niveau d'intérêt, de leur infrastructure (par exemple, capacités/ressources) et de leurs principaux groupes cibles
3. Cartographie des relations existantes entre les parties prenantes
4. Classement des parties prenantes en fonction d'un ensemble de priorités prédéfinies en veillant à assurer une représentation adéquate des régions, secteurs et segments de marché



Un exemple de structure pour la cartographie de l'offre est présenté dans l'outil 1 en annexe.

> Page 37

Lors de l'analyse, de la synthèse et du rapport des résultats, les parties prenantes peuvent être regroupées par niveau (par exemple, macro, intermédiaire et micro) ou par secteur (par exemple, public, privé et société civile) et leurs réponses peuvent être présentées de manière synthétique selon les composantes de l'outil.

### Analyse des lacunes et des opportunités potentielles

Il est important de recueillir des informations sur les capacités actuelles des parties prenantes lors de la cartographie de l'offre. Cela fait, un autre niveau d'analyse doit être entrepris et porter sur les points suivants :

- les ressources nécessaires et les lacunes potentielles au niveau de l'infrastructure du côté de l'offre (par exemple, le renforcement des capacités, l'assistance technique, les documents, le financement) ;
- les opportunités potentielles (par exemple, les partenariats entre les parties prenantes, en particulier celles des secteurs public et privé, la mise en commun des ressources, l'intégration de l'éducation financière dans les conditions d'obtention du diplôme d'enseignant) ;
- le regroupement par zones géographiques ou par segments afin d'identifier les synergies potentielles, d'éviter la duplication des efforts et de promouvoir la collaboration et la coordination entre les parties prenantes intervenant auprès d'un groupe cible similaire.

Les résultats de cette analyse pourraient être segmentés par groupe cible et par type de partie prenante (par exemple, macro, intermédiaire ou micro).

### 2.4 RECENSEMENT DES BONNES PRATIQUES AUX NIVEAUX NATIONAL, RÉGIONAL ET INTERNATIONAL

Le recensement des bonnes pratiques est essentiel pour s'assurer que les recommandations sur le contenu de l'éducation financière et sur les canaux de distribution (dérivées de l'analyse de la demande) sont adaptées aux différents groupes cibles et s'alignent directement sur les bonnes pratiques aux niveaux national, régional et international.

Il permet également d'identifier les pays qui en sont aux dernières étapes de l'élaboration de leur SNEF. Ces pratiques peuvent être recensées au niveau régional ou mondial. Des visites sur place ou des visites d'échange pourraient être organisées par des pays d'une même région. Des visites virtuelles peuvent également être organisées par les pays au niveau mondial. Cette activité peut s'appuyer sur une structure similaire à celle utilisée pour réaliser la cartographie de l'offre (voir l'outil 1).



Pour connaître la liste des membres de l'AFI qui ont déployé une SNEF ou qui travaillent actuellement à son élaboration, veuillez consulter l'outil 2.

> Page 38

<sup>7</sup> Publication de référence : Étude de cas de l'AFI sur l'éducation financière pour les MPME : Identification des besoins de formation des MPME (2020) « AFI Case Study on Financial Education for the MSMEs: Identifying MSME Educational Needs (2020) ».

### 3 DÉTERMINATION DE LA STRUCTURE DE GOUVERNANCE ET DU MÉCANISME DE COORDINATION

La liste de contrôle suivante énumère les principales activités pour la détermination de la structure de gouvernance et du mécanisme de coordination.

- Détermination de la structure de gouvernance
- Détermination de l'organisme responsable
- Implication des principales parties prenantes
- Définition du mandat

#### 3.1 DÉTERMINATION DE LA STRUCTURE DE GOUVERNANCE

Il est essentiel que la structure institutionnelle et la coordination des parties prenantes<sup>8</sup> soient bien définies pour les phases ultérieures de formulation, de mise en œuvre et d'évaluation de la SNEF. Cela est important pour s'assurer de la représentation des genres au sein des différentes parties prenantes et des organes de direction. Cela permettra également d'obtenir l'adhésion et l'engagement de toutes les parties prenantes. En facilitant la collaboration, la participation et l'inclusion, les principaux objectifs et étapes de l'éducation financière pourront plus facilement être

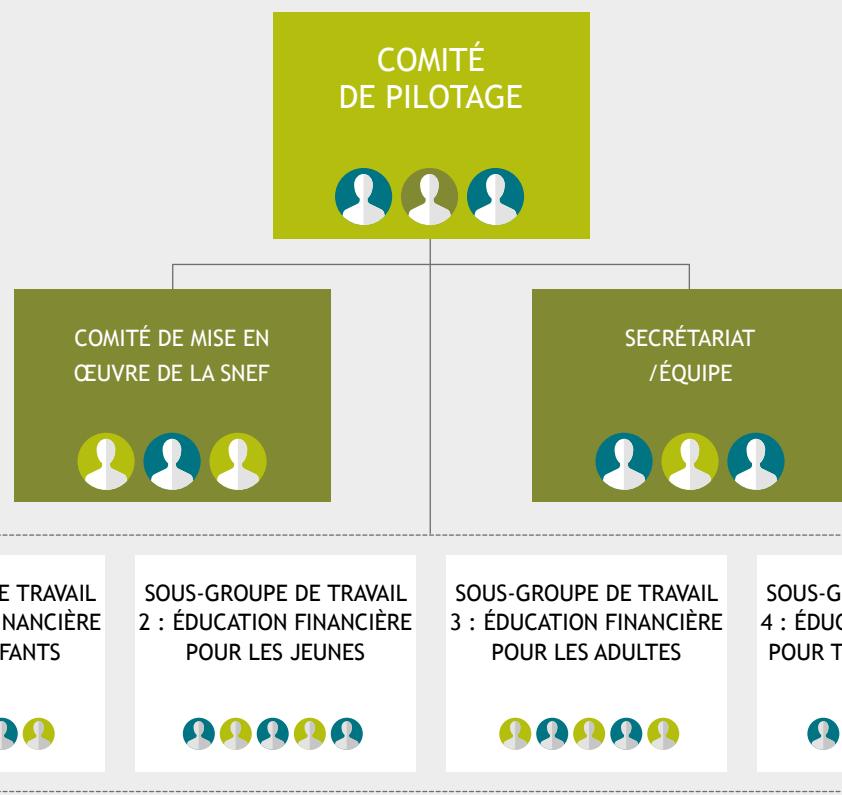
atteints. Une structure de coordination efficace des parties prenantes aboutira à (AFI, avril 2019) :

- une position efficace et faisant autorité en matière d'éducation financière ;
- la mise en place d'un processus plus efficace et plus rationnel pour atteindre les objectifs ;
- la création d'un sentiment d'implication et de responsabilité de chaque partie en vue de l'atteinte des objectifs ;
- l'obligation de rendre des comptes pour chaque partie prenante et le suivi efficace des résultats ;
- un appui durable et constant de chaque partie prenante, basé sur la connaissance mutuelle établie entre les parties prenantes.

Un modèle de consultation des parties prenantes prévoit une structure de coordination clairement déterminée sous la forme d'un comité de pilotage qui comprend des membres des secteurs public et privé et de la société civile qui se réunissent régulièrement pour évaluer les progrès de la SNEF et préparer les prochaines étapes (AFI, avril 2019). La plupart des pays ayant élaboré une SNEF ont créé un comité de pilotage de l'éducation financière, un comité technique de l'éducation financière ou un comité de mise en œuvre de l'éducation financière, un secrétariat technique et des sous-

8 Publication de référence : Note d'orientation de l'AFI sur la coordination efficace des parties prenantes pour la mise en œuvre de la stratégie nationale d'inclusion financière (2019).

FIGURE 2: STRUCTURE DE GOUVERNANCE ET DE COORDINATION DE ZAMBIE



groupes de travail pour chacun des groupes cibles prioritaires. Le secrétariat est généralement responsable de la mise en place et de la fourniture d'une orientation stratégique et d'un appui technique aux groupes de travail, tandis que ces derniers veillent à ce que les ressources soient suffisantes pour la mise en œuvre des stratégies pour chaque segment cible de la SNEF. La figure 2 présente un modèle similaire adopté par la Zambie pour sa stratégie nationale d'éducation financière 2019-2024.

### 3.2 DÉTERMINATION DE L'ORGANISME RESPONSABLE

Une fois la structure définie, l'étape suivante consiste à déterminer l'organisme responsable de l'orientation, de la dynamique et de la coordination efficace de la SNEF (AFI 2013).

L'AFI recense les principales caractéristiques suivantes de l'organisme responsable (AFI 2013) :

- faire preuve de dynamisme et de ténacité pour promouvoir les initiatives et s'engager auprès de nouvelles parties prenantes ;
- disposer d'une crédibilité et d'une certaine influence auprès des parties prenantes ;
- être un organisme indépendant qui n'intervient pas pour promouvoir ou commercialiser ses propres produits ou services.

La Banque centrale réunit ces caractéristiques et est généralement l'organisme responsable chargé de coordonner le programme national d'éducation financière. Le plus souvent, le gouverneur de la Banque centrale est perçu comme un référent pour l'éducation financière et préside ou co-préside un comité directeur sur l'éducation financière aux côtés d'un haut fonctionnaire du ministère des Finances.

### 3.3 IMPLICATION DES PRINCIPALES PARTIES PRENANTES

Les parties prenantes doivent être composées de divers acteurs des secteurs public et privé et de la société civile. Elles doivent également être représentatives des acteurs aux niveaux macro, intermédiaire et micro qui ont été identifiés dans le cadre de la recherche sur l'offre. Enfin, elles doivent avoir une expérience de travail avec certains des principaux groupes cibles identifiés lors de la phase précédente.

Au niveau macro, il est important d'impliquer la Banque centrale et plusieurs ministères, en particulier le ministère des Finances et le ministère de l'Éducation. Ils doivent être associés dès la première étape afin de susciter la volonté politique, d'obtenir l'adhésion, d'expliquer les avantages et de renforcer les capacités en matière d'éducation financière. Cela peut à terme aboutir à l'intégration de l'éducation financière dans le programme scolaire national, en recourant généralement à une approche transversale.<sup>9</sup> Le secteur privé est une des principales parties prenantes qui doivent être intégrées à la structure institutionnelle. Dans le cadre de l'implication du secteur privé, une séparation claire entre l'éducation financière et la commercialisation de produits

et services financiers doit être faite pour garantir que les messages d'éducation financière soient des conseils objectifs et impartiaux.

### 3.4 DÉFINITION DU MANDAT

La définition d'un mandat pour le principal organisme de mise en œuvre, tel que le comité directeur ou le comité technique, peut s'avérer nécessaire pour assurer une mise en œuvre systématique et pour permettre au président de la structure de coordination de gérer le travail de l'organisme de coordination. La Banque de l'Ouganda (BoU) a défini le mandat de son sous-comité chargé de la promotion de la connaissance financière. Il comprend les éléments suivants :

- le contexte d'élaboration du programme d'éducation financière et les plans relatifs à la SNEF ;
- l'objectif de l'organisme de coordination ;
- les rôles et responsabilités des membres ;
- la structure des réunions et de la communication ;
- la structure et les critères d'adhésion ;
- la procédure de création de groupes de travail spécialisés et d'un secrétariat ou d'une sous-unité ;
- la procédure de désignation du président.

Les membres peuvent assumer certaines des responsabilités suivantes :

#### Actions stratégiques :

- la conception de politiques propices au renforcement de l'éducation financière ;
- l'identification des domaines prioritaires de mise en œuvre.

#### Coordination :

- l'obtention de l'appui des principales parties prenantes ;
- la communication avec les parties prenantes ;
- la coordination de toutes les activités prévues au plan d'action ;
- la tenue à jour d'une base de données de toutes les parties prenantes.

#### Mise en œuvre :

- l'identification des sources de financement potentielles ;
- la supervision du budget et de la dotation des fonds ;
- la garantie de la mise en œuvre des initiatives d'éducation financière prévues au plan d'action ;
- la détermination des besoins en assistance technique et en renforcement des capacités des principales parties prenantes.

#### Suivi et évaluation :

- la fourniture de conseils sur le suivi au niveau national et au niveau du programme ;
- l'information des principales parties prenantes sur l'avancement de la mise en œuvre de la SNEF ;
- la facilitation de l'évaluation du programme.

<sup>9</sup> Voir la Note d'orientation connexe pour plus d'informations sur la manière d'atteindre les jeunes et d'intégrer l'éducation financière dans le programme scolaire national.

## ÉTAPE 2 : FORMULATION

La liste de contrôle suivante énumère les principales activités de la phase de formulation.



Identification des priorités d'action



Élaboration d'un plan de mise en œuvre



Élaboration d'un cadre de suivi et d'évaluation



### 1 IDENTIFICATION DES PRIORITÉS D'ACTION



Dans le cadre de cette activité, il est important de définir les priorités politiques en ce qui concerne les éléments suivants :

- La vision et la mission de la SNEF
- Les principaux groupes cibles
- Les principes fondamentaux ou directeurs
- Les objectifs stratégiques

#### 1.1 DÉTERMINATION DE LA VISION ET DE LA MISSION

L'objectif de la SNEF doit être aligné avec la recherche sur la demande pour garantir sa pertinence au regard du contexte local. Le tableau 2 ci-dessous présente la vision et la mission ou l'objectif des SNEF de la Malaisie, du Bhoutan, de l'Ouganda et du Malawi.

TABLEAU 2 : VISION ET MISSION DES SNEF DÉFINIES

COUNTRY	VISION	MISSION/ PURPOSE
MALAISIE	Améliorer le bien-être financier des Malaisiens	Améliorer la connaissance financière des Malaisiens et promouvoir un comportement responsable et des attitudes rationnelles
BHOUTAN	Renforcer les capacités financières et autonomiser tous les Bhoutanais pour une plus grande inclusion financière	
OUGANDA	Faire en sorte que les Ougandais aient les connaissances, les compétences et la confiance nécessaires pour bien gérer leurs finances.	
MALAWI	Construire une nation inclusive et dotée de connaissances financières	Renforcer l'autonomie des femmes et des hommes du Malawi de manière inclusive afin de leur donner les moyens de gérer leurs finances personnelles et familiales de manière responsable

## 1.2 DÉFINITION DES GROUPES CIBLES PRIORITAIRES

Les principaux groupes cibles identifiés lors de la phase de pré-formulation doivent être affinés et classés par ordre de priorité sur la base de la recherche sur la demande. Ainsi, des segments de consommateurs vulnérables peuvent avoir obtenu des scores plus faibles lors de l'enquête de début du programme et doivent être priorisés. Ces segments de consommateurs vulnérables peuvent être constitués des femmes, des jeunes, des personnes déplacées, des personnes âgées et de la population rurale.<sup>10</sup>

## 1.3 IDENTIFICATION DES PRINCIPES DIRECTEURS

Les principes fondamentaux ou directeurs de la SNEF doivent s'aligner sur les bonnes pratiques mondiales et les autres priorités politiques. Des exemples de principes directeurs alignés sur les bonnes pratiques mondiales, qui ont été compilés à partir de différentes SNEF de membres de l'AFI, sont présentés ci-dessous. Ils comprennent :

- la garantie de la collaboration et de la reddition de comptes de toutes les principales parties prenantes ;
- l'exploitation des initiatives, des canaux, des points de contact, des moments d'apprentissage et des nouvelles technologies existants ;
- l'adoption d'une approche multicanal ;
- la garantie de la coordination des organismes de mise en œuvre ;
- la promotion de pratiques et de communications inclusives, impartiales et durables ;
- la mise en place d'un mécanisme de suivi et de retour d'information ;
- la garantie de la portée, de la pertinence, de l'efficacité et de l'impact du programme pour les principaux groupes cibles et la priorisation des activités permettant de respecter ce principe ;

## 1.4 IDENTIFICATION DES OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Il est également important de définir des objectifs stratégiques pour chacune des quatre phases de la SNEF, comme le montre le tableau 3.

## 2 ÉLABORATION D'UN PLAN DE MISE EN ŒUVRE

La liste de contrôle suivante énumère les principales activités à mener pour élaborer le plan de mise en œuvre.

- Identification et priorisation du contenu pertinent
- Identification et priorisation des canaux de diffusion pertinents
- Obtention de l'adhésion des principales parties prenantes
- Élaboration d'un plan d'action
- Identification des sources de financement et élaboration des prévisions budgétaires



## 2.1 IDENTIFICATION ET PRIORISATION DU CONTENU PERTINENT

Les étapes suivantes sont recommandées pour permettre d'identifier et de prioriser le contenu pertinent à l'éducation financière :

- Prise en compte des bonnes pratiques
- Adaptation du contenu existant au contexte local
- Identification et priorisation des principaux sujets

### Prise en compte des bonnes pratiques

Les bonnes pratiques au niveau mondial soulignent la nécessité d'adapter le contenu au groupe cible, de simplifier le contenu, de créer des opportunités de motivation et d'application, et de promouvoir un sentiment d'inclusivité (voir tableau 4). Ces bonnes pratiques s'alignent elles-aussi directement sur les principes et pratiques d'un apprentissage efficace des adultes.

### ÉTUDE DU CAS DU PEROU

#### Application d'épargne et de budgétisation



L'Autorité de contrôle des banques, assurances et fonds de pension du Pérou (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, SBS) a lancé le développement d'outils numériques pour l'éducation financière en 2015. L'un de ces outils est une application pour téléphone et internet qui permet aux utilisateurs d'établir un budget et de comparer leurs dépenses pour différents postes et sur différentes périodes. La SBS a également développé une application d'épargne qui permet aux utilisateurs de se fixer un objectif d'épargne, de télécharger une photo de leur objectif d'épargne et de recevoir des rappels pour épargner le montant mensuel prédéfini à une date spécifique.

### Adaptation du contenu existant au contexte local

Il est primordial de commencer par répertorier tout document existant sur l'éducation financière qui s'aligne sur les bonnes pratiques au niveau local, régional ou international. Ensuite, les programmes peuvent être adaptés au profil du groupe cible, à la capacité des formateurs, au paysage financier et au contexte local. Cela permet de veiller à ce que le contenu soit pertinent et culturellement adapté à la fois au groupe cible et aux formateurs.



L'outil 3 présente un modèle des considérations clés pour chaque niveau d'adaptation.

> Page 39

<sup>10</sup> Pour plus de conseils sur la manière d'intégrer ces segments clés dans une SNEF, voir la Note d'orientation connexe.

TABLEAU 3 : EXEMPLE D'OBJECTIFS STRATÉGIQUES POUR LES TROIS PHASES DES SNEF

PHASE	LES OBJECTIFS STRATÉGIQUES
PRÉ-FORMULATION	 <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Promotion de l'institutionnalisation et de la coordination</li> <li>&gt; Établissement d'une base de référence pour le programme</li> <li>&gt; Identification de l'environnement favorable</li> </ul>
FORMULATION	 <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Identification des priorités d'action</li> <li>&gt; Conception des outils du programme</li> <li>&gt; Identification des mécanismes de mise en œuvre</li> <li>&gt; Élaboration d'un plan d'action</li> <li>&gt; Mise en place d'un cadre de suivi et d'évaluation</li> </ul>
MISE EN ŒUVRE	 <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Sensibilisation au programme</li> <li>&gt; Renforcement des capacités en ce qui concerne les outils du programme et accompagnement continu</li> <li>&gt; Formation directe auprès des segments de consommateurs ciblés</li> <li>&gt; Création d'opportunités pour la pratique et le renforcement de l'éducation financière</li> <li>&gt; Mise en place d'un suivi continu à l'échelle nationale et du programme</li> <li>&gt; Conduite d'évaluations à l'échelle du programme pour garantir l'efficacité, la pertinence et l'efficacité du programme</li> </ul>

TABLEAU 4 : BONNES PRATIQUES EN MATIÈRE DE CRÉATION DE CONTENU POUR L'ÉDUCATION FINANCIÈRE<sup>11</sup>

SUJET	BONNES PRATIQUES
ADAPTATION	 <p>Adapter le contenu au niveau de connaissance du groupe cible en matière de culture générale, de calcul, de connaissances financières, de capacités technologiques, de styles d'apprentissage, de préférences et de besoins financiers</p> <p>Adapter le contenu à l'étape de la vie, au contexte décisionnel et aux normes sociales et culturelles du groupe cible</p> <p>Séquencer le contenu en niveaux débutant, intermédiaire et avancé, en fonction des différents niveaux de connaissance en matière de calcul, de culture générale et de connaissances financières</p>
SIMPLIFICATION	 <p>Séquencer les concepts ou les tâches financières en étapes simples afin de tirer parti des succès, d'accroître la confiance et d'améliorer l'auto-efficacité (par exemple, budgets ou objectifs hebdomadaires, bihebdomadaires, mensuels)</p> <p>Détailler les concepts pour décomposer des idées complexes en éléments plus simples et en objectifs réalisables</p> <p>Faciliter la mémorisation et la mise en œuvre des plans par l'utilisation de messages simples, de méthodes heuristiques et de règles empiriques</p>
MOTIVATION	 <p>Formuler le message clé, le concept ou la décision financière en fonction de l'objectif de la personne pour susciter la motivation et l'action</p> <p>Associer les travaux en petits groupes, les discussions en grand groupe et l'apprentissage par les pairs</p> <p>Rendre le tout divertissant et social grâce à des activités interactives, des narrations, des mises en scène et des jeux</p>
APPLICATION	 <p>Fournir des conseils pratiques, des astuces et des étapes réalisables</p> <p>Classer les actions par ordre de priorité sur trois niveaux (par exemple, MAINTENANT, demain, futur)</p>
INCLUSIVITÉ	 <p>S'assurer que tous les segments sont traités équitablement (par exemple, selon le sexe, l'âge, le milieu social, la culture, les capacités, etc.)</p> <p>S'assurer que toutes les activités sont facilement accessibles à tous les participants</p>
OUTILS NUMÉRIQUES	 <p>Créer des outils numériques interactifs (par exemple, plan d'épargne, budget, suivi des dépenses, suivi des objectifs, calculateur de capacité d'emprunt et échéancier de remboursement des dettes) qui peuvent également être imprimés pour être distribués aux participants</p> <p>S'assurer que les outils numériques sont précis, complets, à jour et de haute qualité</p>

11 Hopkins, Danielle. IF Consulting. 2020. Synthesis of best practices from OECD, World Bank, UNCDF, CFPB, CFI, Microfinance Opportunities and IPA.



Pour en savoir plus sur les outils numériques, consulter les publications de l'AFI sur les connaissances en matière de finances numériques (2021).

- > [Voir le toolkit](#)
- > [Voir la note d'orientation](#)

### Identification et priorisation des principaux sujets

Le processus de changement de comportement grâce à l'éducation financière est souvent lent et progressif, et implique plusieurs étapes (par exemple, l'augmentation des connaissances, des compétences et des attitudes) avant que le résultat escompté ne soit atteint. Le processus n'est pas toujours linéaire et les ménages à faible revenu peuvent commencer à différents stades du continuum de l'éducation financière (voir figure 3). Si leur expérience en matière de finances personnelles est encore limitée, ils peuvent commencer par acquérir des connaissances, des compétences ou des attitudes en matière de gestion élémentaire des finances, puis passer à la planification de leur avenir, au renforcement de la résilience, à l'utilisation et à l'évaluation des services financiers traditionnels et numériques les plus adaptés à leur stade de vie particulier (par exemple, études, mariage, formation du ménage ou retraite) et enfin apprendre à se protéger en tant que consommateurs de ces services.

Les sujets d'éducation financière doivent être classés par ordre de priorité sur la base du diagnostic effectué au cours de la phase de pré-formulation pour faire en sorte que tous les partenaires uniformisent les messages destinés aux groupes cibles avec lesquels ils vont travailler. Il est également important de fournir des conseils ou des informations impartiales, à caractère générique et non liés à un quelconque prestataire de services financiers. Ces sujets peuvent

également être trouvés dans la matrice de compétence financière pour les adultes de l'AFI (2020) (« AFI's Financial Competency Matrix for Adults (2020) »), mais ils incluent une catégorie supplémentaire pour la résilience, un aspect particulièrement pertinent pour la santé financière d'une personne.



L'outil 4 en annexe présente une liste illustrative de sujets d'éducation financière que de nombreux membres de l'AFI ont inclus dans leur SNEF.

- > [Page 40](#)

## 2.2 IDENTIFICATION ET PRIORISATION DES CANAUX DE DIFFUSION PERTINENTS

Les étapes suivantes sont recommandées pour identifier et classer par ordre de priorité les canaux de diffusion pertinents de l'éducation financière :

- > Prise en compte des principaux facteurs au cours du processus de sélection
- > Adoption d'une approche multicanal
- > Adaptation des canaux de diffusion
- > Uniformisation et reprise des messages sur tous les canaux de distribution

FIGURE 3 : CONTINUUM DE L'ÉDUCATION FINANCIÈRE



### Prise en compte des principaux facteurs au cours du processus de sélection

Les canaux de diffusion peuvent englober des médias imprimés (brochures, journaux, bandes dessinées, dépliants sur les informations clés), la radio, la télévision, la téléphonie mobile (SMS), les smartphones et Internet (applications, médias sociaux, jeux en ligne, sites Web), les événements communautaires (groupes de crédit et d'épargne, troupes de danse, spectacles itinérants, théâtre de rue), les événements de formation, les ateliers et les réunions présentielle ou en ligne avec les particuliers et les ménages (conseil).

Selon une étude récente de la Banque mondiale, l'éducation financière produit les mêmes résultats quel que soit le canal utilisé (par exemple, en classe, en ligne, par le biais de conseils, de nudges comportementaux) (Kaiser, T. et L. Menkhoff, 2017). Les principaux facteurs à prendre en compte pour choisir les canaux de diffusion sont les suivants :

- **Coût par rapport aux effets d'échelle** : Les médias de masse coûtent peut-être plus cher dans l'ensemble, mais ils permettent de toucher un grand nombre de personnes ; la formation en classe<sup>12</sup> est coûteuse lorsque ramenée au coût par personne.
- **Impact** : L'étendue et la portée des médias de masse par rapport à la profondeur de l'engagement avec le contenu obtenu dans le cadre d'une formation présentielle, en ligne ou d'un conseil personnalisé.
- **Contact rapproché** (par exemple, activités en présentiel et au sein de la communauté) ou contact réduit (par exemple, formation virtuelle, médias de masse et technologie).
- **Durée et fréquence** : En fonction de la disponibilité et de l'accès.
- **Accès** : Possession d'un téléphone portable, accès à Internet, accès à la télévision.
- **Commodité et confidentialité** : Utilisation des canaux numériques pour une plus grande participation de certains groupes cibles (par exemple, les MPME) ou pendant une crise ou une pandémie.
- **Suivi** : Il est plus facile d'évaluer les résultats des activités en présentiel et communautaires que ceux des activités basées sur les médias et la technologie.

### Adoption d'une approche multicanal

Les bonnes pratiques à l'échelle mondiale indiquent qu'il est important d'adopter une approche à plusieurs étapes ou à plusieurs canaux de diffusion pour maximiser l'efficacité d'un programme d'éducation financière. Certains des mêmes messages clés et canaux de diffusion peuvent offrir des possibilités de sensibilisation, de formation directe, de mise en pratique et de renforcement des apprentissages (MFO, 2013). Par exemple, une vidéo qui montre un épargnant qui a atteint ses objectifs d'épargne pourrait être utilisée pour promouvoir un programme d'éducation financière, tout en servant également d'outil pour la formation directe ou pour

accentuer les messages sur l'épargne. Le tableau 5 présente un échantillon de canaux de diffusion actuellement utilisés à différentes étapes par les membres du sous-groupe CEMCWG sur l'éducation financière de l'AFI.

TABLEAU 5 : CANAUX DE DIFFUSION UTILISÉS PAR LES MEMBRES DU SOUS-GROUPE DE L'AFI SUR

ÉTAPE	CANAL DE DIFFUSION
SENSIBILISATION	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ La radio, pour toucher les segments ruraux dans la langue locale</li> <li>➢ La télévision, pour toucher les segments urbains</li> <li>➢ Les vidéos ludo-éducatives pour la campagne sur les marchés</li> <li>➢ Les médias sociaux tels que YouTube, Facebook et WhatsApp</li> <li>➢ Les sites Web, les applications</li> <li>➢ Les supports imprimés, par exemple les affiches, brochures et journaux</li> <li>➢ Les pièces et représentations</li> </ul>
FORMATION DIRECTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Les centres de jeunesse, pour atteindre les jeunes du supérieur et les jeunes non scolarisés</li> <li>➢ Les lieux de culte</li> <li>➢ Les responsables communautaires et les structures locales au niveau du district</li> <li>➢ Les groupes d'épargne</li> <li>➢ Le programme d'éducation financière des jeunes ambassadeurs</li> </ul>
MISE EN PRATIQUE	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Les semaines de l'éducation financière</li> <li>➢ Les salons de l'éducation financière</li> <li>➢ Les clubs d'épargne</li> <li>➢ La semaine mondiale de l'argent</li> <li>➢ La semaine mondiale de l'entrepreneuriat</li> <li>➢ Les semaines de la jeunesse</li> <li>➢ Les semaines de sensibilisation à la fraude</li> </ul>
RENFORCEMENT	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Les médias sociaux</li> <li>➢ Les activités parascolaires</li> <li>➢ Les journées nationales de l'épargne</li> </ul>

12 See AFI's Case Study of Armenia (2020) to read more on the long-term effectiveness of financial education classroom workshops in rural areas.

## ÉTUDE DU CAS DE L'AMÉRIQUE LATINE ET DES CARAÏBES



### Passage à la formation virtuelle lors de la pandémie de COVID-19

De nombreux membres de l'AFI en Amérique latine et aux Caraïbes (LAC) ont opté pour la formation virtuelle pendant la pandémie, notamment le Honduras, le Salvador et le Pérou. Au Honduras, la participation et l'intérêt pour les ateliers virtuels d'éducation financière de la Commission nationale des banques et des assurances ont augmenté, notamment de la part des femmes qui doivent s'occuper des tâches domestiques à la maison ou qui sont des micro-entrepreneurs occupés. Au Salvador, les enseignants peuvent désormais prendre part à un atelier virtuel organisé par la Banque centrale pour obtenir la qualification de formateur. Cela permet aux enseignants de dispenser une éducation financière dans les écoles. Les enseignants participent à des jeux en ligne pendant l'atelier virtuel, comme Kahoot, pour le rendre interactif. Au Pérou, la SBS a mis en ligne son programme « Finanzas para ti ». Elle a depuis organisé plus de 130 webinaires et formé plus de 25 000 personnes, tandis que son programme en ligne « Finanzas en el Cole » avait permis de former plus de 1 200 enseignants en septembre 2020.

### Adaptation des canaux de diffusion

La stratégie de diffusion doit être adaptée aux différents groupes cibles et directement liée aux styles d'apprentissage, aux préférences et à la disponibilité (par exemple, les heures de travail, les disponibilités saisonnières) des groupes cibles identifiés dans le cadre de la recherche sur la demande. Les canaux de diffusion doivent également être alignés sur les caractéristiques socio-économiques du groupe cible (par exemple, les niveaux d'éducation, la culture générale, l'emplacement géographique, la mobilité des femmes). Il est également primordial de mettre à profit les canaux existants, les contextes d'apprentissage (par exemple, les écoles, les activités extrascolaires, les clubs scolaires ou communautaires, les instituts techniques ou les établissements d'enseignement technique et professionnel, les lieux de travail), les moments propices à l'apprentissage (par exemple, lors de la réception de prestations sociales), les moments importants de la vie (par exemple, le lancement d'une nouvelle entreprise, l'achat d'une maison) et les points de contact (par exemple, les réseaux et les programmes publics tels que la protection sociale, la santé ou l'éducation). Cela permet de créer un lien entre l'éducation financière et des décisions financières pertinentes et pratiques.

### Uniformisation et reprise des messages sur les différents canaux

Les messages clés sur l'éducation financière doivent être répétés et réaffirmés à travers différents canaux sur une période prolongée et adaptés aux différents segments de consommateurs pour faciliter et pérenniser l'acquisition de connaissances et les changements de comportement.<sup>13</sup> Il s'agit également d'une approche rentable. Le principal résultat de cette étape est la mise en place d'un plan média ou de

communication adapté à chaque groupe cible, sur la base de son profil, du diagnostic, des sujets d'éducation financière, des canaux de diffusion, de la fréquence ou de l'intensité, et des principales parties prenantes.

## ÉTUDE DU CAS DU MALAWI



### Points de contact identifiés lors du diagnostic

Au cours du diagnostic qu'elle a menée en 2013, la Banque centrale du Malawi a identifié l'extension de son programme de versement de prestations sociales comme une opportunité de dispenser une éducation financière. Elle a également identifié les programmes de travaux publics comme des points de contact pour toucher la population rurale. La Banque centrale du Malawi a recommandé de s'adresser non seulement aux bénéficiaires directs de ces programmes mais aussi à d'autres ménages dans les communautés où les programmes sont mis en œuvre, pour avoir un effet multiplicateur.

## ÉTUDE DU CAS DE L'OUGANDA



### Programme radio et approche multicanal

Plus de la moitié des ménages ougandais ont indiqué que la radio était leur principale source d'information. En 2020, l'Association des institutions de microfinance en Ouganda a collaboré avec la campagne SMART et la Banque de l'Ouganda pour mettre au point un programme radio dédié à la protection des consommateurs. Les sujets abordés comprenaient la sécurité numérique, la transparence, la fraude et l'emprunt responsable dans le cadre du crédit numérique et des paris sportifs. Le format de l'émission de radio était le suivant :

- Fiction : 15 minutes
- Entretien avec un expert : 30 minutes
- Volet appel auditeurs : 15 minutes

Le programme radio a adopté une approche multicanal puisqu'il a fait usage de messages SMS pour faire connaître le programme avant sa diffusion. Un message SMS incluait un conseil concernant les fraudes, invitant à toujours contacter l'entreprise qui annonce une promotion pour vérifier l'authenticité du message reçu sur le téléphone. Il est également prévu de faire davantage passer les messages en incluant le programme radio sur les sites Web de divers organismes de réglementation.

<sup>13</sup> Pour des orientations supplémentaires sur la façon d'adapter les canaux de diffusion aux segments de consommateurs vulnérables, voir la note d'orientation de la SNEF.

## 2.3 OBTENTION DE L'ADHÉSION DES PRINCIPALES PARTIES PRENANTES

Il est recommandé d'organiser un atelier de haut niveau d'une journée destiné aux principales parties prenantes de la structure institutionnelle afin de les informer des progrès réalisés et d'obtenir leur adhésion pour l'étape suivante de mise en œuvre (voir tableau 6). Le contenu de ce toolkit peut être utile à l'organisation de l'atelier, en particulier ses paragraphes d'introduction présentant les principaux moteurs et concepts de l'éducation financière, en complément aux résultats du diagnostic.

## 2.4 ÉLABORATION D'UN PLAN D'ACTION

La plupart des SNEF ont un horizon de mise en œuvre de cinq ans. Le plan d'action doit être séquencé et limité dans le temps, préciser les rôles et les responsabilités des parties prenantes et décrire des actions à impact rapide et hautement prioritaires susceptibles de produire des résultats à court terme et de maintenir la motivation des parties prenantes (priorité faible, moyenne et élevée) (AFI 2015). Le plan d'action doit être périodiquement réévalué pour garantir la pertinence de son contenu (OCDE 2012). Il doit également inclure des objectifs relatifs à des groupes cibles spécifiques. Le tableau 7 présente une partie d'un plan d'action extrait de la stratégie nationale zambienne en matière d'éducation financière des adultes, qui présente le groupe cible, les principales activités, les rôles et les responsabilités des différentes parties prenantes, ainsi qu'un calendrier ; il classe les actions par ordre de priorité.

## 2.5 IDENTIFICATION DES SOURCES DE FINANCEMENT ET ÉLABORATION DES PRÉVISIONS BUDGÉTAIRES

Un élément clé du plan de mise en œuvre consiste à identifier les sources de financement et à élaborer un budget. Il est préférable d'avoir préalablement classé par ordre de priorité les objectifs politiques et stratégiques. Les sources de financement peuvent également être directement liées à la structure institutionnelle ou de coordination. Les sources de financement peuvent être mobilisées auprès des parties prenantes suivantes :

- les pouvoirs publics (banque centrale, ministères concernés) ;
- le secteur privé ;
- les bailleurs de fonds ;
- les partenaires de mise en œuvre.

Si la structure institutionnelle prévoit qu'un ministère ou un organisme de réglementation est chargé de diriger un groupe de travail particulier (car les segments de consommateurs prioritaires correspondent à son mandat), cette partie prenante peut alors assumer la responsabilité principale du financement. Elle peut également, dans certains cas, partager les responsabilités avec tous les membres du groupe de travail. Le financement peut couvrir des ressources financières et en nature, telles que du personnel et des locaux, qui sont gratuitement mises à la disposition des programmes d'éducation financière. Si la banque centrale ou un autre ministère assume la direction du secrétariat et donc

de l'organe de coordination, les groupes de travail peuvent être amenés à demander un financement au secrétariat. Un fonds national peut également être créé afin de mettre en commun les ressources destinées à ces parties prenantes. À titre d'exemple, la Banque centrale du Malawi inclut le financement de l'éducation financière dans toutes ses propositions aux bailleurs de fonds internationaux.

Le financement peut également être directement lié à l'environnement réglementaire. Les pouvoirs publics peuvent, dans certains cas, exiger que le secteur privé dispense une éducation financière aux consommateurs. C'est par exemple le cas en Bolivie, au Honduras, en Indonésie, aux Seychelles et en Afrique du Sud. Aux Seychelles, les entreprises du secteur privé dont le chiffre d'affaires est supérieur à 1 million SCR sont soumises à une taxe nationale sur la responsabilité sociale des entreprises représentant 0,5 % de leur chiffre d'affaires. La SNEF des Seychelles (2017-202) propose de mettre en commun la fraction discrétionnaire de cette taxe (0,25 pour cent) au niveau national pour la consacrer à des initiatives d'éducation financière.

Il existe de nombreuses stratégies destinées à maintenir les coûts à un niveau bas pour un programme national. Elles consistent notamment à :

- mettre à profit les ressources existantes (par exemple, les documents ou les programmes d'éducation financière, les réseaux d'animateurs/formateurs, les capacités techniques, les espaces de formation), les canaux et les programmes ;
- concevoir pour les différents sujets des messages de base uniformisés pouvant être adaptés, intégrés et repris sur différents canaux ;
- éviter toute duplication inutile des efforts (par exemple, créer un site Web d'éducation financière rassemblant des ressources et des documents plutôt que de multiples sites Web pour la connaissance financière) ;
- nouer des partenariats dans différents secteurs et à différents niveaux ;
- organiser des formations virtuelles, en particulier pour les groupes difficiles à toucher, comme les communautés rurales et les femmes.

### ÉTUDE DU CAS DE L'AMÉRIQUE LATINE ET DES CARAÏBES



#### Cadre réglementaire instituant un financement obligatoire pour l'éducation financière

Au Honduras, les lignes directrices contenues dans la loi sur l'allègement de la dette (article 7 : Obligations des institutions financières, paragraphe 3), impose à toutes les institutions du système financier national de consacrer des crédits budgétaires à des campagnes d'éducation financière. En Bolivie, la loi n° 393 sur les services financiers impose aux institutions financières de concevoir, organiser et mettre en œuvre des programmes d'éducation financière à l'intention des consommateurs.

TABLEAU 6 : EXEMPLE D'ATELIER DE HAUT NIVEAU SUR L'ÉDUCATION FINANCIÈRE



HORAIRE	JOUR 1
9h - 10h	Introduction Objectifs et programme de l'atelier
10h - 11h	Présentation de l'éducation financière - Termes clés et facteurs déterminants
11h - 11h15	Pause
11h15 - 12h30	Vue d'ensemble des besoins en éducation financière selon la base de référence
12h30 - 13h30	Déjeuner
13h30 - 14h30	Les segments de consommateurs vulnérables
14h30 - 15h30	Vue d'ensemble du contenu de l'éducation financière et des canaux de diffusion
15h30 - 15h45	Pause
15h45 - 17h	Simulation et analyse de la session sur l'éducation financière

TABLEAU 7 : PARTIE DU PLAN D'ACTION DESTINÉ AUX ADULTES : ZAMBIE

PRINCIPALES ACTIVITÉS	PRINCIPAUX ACTEURS	PRIORITÉ	PÉRIODE
<b>DISPENSER L'ÉDUCATION FINANCIÈRE À TRAVERS</b>  Des intermédiaires de confiance, notamment les églises, d'autres organisations confessionnelles, les prestataires de services de santé et les cliniques, les groupes de femmes, les chefs traditionnels, les groupes communautaires, les sociétés coopératives d'épargne et de crédit (SACCO) et autres groupes d'entraide, les prestataires de services de formation destinés aux MPME, les syndicats, les associations d'agriculteurs, les agents de vulgarisation agricole	Ministère des Finances, Ministère des Chefs et des Affaires traditionnelles, Ministère du Développement communautaire, Ministère du Commerce, Autorité des pensions et des assurances (PIA), Financial Sector Deepening Zambia (FSD Zambia).	Élevée	2019-2024
<b>BÉNÉFICIAIRES DE L'ÉDUCATION FINANCIÈRE</b>  Les employés sur leur lieu de travail	MOF, Banque centrale de Zambie (BOZ), PIA, Commission des valeurs mobilières et des changes (SEC), prestataires de services financiers, employeurs, syndicats	Élevée	2019-2024
<b>BÉNÉFICIAIRES DE L'ÉDUCATION FINANCIÈRE</b>  Travailleurs du secteur informel	MOF, BOZ, PIA, SEC, associations	Élevée	2019-2024
<b>BÉNÉFICIAIRES DE L'ÉDUCATION FINANCIÈRE</b>  Bénéficiaires de prestations sociales	Ministère du développement communautaire et des services sociaux	Moyenne	2019-2024

### 3 ÉLABORATION D'UN CADRE DE SUIVI ET D'ÉVALUATION

Un cadre de suivi et d'évaluation doit être élaboré au titre de chaque programme national d'éducation financière. Le suivi implique la collecte et l'analyse systématiques d'informations pour mesurer les progrès réalisés par rapport aux objectifs fixés dans la SNEF. L'évaluation consiste en un examen périodique ou ponctuel d'un programme en cours ou terminé portant sur sa conception, sa mise en œuvre et ses résultats.



- Tester différents messages et canaux de diffusion, notamment ceux qui sont destinés à différents groupes cibles
- Démontrer la pertinence, l'efficacité, l'efficience, l'impact et la durabilité
- Identifier les programmes à reproduire et à mettre en œuvre à plus grande échelle
- Promouvoir la pratique communautaire à travers l'apprentissage par les pairs et le partage des bonnes pratiques.

Il est important que le cadre de suivi et d'évaluation soit cohérent à la fois à l'échelle nationale, pour mesurer les progrès par rapport aux objectifs prédéfinis (par exemple dans la SNEF), et à l'échelle du programme, pour mesurer la qualité, la portée et l'échelle du programme. L'Ouganda a adopté cette approche à plusieurs niveaux pour sa stratégie d'éducation financière 2019-2024 (voir figure 4).

Les travaux de suivi et l'évaluation ont vocation à :

- Identifier des tendances, des profils, les succès et les défis du programme
- Suivre les progrès accomplis au regard de la SNEF, ce qui favorise la reddition de comptes
- Affiner et améliorer le programme existant

- À l'échelle nationale, trois activités principales sont assurées :
- Suivre les performances et les progrès de la SNEF par rapport aux objectifs prédéfinis
  - Évaluer l'efficacité et l'impact de la SNEF auprès des principaux groupes cibles
  - Évaluer la pertinence, l'efficacité, l'impact et la durabilité de la SNEF.

FIGURE 4 : APPROCHE DE SUIVI ET D'ÉVALUATION DE LA STRATÉGIE EN MATIÈRE D'ÉDUCATION FINANCIÈRE DE L'UGANDA 2019-2024

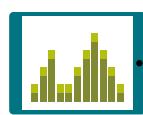
#### AU NIVEAU STRATÉGIQUE (BOU)



Impact global à l'échelle du pays : questions portant sur l'éducation financière dans l'étude FinScope



Collecte et partage des données (activités mises en œuvre, personnes touchées, enseignements tirés, etc.)



#### AU NIVEAU DES ACTIVITÉS (INTERVENANTS - APPUYÉS PAR LA BOU)



Suivi et évaluation des activités individuelles par les intervenants



Évaluation rigoureuse de l'impact des activités retenues à mesure que les opportunités se présentent



# ÉTAPE 3 : MISE EN ŒUVRE

La liste de contrôle suivante énumère les activités clés de la phase de mise en œuvre.



Préparation de la mise en œuvre



Mise en œuvre du programme



Réalisation du suivi et de l'évaluation



## 1 PRÉPARATION DE LA MISE EN ŒUVRE



La liste de contrôle ci-dessous indique les principales activités à mener pour préparer la mise en œuvre.

- Alignement sur les bonnes pratiques de mise en œuvre
- Sensibilisation des groupes cibles prioritaires concernant les sujets prioritaires
- Renforcement des capacités
- Projet pilote à petite échelle et réexamen

### 1.1 ALIGNEMENT SUR LES BONNES PRATIQUES DE MISE EN ŒUVRE

Avant le lancement de la mise en œuvre, celle-ci doit être alignée sur les bonnes pratiques concernant les méthodes d'enseignement applicables à l'éducation financière. Le tableau 8 contient des informations sur la façon dont les canaux de diffusion peuvent être mis à profit tout au long de la phase de mise en œuvre pour fournir une éducation financière adaptée et intégrée qui favorise la motivation, l'inclusion, l'application et l'utilisation d'outils numériques.

#### ÉTUDE DU CAS DE L'ARMÉNIE



Un document d'informations clés conforme aux bonnes pratiques mondiales

La Banque centrale d'Arménie a introduit en 2014 un document d'informations clés, appelé « Key Facts Statements » (KFS). Le KFS est un formulaire standardisé qui présente tous les frais, charges et autres informations importantes sur le crédit dont les clients ont besoin pour prendre une décision éclairée, comparer les produits et rechercher des alternatives. Une évaluation du KFS réalisée en 2017 a fait ressortir les résultats suivants, qui s'alignent sur les bonnes pratiques à l'échelle mondiale :

- > **Présenter les informations au bon moment :** la plupart des clients n'ont pas fait attention au KFS car ils l'ont reçu après la signature du contrat de prêt et non avant. Lorsque la lecture en ligne du contrat était obligatoire avant la signature du contrat de prêt, les clients ont pris connaissance du KFS et des conditions du prêt.
- > **Associer un contact rapproché au contact distant :** Les clients ont compris les conditions générales du KFS lorsque celles-ci étaient accompagnées d'une explication orale.
- > **Faire simple :** Les clients préfèrent un modèle simple, coloré et convivial qui ne contient pas trop d'informations.

TABLEAU 8 : BONNES PRATIQUES EN MATIÈRE DE CANAUX DE DIFFUSION DE L'ÉDUCATION FINANCIÈRE<sup>14</sup>

SUJET	BONNES PRATIQUES
<b>CUSTOMIZATION</b> 	<p>Intégration de l'éducation à différents moments à la fois opportuns, pertinents et propices à l'apprentissage dans le cycle de vie (par exemple, création d'une entreprise, achat d'une première maison, retraite)</p> <p>Mise à contribution des canaux pour sensibiliser, dispenser une formation directe et créer des opportunités de pratique et de renforcement adaptées au groupe cible</p> <p>Fourniture d'une éducation financière aux travailleurs du secteur informel</p>
<b>SIMPLIFICATION</b> 	<p>Intégration de l'éducation dans l'environnement d'apprentissage existant (par exemple, l'école, l'université, le lieu de travail)</p> <p>Intégration de l'éducation au niveau des points de contact existants (par exemple, les réunions d'orientation, avant, pendant et après une transaction financière avec un prestataire de services financiers ou un agent de téléphonie mobile, une réunion de groupe ou la réception d'une prestation sociale)</p>
<b>MOTIVATION</b> 	<p>Célébration des petites victoires pour donner un sentiment accru de réussite et de progrès vers l'atteinte d'un objectif plus important</p> <p>Octroi d'incitations, de récompenses, de certificats et de retours positifs pour assurer la motivation (par exemple, la compétition virtuelle entre pairs sur les réseaux sociaux ou sur un tableau de classement mondial)</p> <p>Mise à contribution des réseaux sociaux existants pour les communautés de pratique dans le but de promouvoir l'apprentissage par les pairs, l'interaction (par exemple, les forums de discussion, les groupes sur les médias sociaux), la reddition de comptes, la persévérance et l'auto-efficacité</p> <p>Proposition d'incitations douces, de rappels et d'options par défaut pour maintenir les personnes sur la bonne voie et les aider à rester motivés</p>
<b>OUTILS DIGITAUX</b> 	<p>Présentation de vidéos mettant en scène des comportements financiers positifs (par exemple, des déviances positives)</p> <p>Renforcement de la confiance dans les outils numériques par l'expérience directe, les expériences des pairs ou l'observation d'autres personnes</p> <p>Mise à contribution de la technologie et des outils en ligne tels que les applications pour rendre l'apprentissage plus ludique</p>
<b>INCLUSIVITÉ</b> 	<p>Création d'un environnement sûr où tous les segments sont assurés que leur participation et leurs contributions sont valorisées</p> <p>Garantie d'une accessibilité facile au programme pour tous les segments</p>
<b>APPLICATION</b> 	<p>Création d'un lien entre l'éducation et la possibilité de la mettre en pratique (par exemple, ouverture ou gestion d'un compte bancaire ou d'un prêt ; intégration d'une application avec un compte bancaire) et de renforcer cette éducation</p>

FIGURE 5 : APPROCHE À PLUSIEURS ÉTAPES DU PROGRAMME NATIONAL D'ÉDUCATION FINANCIÈRE



14 Hopkins, Danielle. IF Consulting. 2020. Synthesis of best practices from OECD, World Bank, UNCDF, CFPB, CFI, Microfinance Opportunities and IPA.

## 1.2 SENSIBILISATION AU PROGRAMME D'ÉDUCATION FINANCIÈRE

La sensibilisation est la première étape d'une approche à plusieurs volets, suivie de la formation directe, de la pratique et du renforcement. Afin de sensibiliser au programme national d'éducation financière, il est essentiel de veiller à :

- Adopter une approche multicanal dans le cadre d'une campagne d'éducation publique
- Donner la priorité aux messages d'éducation financière et aux canaux de diffusion en fonction du diagnostic
- Affiner la stratégie de communication en fonction des différents segments cibles
- Exploiter les canaux de diffusion et les points de contact existants
- Tirer parti des partenariats existants entre les pouvoirs publics et les médias
- Renforcer les capacités et sensibiliser les journalistes ;
- Mettre en place une campagne de sensibilisation continue sur une longue période
- Évaluer la campagne pour identifier les messages, les canaux et les bonnes pratiques les plus efficaces.

## 1.3 RENFORCEMENT DES CAPACITÉS

La liste de contrôle suivante énumère les principales activités de renforcement des capacités.

- Mise en place d'une structure de formation
- Élaboration des critères pour les formateurs
- Conception des documents de formation
- Tenue des ateliers de formation des formateurs
- Suivi et contrôle de la qualité de la formation

### Mise en place d'une structure de formation

Une approche en cascade de la formation, dans laquelle des formateurs principaux forment de nouveaux formateurs qui se chargeront de former les utilisateurs finaux ou les groupes cibles, constitue la structure de formation la plus efficace et la plus durable. Elle permet de renforcer les capacités à plusieurs niveaux tout en élargissant le réseau d'animateurs ou de formateurs. Parmi les formateurs principaux pourraient figurer des membres du groupe de travail sur l'éducation financière ou de sous-groupes, tels que des agents du ministère des Finances ou du ministère de l'Éducation, en particulier si le programme prévoit de toucher les jeunes dans les écoles.<sup>15</sup> Il est important de constituer une équipe diversifiée de formateurs principaux issus de chacun des différents groupes cibles prioritaires de la SNEF.

### Élaboration des critères pour les formateurs

La prochaine étape de cette phase consiste à élaborer des critères de qualification pour les formateurs principaux. Ces critères pourraient inclure :

- Des connaissances techniques en matière de finances personnelles ou d'éducation financière
- Des compétences en matière d'éducation ou d'animation suivant une approche participative et expérientielle basée

sur les principes de l'apprentissage efficace des adultes ou des jeunes

- Une expérience préalable auprès d'un groupe cible ou dans une zone géographique
- L'engagement à former d'autres personnes
- L'engagement à produire des rapports.

### Mise en place d'un programme de certification

Un programme de certification des formateurs qui définit clairement les exigences pour les formateurs potentiels et ce qui est attendu d'eux à mesure qu'ils progressent dans les différents niveaux est un modèle efficient, efficace et durable de renforcement des capacités. L'Ouganda a adopté en 2011 un programme de certification à trois niveaux et a depuis formé 2 000 formateurs pour plus de 400 organisations à travers le pays. Les trois niveaux de certification sont les suivants : formateur en éducation financière, formateur certifié en éducation financière et formateur principal certifié en éducation financière (voir, Tableau 9). Chaque étape de certification demande un engagement supplémentaire pour former d'autres personnes afin d'obtenir un effet multiplicateur.

### Conception des documents de formation

Après avoir trouvé les formateurs, l'étape suivante consiste à élaborer un manuel de formation des formateurs. Ce manuel doit se baser sur les programmes d'études élaborés au cours de la phase de formulation. Le tableau 10 présente les différents documents de renforcement des capacités dans le cadre de l'approche en cascade, adaptés aux membres du groupe de travail, aux formateurs principaux, au personnel du programme et aux formateurs, ainsi qu'aux utilisateurs finaux (c'est-à-dire au groupe cible).

### Organisation des ateliers de formation des formateurs

Une fois le manuel de formation des formateurs élaboré, l'étape suivante consiste à organiser un atelier de formation des formateurs. Les objectifs de l'atelier sont les suivants :

- De l'éducation financière
- Développer les compétences en matière d'animation en recourant à une approche participative et expérientielle
- Accroître les connaissances et la confiance dans le contenu technique des divers sujets d'éducation financière
- Mettre en pratique l'animation de la session pour que les nouvelles connaissances et compétences soient appliquées
- Fournir et recevoir des retours d'information au cours des sessions de pratique
- Accroître l'engagement en faveur du renforcement des capacités d'autres personnes.

<sup>15</sup> Pour plus d'informations sur la manière la plus efficace de toucher les jeunes dans le cadre de l'éducation financière, voir la Note d'orientation connexe.

TABLEAU 9 : PROGRAMME DE CERTIFICATION À TROIS NIVEAUX DES FORMATIONS EN OUGANDA

NIVEAU	CONDITIONS	RÉSULTATS ATTENDUS	TYPE DE CERTIFICATION
<b>FORMATEUR</b> 	Avoir participé à un programme de formation des formateurs dispensé par la Banque de l'Ouganda (BoU) ou par l'un des partenaires accrédités en matière de formation à l'éducation financière	Capacité à s'intégrer la littératie financière dans les activités de votre organisation et communautaire	Formateur en éducation financière
<b>FORMATEUR CERTIFIÉ</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Avoir franchi le niveau 1</li> <li>&gt; Avoir animé au moins deux sessions de formation sur deux modules différents pour au moins 100 personnes en un an</li> <li>&gt; Avoir soumis des rapports de formation par le biais d'un questionnaire en ligne et partagé les listes de présence et les photos des sessions de formation</li> </ul>	Capacité à diriger une formation et à se présenter comme un formateur, pouvant être certifié par la BoU	Formateur certifié en éducation financière
<b>FORMATEUR PRINCIPAL CERTIFIÉ</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Satisfaire aux exigences du niveau 2</li> <li>&gt; Avoir dirigé au moins quatre sessions de formation pour un minimum de 300 personnes couvrant tous les modules</li> <li>&gt; Avoir soumis des rapports de formation par le biais d'un questionnaire en ligne et partagé les listes de présence et les photos des sessions de formation</li> <li>&gt; Avoir animé au moins une séance de formation conjointement avec un formateur principal en éducation financière et avoir reçu des évaluations positives en ce qui concerne la capacité à former et l'éducation financière</li> </ul>	Capacité à diriger des formations de formateurs pour le compte de la BoU	Formateur principal certifié en éducation financière

TABLEAU 10 : DOCUMENTS POUR LE RENFORCEMENT DES CAPACITÉS SUIVANT UNE APPROCHE EN CASCADE

SUPPORT	QUI	CONTENU
<b>BROCHURE</b> 	Membres du groupe de travail 	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Facteurs déterminants et concepts de l'éducation financière</li> <li>&gt; Besoins en éducation financière selon la base de référence</li> <li>&gt; Segments vulnérables</li> <li>&gt; Contenu de l'éducation financière et canaux de diffusion</li> </ul>
<b>MANUEL DE FORMATION DES FORMATEURS</b> 	Formateurs principaux 	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Contenu technique</li> <li>&gt; Compétences clés en matière d'animation</li> <li>&gt; Sessions pratiques</li> <li>&gt; Fournir et recevoir des retours d'information</li> </ul>
<b>GUIDE DU FORMATEUR</b> 	Personnel du programme et formateurs 	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Objectifs d'apprentissage</li> <li>&gt; Documents</li> <li>&gt; Horaires</li> <li>&gt; Étapes</li> <li>&gt; Instructions destinées au formateur</li> <li>&gt; Messages clés</li> <li>&gt; Activités d'apprentissage</li> </ul>
<b>MANUELS DE TRAVAIL</b> 	Groupe cible 	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Feuilles de travail/Cahiers</li> <li>&gt; Outils</li> </ul>

Il est important de restreindre le nombre de participants à l'atelier de formation des formateurs à 20 ou 25 personnes afin de garantir la qualité et l'aspect participatif et expérientiel des sessions de formation. Il est recommandé que l'atelier de formation des formateurs soit dirigé par deux animateurs. Un atelier de formation des formateurs peut se dérouler sur deux ou trois jours.



L'outil 5 propose un exemple de programme pour un atelier de formation des formateurs de trois jours consacré à deux sujets d'éducation financière.

[> Page 41](#)

Lors du choix des présentations à faire par les participants, il est recommandé de sélectionner celles dont le contenu technique est plus difficile et dont les méthodologies sont variées (par exemple, travail en petits groupes, les anecdotes, les jeux de rôle, les jeux).

### Suivi et contrôle de la qualité de la formation

Il est recommandé de dispenser régulièrement des stages de perfectionnement aux formateurs principaux afin de garantir la qualité des formations qu'ils dispensent. La SNEF de l'Ouganda prévoit des stages de perfectionnement tous les deux ans. Une liste de contrôle d'observation

qui évalue la maîtrise du contenu technique, la gestion et l'organisation des sessions, les compétences en matière d'animation et d'enseignement, et l'attitude vis-à-vis de la formation des autres peut permettre de décider des domaines sur lesquels le cours de recyclage doit se concentrer (voir l'outil 6 en annexe). Comme c'est le cas pour l'atelier de formation destiné aux formateurs principaux, il est recommandé que les formateurs principaux animent les futurs ateliers conjointement avec un autre formateur.



La liste de contrôle d'observation (voir l'outil 6) peut être utilisée pour évaluer l'efficacité de la session de formation.

[> Page 41](#)

L'enseignement en équipe peut permettre d'améliorer la qualité de la formation tout en renforçant la confiance des formateurs vis-à-vis du contenu technique et en leur permettant de mettre à profit leurs compétences personnelles.

## ÉTUDE DU CAS DES ÎLES SALOMON

### Enseignement en équipe



Le programme d'inclusion financière du Pacifique a mis en œuvre un programme pilote d'éducation financière de six mois dans les îles Salomon en partenariat avec l'Église anglicane de Mélanésie et trois centres de formation rurale qui dispensent un enseignement et une formation techniques et professionnels. Le projet pilote a adopté une approche d'enseignement en équipe dans le cadre de laquelle deux ou plusieurs enseignants donnent conjointement un cours d'éducation financière aux étudiants. Cette approche s'est avérée efficace pour les raisons suivantes :

- les enseignants ont collaboré entre eux et ont partagé des idées et des conseils ;
- les enseignants ont pu se soutenir mutuellement lorsqu'ils avaient des difficultés liées au contenu technique ;
- lorsque des enseignants étaient malades ou absents, il y avait un enseignant remplaçant, ce qui permettait d'éviter l'interruption des cours ;
- les étudiants ont aimé avoir l'opportunité d'interagir avec différents enseignants, ce qui a eu pour effet de stimuler leur engagement.

### 1.4 TEST PILOTE ET RÉVISION

La prochaine étape de la phase de mise en œuvre consiste à effectuer un test pilote du matériel d'éducation financière à petite échelle. Les supports d'éducation financière doivent être testés en différents lieux et auprès de différents groupes cibles. Cela peut inclure plusieurs régions ou districts. Les formateurs principaux qui ont été formés à l'étape précédente doivent se charger du test pilote. S'il est possible d'observer les formateurs principaux au travail, la liste de contrôle d'observation (voir l'outil 6) peut être utilisée pour évaluer l'efficacité de la session de formation.

À la fin des sessions, il est recommandé de recueillir le retour d'information des utilisateurs finaux et des formateurs principaux sur l'adéquation, la pertinence et l'efficience du contenu de l'éducation financière et des canaux de diffusion. Cela peut se faire dans le cadre d'un entretien approfondi, de discussions de groupe ou d'enquêtes.



Les outils 7 et 8 peuvent être employés pour faciliter le retour d'information des participants et des formateurs.

[> Page 43 et 44](#)

Il est recommandé, au cours de cette étape de retour d'information, de maintenir la distinction entre les informations relatives à chaque groupe cible (par exemple, les femmes, les jeunes, les personnes déplacées), ce qui permet de s'assurer de la pertinence de ces groupes. Après examen du retour d'information et des observations éventuelles, des révisions peuvent être apportées au contenu ou aux canaux de diffusion afin de garantir leur adéquation, leur pertinence et leur efficacité pour chaque groupe cible.

## 2 MISE EN ŒUVRE DU PROGRAMME

La liste de contrôle suivante présente les principales activités de mise en œuvre du programme.



- Actions supplémentaires de renforcement des capacités
- Mise en œuvre du programme à l'échelle nationale et locale

### 2.1 ACTIONS SUPPLÉMENTAIRES DE RENFORCEMENT DES CAPACITÉS

Une fois le test pilote terminé et les documents révisés, il est conseillé de procéder à des actions supplémentaires de renforcement des capacités afin de créer un vaste réseau de formateurs principaux en utilisant l'approche en cascade. Cela permettra la réussite du déploiement du programme d'éducation financière. À cette étape, un programme de certification peut être mis en place, si cela n'a pas déjà été fait, avec des exigences spécifiques pour devenir formateur certifié en éducation financière ou formateur principal certifié en éducation financière (voir l'exemple de l'Ouganda, ci-dessus).

### 2.2 MISE EN ŒUVRE DU PROGRAMME À L'ÉCHELLE NATIONALE ET LOCALE

Après avoir créé un vaste réseau de formateurs principaux et de formateurs, il est temps de mettre en œuvre le programme d'éducation financière. Une approche par étapes ou échelonnée dans différents districts ou régions peut s'avérer utile en termes de logistique, de ressources humaines et pour apporter les modifications nécessaires au programme. Au cours de la mise en œuvre, il est particulièrement important de garantir et de contrôler la qualité de la formation – autre étape au cours de laquelle la liste de contrôle d'observation et les outils de retour d'information peuvent être utiles. Avant la mise en œuvre à plus grande échelle du programme, il peut être nécessaire de procéder à un suivi et une évaluation plus poussés.

Il est recommandé de recourir à une approche mixte pour la mise en œuvre du programme : une approche descendante menée par les pouvoirs publics, en tant que partie prenante impartiale ayant une influence au niveau stratégique, et une approche ascendante s'appuyant sur les structures locales, avec l'aide des chefs communautaires qui savent comment toucher les groupes cibles vulnérables. Cela conduit en définitive à une approche plus ciblée et holistique.

## ÉTUDE DU CAS DU MALAWI



### Développement de l'éducation financière par structures locales

L'un des quatre piliers stratégiques de la SNEF du Malawi consiste à fournir une éducation financière inclusive par le biais des chefs religieux et communautaires. Pour permettre de toucher les communautés rurales, la Banque centrale du Malawi a créé les Comités de district pour l'éducation financière, composés de membres du comité exécutif de chaque district ou de chefs de services de l'administration. La mission de chaque Comité consiste à :

- identifier les besoins en matière d'éducation financière dans son district ;
- élaborer des messages clés en matière d'éducation financière qui répondent aux besoins des habitants du district ;
- élaborer des plans d'action pour la mise en œuvre de l'éducation financière ;
- identifier les canaux de diffusion efficaces en matière d'éducation financière ;
- coordonner la mise en œuvre des activités d'éducation financière ;
- gérer les ressources nécessaires à la mise en œuvre des activités d'éducation financière ;
- rendre compte à la Banque centrale du Malawi des progrès, des réussites et des défis.

## 3 RÉALISATION DU SUIVI ET DE L'ÉVALUATION



Il convient de souligner à nouveau que le cadre de suivi et d'évaluation doit être harmonisé à la fois à l'échelle nationale et à l'échelle du programme. Le tableau 11 présente les objectifs du processus de suivi et d'évaluation et les outils associés pour les deux niveaux.

### 3.1 SUIVI ET ÉVALUATION AU NIVEAU NATIONAL

#### Suivi des performances et des progrès de la SNEF

Le suivi quotidien de la SNEF peut être effectué en suivant sa progression vers les principaux objectifs ou étapes clés tels que définis dans le plan d'action de la SNEF. Cela peut se faire par le biais d'un système de gestion des informations centralisé. Comme indiqué précédemment, des objectifs clés doivent être fixés pour les différents segments de consommateurs et suivis par un groupe de travail affecté à chaque segment. Il est également possible de créer un groupe de travail distinct chargé du suivi et de l'évaluation. C'est par exemple le cas de la Colombie qui a créé un sous-groupe de travail chargé du suivi et de l'évaluation de sa stratégie nationale d'éducation économique et financière et qui est

TABLEAU 11 : OBJECTIFS ET OUTILS DE SUIVI ET D'ÉVALUATION À L'ÉCHELLE NATIONALE ET À L'ÉCHELLE DU PROGRAMME

<b>NATIONAL</b> 	Suivre les performances et les progrès de la SNEF	Plan d'action
	Évaluer l'efficacité et l'impact de la SNEF auprès des principaux groupes cibles	Cadre de résultats ou de suivi
	Évaluer la pertinence, l'efficacité, l'impact et la durabilité de la SNEF	Cadre d'évaluation
<b>PROGRAMME</b> 	Suivre les progrès de la mise en œuvre du programme	Liste de contrôle de l'observation de la théorie du changement pour le test a priori et test a posteriori
	Évaluer les résultats du programme auprès des principaux groupes cibles	Théorie du changement
	Évaluer la pertinence, l'efficacité, la possibilité de mise en œuvre à grande échelle et la durabilité du programme	Cadre d'évaluation

TABLEAU 12 : CADRE DE RÉSULTATS

SUJET	INDICATEUR	RÉFÉRENCE	CIBLE	SOURCE	SEGMENTATION DES DONNÉES
<b>GESTION DES FINANCES</b>	% de personnes qui connaissent la somme d'argent dont elles disposent pour leurs dépenses quotidiennes	54% (2017)	à déterminer	Enquête de la Banque mondiale sur les capacités financières, 2017	
<b>CAPACITÉ À PLANIFIER</b>	% de personnes qui ont une stratégie pour couvrir les dépenses de vieillesse	49%	à déterminer	Enquête de la Banque mondiale sur les capacités financières, 2017	Sexe Âge Revenu Zone rurale/ urbaine
<b>RÉSILIENCE</b>	% de personnes capables de faire face à une dépense imprévue dans le futur en totalité et sans emprunter	25%	à déterminer	Enquête de la Banque mondiale sur les capacités financières, 2017	
<b>UTILISATION DES SERVICES FINANCIERS</b>	% de personnes qui consultent les conditions générales des produits financiers avant de payer pour leur utilisation	23%	40	Enquête de la Banque mondiale sur les capacités financières, 2017	

TABLEAU 13 : EXEMPLE DU MALAWI – INDICATEURS D'ÉDUCATION FINANCIÈRE

INDICATEURS	DESCRIPTION	BASE DE RÉFÉRENCE (2014)	FIN DE PROGRAMME (2018)
<b>INDICE D'ÉDUCATION FINANCIÈRE</b>	Scores autour la moyenne de - 5, 6 et 7	28,3 %	37,5 %
<b>DISTRICT RURAL</b>	Scores autour la moyenne de - 5, 6 et 7	24,5 %	34,4 %
<b>DISTRICT URBAIN</b>	Scores autour la moyenne de - 5, 6 et 7	42 %	54,9 %
<b>HOMMES</b>	Scores autour la moyenne de - 5, 6 et 7	36,0 %	51,0 %
<b>FEMMES</b>	Scores autour la moyenne de - 5, 6 et 7	22,9 %	36,1 %
<b>CONNAISSANCE DES TAUX D'INTÉRÊT</b>	% de savent ce que cela signifie	43,4 %	56,4 %
<b>CONNAISSANCE DES ASSURANCES</b>	% de savent ce que cela signifie	28,7 %	32,7 %

dirigé par la Banque centrale. Il peut s'avérer nécessaire de revoir le plan d'action chaque année en cas de modification du calendrier ou d'alternance politique.

#### Évaluation de l'efficacité et de l'impact de la SNEF auprès des principaux groupes cibles

Un cadre de résultats ou de suivi qui définit les indicateurs clés de performance (ICP), les objectifs, les parties responsables, le calendrier et la segmentation des données est un outil précieux permettant d'évaluer l'efficacité et l'impact de la SNEF auprès des principaux groupes cibles. Les données doivent être segmentées en catégories telles que le sexe, l'âge et l'emplacement géographique de manière à optimiser les effets sur les segments vulnérables tels que les femmes, les jeunes et la population rurale. Le cadre de résultats, qui peut être mis à jour chaque année, doit être directement aligné sur les sujets d'éducation financière. Un exemple de cadre de résultats adapté tiré de la NSFE II de la Zambie est présenté dans le tableau 12.

Les indicateurs doivent être directement alignés sur les questions et indicateurs de l'enquête sur la capacité financière ou de l'enquête de début du programme menée au stade de la préformulation. Cela facilitera la comparaison entre le début et la fin du programme. Il est recommandé de prévoir un délai de quatre à cinq ans entre la réalisation de l'enquête de début et celle de fin du programme. Le tableau 13 présente l'exemple de l'enquête de début et de fin du programme au Malawi.

La Banque centrale d'Arménie (CBA), en coopération avec l'AFI, a élaboré un baromètre de la capacité financière (« Financial Capability Barometer », FCB) dans le but de fixer des priorités politiques, des stratégies et des repères efficaces pour la mise en place de programmes d'éducation financière, de surveiller la mise en œuvre de la NSFE et de garantir la reddition publique de comptes (CBA, AFI, 2017). L'Autorité monétaire royale du Bhoutan a utilisé un baromètre similaire comme modèle pour évaluer la capacité financière dans le cadre de sa stratégie nationale d'éducation financière (voir tableau 14). Il s'agit d'un autre outil pouvant être utilisé pour évaluer l'impact d'un programme à l'échelle nationale auprès de divers groupes cibles.

#### Évaluation de la pertinence, de l'efficacité, de l'impact et de la durabilité de la SNEF

Ces questions peuvent servir de guide pour une évaluation du processus à mi-chemin du cycle de vie de la SNEF et à nouveau à la fin du cycle de vie de la SNEF.



Un cadre d'évaluation est utile pour évaluer la pertinence, l'efficacité, l'efficience, l'impact et la durabilité de la SNEF (voir l'outil 10).

> Page 46

### 3.2 SUIVI ET ÉVALUATION DE LA MISE EN ŒUVRE À L'ÉCHELLE DU PROGRAMME

À l'échelle du programme, le suivi et l'évaluation doivent être fondés sur un modèle logique ou sur une théorie du changement qui met en relation la mise en œuvre et les résultats. Le suivi permet de mesurer les moyens engagés, les activités menées, les résultats obtenus et la composante à court terme de la théorie du changement (voir figure 6). Des activités pourraient être ajoutées comme catégorie supplémentaire après les moyens engagés dans ce diagramme pour tenir compte du type de canal de diffusion. Les moyens engagés représentent le contenu de l'éducation financière tandis que les résultats portent sur le nombre d'apprenants, de formateurs, de sessions, etc. La catégorie des résultats de l'éducation financière permet par ailleurs de mesurer les changements dans les connaissances, les compétences, les attitudes et les comportements à court et moyen terme et les changements en termes de bien-être financier global à long terme. Les résultats à moyen et à long terme peuvent également être saisis dans un système de gestion des informations centralisé.

Il peut s'avérer nécessaire de créer un modèle et un système centralisé permettant à toutes les parties prenantes de rendre compte des moyens engagés et des résultats obtenus dans le cadre des activités d'éducation financière (par exemple, les thèmes ou sujets d'éducation financière, le nombre d'ateliers, les formateurs formés, les participants formés). Il est également primordial de tenir compte de la qualité des moyens engagés dans le cadre programme ou des supports et des messages clés, ainsi que de la qualité des activités menées à travers les différents canaux de diffusion pour la sensibilisation, la formation directe, la pratique et le renforcement des connaissances.



Une liste de contrôle d'observation permet d'évaluer la qualité de la formation (voir Outil 6), tout comme une enquête de satisfaction (voir Outil 9).

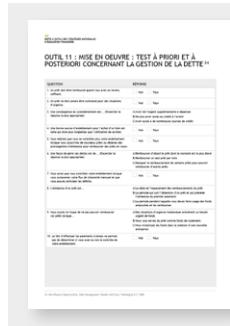
> Page 42 et 45

TABLEAU 14 : EXEMPLES DE BAROMÈTRE DE LA CAPACITÉ FINANCIÈRE DE L'ARMÉNIE ET DU BHOUTAN POUR LE SUIVI ET L'ÉVALUATION

PRINCIPAUX SUJETS DE L'ARMÉNIE	PRINCIPAUX SUJETS DU BHOUTAN	CONNAISSANCES	COMPÉTENCES	ATTITUDES	COMPORTEMENTS	ENSEMBLE
Impact économique	Conditions macroéconomiques et financières	AA	AB	AC	AD	A_
Gestion du budget	Secteur financier et achats	BA	BB	BC	BD	B_
Épargne et planification à long terme	Budgétisation	CA	CB	CC	CD	C_
Gestion de la dette	Épargne et planification à long terme	DA	DB	DC	DD	D_
Achats divers	Gestion du crédit	EA	EB	EC	ED	E_
Protection des droits	Protection des consommateurs	FA	FB	FC	FD	F_
Sécurité	Services financiers numériques	GA	GB	GC	GD	G_
<b>ENSEMBLE</b>	<b>ENSEMBLE</b>	<b>_A</b>	<b>_B</b>	<b>_C</b>	<b>_D</b>	<b>FCI</b>

FIGURE 6 : THÉORIE DU CHANGEMENT POUR L'ÉDUCATION FINANCIÈRE<sup>16</sup>

Un autre outil intéressant permettant d'évaluer l'évolution des connaissances, des compétences et des attitudes consiste à réaliser un test a priori et un test a posteriori immédiatement avant et après une formation.



Un exemple de test a priori et de test a posteriori concernant le sujet d'éducation financière que constitue la gestion de la dette est présenté dans l'outil 11.

[> Page 47](#)

### Évaluation des résultats du programme

Une théorie du changement peut servir pour l'évaluation des résultats du programme (voir figure 6). Il est donc important d'intégrer des indicateurs clés de performance (ICP, voir tableau 15) en matière d'éducation financière dans les résultats à moyen et long terme (par exemple, le changement de comportement et le bien-être financier global) d'une théorie du changement afin de cerner l'efficacité et l'impact du programme auprès des principaux groupes cibles. Les ICP doivent également être alignés sur les principaux objectifs d'apprentissage du programme et adopter l'approche SMART en étant :

- > Spécifiques aux objectifs du programme – mesurer les changements dans les connaissances, les compétences, les attitudes ou les comportements
- > Mesurables – être alignés sur les produits et les résultats
- > Atteignables – tenir compte des contraintes de l'infrastructure existante et des capacités des parties prenantes
- > Réellement pertinents – pour les principaux groupes cibles, les formateurs et les partenaires de mise en œuvre

- > Temporellement définis – être fixés sur la base du plan d'action et des objectifs

Un test a posteriori intégrant certains de ces indicateurs clés de performance pourrait être réalisé entre trois et six mois, voire jusqu'à un an après une formation, afin de mesurer les changements à moyen terme (par exemple, les compétences et certains changements liés au comportement). Si une enquête de suivi est prévue après une formation, il convient de demander aux participants s'ils acceptent d'être contactés et, dans l'affirmative, de relever leurs coordonnées (voir l'outil 8). Une conception expérimentale ou quasi-expérimentale pourrait permettre de mesurer le changement de comportement sur le long terme, car il met généralement plus de temps à se produire et ce, grâce à un environnement plus contrôlé (c'est-à-dire avec un groupe de contrôle ou de comparaison et un groupe de traitement). Il s'agit d'une option plus rigoureuse mais souvent plus coûteuse et qui nécessite une expertise en matière d'évaluation.

### Évaluation de la pertinence, de l'efficacité, de la possibilité de mise en œuvre à grande échelle et de la durabilité du programme

Le cadre d'évaluation présenté ci-avant peut être adapté pour évaluer la pertinence, l'efficacité, la possibilité de mise en œuvre à grande et la durabilité du programme à mi-parcours et à la fin d'un programme d'éducation financière.



Voir l'outil 12 Cadre d'évaluation à l'échelle du programme.

[> Page 48](#)

TABLEAU 15: EXEMPLE D'INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE DE L'ÉDUCATION FINANCIÈRE



#### GESTION DE L'ARGENT

- > Peut répondre à tous les calculs questionne correctement
- > A un budget
- > N'a pas besoin d'emprunter pour couvrir les dépenses courantes

#### PLANIFIER À L'AVANCE

- > A des objectifs d'épargne
- > A un plan d'épargne
- > A un plan pour les dépenses inattendues

#### SERVICES FINANCIERS

- > Possède des connaissances en finance prestations de service
- > Possède un compte d'épargne
- > Magasinez pour comparer options

#### PROTECTION DES CONSOMMATEURS

- > Prend des mesures pour protéger identité et compte
- > Sait où et comment déposer une plainte
- > Sait quoi faire avant de signer un contrat

## 4

## CONCLUSION : FACTEURS CLÉS DE RÉUSSITE D'UNE STRATÉGIE NATIONALE D'ÉDUCATION FINANCIÈRE

Ce toolkit a eu pour objectif de détailler les phases clés de l'élaboration d'une stratégie nationale d'éducation financière. Les facteurs suivants sont essentiels à la réussite d'une SNEF :



17 Pour plus d'informations sur la manière de toucher les segments de consommateurs vulnérables dans le cadre de l'éducation financière, voir la Note d'orientation connexe.

## ACRONYMES ET ABRÉVIATIONS

<b>AFI</b>	Alliance pour l'inclusion financière
<b>BoU</b>	Banque de l'Ouganda
<b>BoZ</b>	Banque centrale de Zambie
<b>CBA</b>	Banque centrale d'Arménie
<b>CFPB</b>	Bureau de protection des consommateurs en matière financière
<b>CEMCWG</b>	Groupe de travail sur l'autonomisation des consommateurs et les pratiques de marché
<b>CFI</b>	Center for Financial Inclusion
<b>IPA</b>	Innovation for Poverty Action
<b>KFS</b>	Key Facts Statement, document d'informations clés
<b>ICP</b>	Indicateur clé de performance
<b>MPME</b>	Micro, petites et moyennes entreprises SNEF
<b>OCDE/INFE</b>	Organisation de coopération et de développement économiques/ Réseau international pour l'éducation financière
<b>PIA</b>	Autorité des pensions et des assurances de Zambie
<b>SBS</b>	Autorité de contrôle des banques, assurances et fonds de pension du Pérou (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP)
	Terms of reference
	Training-of-trainers workshop
<b>FENU</b>	Fonds d'équipement des Nations Unies

# ANNEXES

## DÉFINITIONS : EXEMPLES PARMI LES MEMBRES DE L'AFI

### EXEMPLES DE DÉFINITIONS EXISTANTES DE LA CONNAISSANCE FINANCIÈRE

AFI	Conscience et connaissance des concepts et produits financiers nécessaires à la gestion des finances personnelles, en tenant compte de la situation économique et sociale de chacun.
FIDJI	Quand un individu ou un ménage est éduqué financièrement, il a la capacité de bien comprendre et de faire des choix éclairés en ce qui concerne les services et produits financiers, et est capable de gérer sagement ses finances et ses investissements.
MALAISIE	Conscience, connaissances, compétences, attitude et comportement nécessaires pour prendre des décisions financières appropriées.
NIGERIA	Également appelée capacité financière, elle désigne les connaissances et les compétences dont disposent les individus et qui leur permettent de gérer efficacement leurs ressources financières afin d'améliorer leur bien-être économique.
OUGANDA	Il s'agit des connaissances, des compétences et de la confiance nécessaires pour bien gérer ses finances, compte tenu de sa situation économique et sociale, étant précisé que « connaissances » signifie avoir une compréhension des questions touchant aux finances personnelles, que « compétences » signifie être capable d'appliquer ces connaissances à la gestion de ses finances personnelles, et que « confiance » signifie être suffisamment sûr de soi pour prendre des décisions relatives à ses finances personnelles.
ZAMBIE	Capacité à comprendre ses finances personnelles. Il s'agit de la conscience et de la connaissance des principaux concepts financiers nécessaires à la gestion de ses finances personnelles.

### EXEMPLES DE DÉFINITIONS EXISTANTES DE L'ÉDUCATION FINANCIÈRE

AFI	Processus qui vise à procurer aux personnes les connaissances, les compétences, l'attitude et la capacité nécessaires, grâce à l'accès à des informations objectives pertinentes et à une formation, de manière à leur permettre de prendre des décisions financières éclairées et des mesures adaptées à leur situation.
COLOMBIE	L'éducation économique et financière est le processus par lequel les personnes acquièrent les valeurs, connaissances, compétences et comportements nécessaires pour prendre des décisions financières responsables, qui nécessitent l'application de concepts financiers de base et une compréhension des effets que les changements des principaux indicateurs macroéconomiques génèrent sur leur niveau de bien-être.
MALAISIE	Processus visant à améliorer la compréhension, à développer les compétences et la confiance en soi pour faire des choix financiers éclairés et savoir où trouver une assistance.
MAROC	Processus qui contribue au développement des compétences financières des citoyens et à leur bien-être financier au travers de : une bonne gestion de leurs finances personnelles et professionnelles grâce à des décisions financières réfléchies et responsables ; un choix avisé des services financiers adaptés à leur situation ; une utilisation responsable des services financiers pour pouvoir saisir en toute confiance les opportunités économiques et financières qui se présentent à eux.
NIGERIA	le processus par lequel des consommateurs/investisseurs améliorent leur connaissance des produits, concepts et risques financiers et acquièrent, au moyen d'une information, d'une instruction ou d'un avis objectif, les compétences et la confiance nécessaires pour devenir plus sensibles aux risques et opportunités en matière financière, faire des choix raisonnés, savoir où trouver une assistance et prendre d'autres initiatives efficaces pour améliorer leur bien-être financier (OCDE).
RWANDA	L'éducation financière procure aux gens les connaissances, les compétences et la confiance en soi nécessaires pour prendre et mettre en pratique des décisions éclairées, confiantes et opportunes en matière de gestion des finances.
SEYCHELLES	Processus par lequel la capacité financière d'un individu est améliorée (compréhension des produits, des concepts et des risques financiers ; et renforcement des compétences et de la confiance en soi en matière de finances) par la participation et l'accès à une formation et à des informations et conseils objectifs.

TANZANIE	L'éducation financière est le terme général recouvrant toutes les activités visant à transférer des connaissances et des compétences et à influencer le comportement en matière financière. L'éducation financière peut prendre diverses formes. Une combinaison de ces formes et de différents canaux devrait être incluse dans une stratégie de protection des consommateurs, en fonction des besoins du public cible et des objectifs stratégiques.
ZAMBIE	Transmettre aux personnes les connaissances, la compréhension, les compétences et la confiance en soi afin qu'ils puissent prendre des décisions et des mesures financières adaptées à leur situation personnelle.

#### EXEMPLES DE DÉFINITIONS EXISTANTES DE LA CAPACITÉ FINANCIÈRE

AFI	La confiance et les aptitudes d'une personne en ce qui concerne les connaissances, les compétences et les comportements financiers nécessaires pour prendre des décisions et des mesures éclairées, confiantes et pertinentes au sujet de ses finances personnelles et de celles de son ménage afin d'améliorer son bien-être financier
ARMÉNIE	Une personne dispose d'une capacité financière si elle possède les connaissances, les aptitudes, les compétences et la culture, qui lui permettent d'être informée, de prendre des décisions responsables concernant ses finances personnelles et de prendre les bonnes mesures en fonction de la situation.
BHOUTAN	La capacité financière consiste en une combinaison de connaissances, de compétences, d'attitudes et de comportements financiers qui permettent à un individu de prendre des décisions financières rationnelles, informées et judicieuses.
MAROC	<p>La capacité financière d'un individu se compose de quatre éléments :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La connaissance : Je connais les solutions existantes pour le financement de mon entreprise*</li> <li>- Les compétences : Je sais comment accéder aux produits de crédit adaptés à ma situation et les utiliser*</li> <li>- L'attitude : Je m'adresse facilement à mon prestataire de services financiers en cas de problème de trésorerie*</li> <li>- Le comportement : Chaque fois que j'ai un besoin de financement, je me présente à mon établissement financier avec un dossier complet de demande de financement*</li> </ul> <p>(* exemples illustratifs)</p>
NIGERIA	Le terme « capacité financière » englobe la « connaissance financière » et traduit les multiples dimensions de la connaissance, des compétences, des attitudes, de la confiance en soi et du comportement. Il s'agit de la capacité pour une personne d'agir avec confiance en faisant des choix optimaux dans la gestion de ses finances.
RWANDA	Il s'agit d'une combinaison de connaissances, de compétences et d'auto-efficacité nécessaires à une personne pour prendre et mettre en pratique les décisions de gestion des finances qui conviennent le mieux aux circonstances de sa vie, dans un environnement favorable qui comprend, entre autres, l'accès à des services financiers appropriés.
TANZANIE, SEYCHELLES	Il s'agit de la capacité pour une personne d'agir avec confiance en faisant des choix optimaux dans la gestion de ses finances.

# OUTIL 1 : PRÉ-FORMULATION : CARTOGRAPHIE DE L'OFFRE

COMPOSANTE	DESCRIPTION
<b>SECTION 1 : INTRODUCTION</b>	Rôle du membre Principaux programmes de l'organisation Groupes cibles des différents programmes Couverture géographique des programmes
<b>SECTION 2 : MISE EN ŒUVRE DU PROGRAMME D'ÉDUCATION FINANCIÈRE</b>	Les principaux groupes cibles Besoins en éducation financière des groupes cibles Contenu/messages de l'éducation financière Canaux/plateforme de diffusion de l'éducation financière Moyens les plus efficaces pour toucher les groupes cibles Messages les plus efficaces Différenciation des contenus et des canaux de diffusion selon le groupe cible
<b>SECTION 3 : SUIVI ET ÉVALUATION DU PROGRAMME D'ÉDUCATION FINANCIÈRE</b>	Données recueillies pour le suivi et l'évaluation Systèmes ou outils de suivi et d'évaluation
<b>SECTION 4 : ANALYSE DU PROGRAMME D'ÉDUCATION FINANCIÈRE</b>	Réussites des activités Difficultés de mise en œuvre Bonnes pratiques et enseignements tirés
<b>SECTION 5 : RECOMMANDATIONS POUR LA MISE EN ŒUVRE DE LA SNEF</b>	Composantes clés Activités sur le court et le long terme Difficultés Principales parties prenantes Organisme de coordination et organisme responsable Structure organisationnelle
<b>SECTION 6 : RÔLE DANS LA SNEF</b>	Ressources et infrastructures existantes Insuffisances en termes de ressources et d'infrastructures Alignement sur les objectifs du programme

## OUTIL 2 : PRÉ-FORMULATION : EXEMPLES DE PROGRAMMES D'ÉDUCATION FINANCIÈRE INTÉGRÉS AU NIVEAU NATIONAL

PAYS	TYPE	NOM/DESCRIPTION	ANNÉE	LIEN
<b>AFRIQUE</b>				
ANGOLA	Programme	Programa de Educação Financeira	2017	<a href="#">Lien</a>
MALAWI	Programme autonome	National Financial Literacy Strategy	2020	-
MOZAMBIQUE	Inclus dans la SNIF	National Financial Inclusion Strategy 2016-2022	2016	<a href="#">Lien</a>
NIGERIA	Programme autonome	National Financial Literacy Framework	2015	<a href="#">Lien</a>
RWANDA	Programme autonome	National Financial Education Strategy	2013	<a href="#">Lien</a>
SEYCHELLES	Programme autonome	Seychelles National Financial Education Strategy 2017-2020	2017	<a href="#">Lien</a>
TANZANIE	Programme autonome	National Financial Education Framework 2016-2020	2016	<a href="#">Lien</a>
UGANDA	Programme autonome	National Financial Education Strategy II 2019-2024	2019	<a href="#">Lien</a>
ZAMBIE	Programme autonome	National Strategy on Financial Education II 2019-2024	2019	<a href="#">Lien</a>
<b>ASIE</b>				
BHOUTAN	Programme autonome	Bhutan National Financial Literacy Strategy 2018-2023	2018	<a href="#">Lien</a>
INDONÉSIE	Programme autonome	Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia (SNLKI) Revisit 2017	2017	<a href="#">Lien</a>
MALAISIE	Programme autonome	National Strategy for Financial Literacy 2019-2023	2019	<a href="#">Lien</a>
PAKISTAN	Programme	National Financial Literacy Programme for Youth (NFLP)	-	<a href="#">Lien</a>
<b>EUROPE ORIENTALE ET ASIE CENTRALE</b>				
ARMÉNIE	Programme autonome	National Strategy for Financial Education 2014-2019	2014	-
	Programme autonome	Financial Capability Barometer	2017	<a href="#">Lien</a>
<b>AMÉRIQUE LATINE ET CARAÏBES</b>				
ARGENTINE	Inclus dans la SNIF	Estrategia Nacional de Inclusión Financiera	2019	<a href="#">Lien</a>
BRAZIL	Programme autonome	Brazil National Strategy for Financial Education 2010	2010	<a href="#">Lien</a>
CHILI	Programme autonome	Estrategia Nacional de Educación Financiera	2017	<a href="#">Lien</a>
COLOMBIE	Programme autonome	Estrategia nacional de educación económica y financiera	2017	<a href="#">Lien</a>
COSTA RICA	Programme autonome	Estrategia Nacional de Educación Financiera	2020	<a href="#">Lien</a>
HAÏTI	Programme autonome	Plan National d'Education Financiere Haïti (2020-2025)	2020	<a href="#">Lien</a>
MEXIQUE	Programme autonome	Estrategia Nacional de Educacion Financiera	2017	<a href="#">Lien</a>
<b>AFRIQUE DU NORD ET MOYEN-ORIENT</b>				
JORDANIE	Programme	National Financial and Social Education Programme 2015-2021	2015	<a href="#">Lien</a>
		Plan stratégique de la Fondation marocaine pour l'éducation financière (2019-2023)	2019	<a href="#">Lien</a>
<b>PACIFIQUE</b>				
Fidji	Programme autonome	National Financial Literacy Strategy 2013-2015	2013	<a href="#">Lien</a>
	Inclus dans la SNIF	National Financial Inclusion Strategy 2016-2020	2016	<a href="#">Lien</a>
Papouasie-Nouvelle-Guinée	Inclus dans la SNIF	National Financial Inclusion Strategy 2016-2020	2016	<a href="#">Lien</a>
Îles Salomon	Inclus dans la SNIF	National Financial Inclusion Strategy 2016-2020	2016	<a href="#">Lien</a>
Timor Oriental	Programme autonome	Timor-Leste National Strategic Plan for Financial Literacy 2016-2020	2016	<a href="#">Lien</a>

NB : Tous les documents nationaux ne sont pas disponibles en ligne.

## OUTIL 3 : FORMULATION : PROCESSUS D'ADAPTATION POUR IDENTIFIER ET PRIORISER LE CONTENU PERTINENT<sup>18</sup>

NUMÉRO DE L'ÉTAPE	ACTIVITÉS	CONSIDÉRATIONS CLÉS
1	Identifier le groupe cible et ses besoins en matière d'éducation financière, ses préférences d'apprentissage et sa disponibilité	Connaissance Numérique Caractéristiques socio-économiques
2	Cerner le paysage financier local	Produits financiers disponibles Caractéristiques des produits disponibles Devise Montants
3	Identifier les formateurs, leur niveau de connaissance financière et leur disponibilité	Éducation Connaissances Expérience en matière d'animation Disponibilité
4	Identifier le contexte local	Exemples Anecdotes Terminologie Illustrations
5	Passer en revue les programmes d'études et sélectionner les sujets et sessions pertinents	
6	Adapter les sessions choisies à la population cible, au paysage financier, aux capacités des formateurs et au contexte local	

## OUTIL 4 : FORMULATION : SUJETS ET OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE POUR L'IDENTIFICATION ET LA PRIORISATION DU CONTENU DE L'ÉDUCATION FINANCIÈRE<sup>19</sup>

SUJET	OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE
GESTION QUOTIDIENNE DES FINANCES	Identifier les sources de revenus et les dépenses Classer les dépenses par ordre de priorité et les contrôler Suivre et équilibrer les revenus et les dépenses Payer les factures à temps Discuter de questions d'argent avec les membres de la famille
PLANIFICATION SUR LE LONG TERME	Élaborer des stratégies d'épargne Définir des objectifs d'épargne sur le court terme Définir des objectifs d'épargne sur le long terme Élaborer un plan d'épargne Identifier la meilleure option d'épargne pour atteindre ses objectifs en matière d'épargne Fixer des objectifs et élaborer des plans d'épargne avec d'autres membres de la famille
RÉSILIENCE	Identifier les trois étapes de la résilience Gérer ses finances avec des revenus irréguliers Épargner pour couvrir les dépenses d'urgence Souscrire à une assurance Discuter avec les membres de la famille des mesures visant à prévenir une situation d'urgence, y face faire et la surmonter
UTILISATION DES SERVICES FINANCIERS	Identifier les sources d'information sur les services financiers Faire la différence entre des informations partiales et impartiales sur les services financiers Comparer les prestataires de services financiers Évaluer et choisir les services financiers appropriés à ses objectifs Calculer si un endettement est envisageable et à hauteur de quel montant Établir un calendrier de remboursement des prêts Partager des informations sur les services financiers avec les membres de sa famille
SERVICES FINANCIERS NUMÉRIQUES	Identifier les avantages et les risques liés aux services financiers numériques Utiliser la technologie pour accéder à une gamme de services financiers numériques Faire confiance à l'exactitude des SMS de confirmation pour les transactions mobiles Vérifier et suivre les transactions numériques Protéger son identité en ligne, sa carte de crédit et son compte de paiement mobile Savoir où rechercher une assistance en cas de problèmes liés à une transaction
PROTECTION DES CONSOMMATEURS	Protéger son identité et son compte Exercer ses droits et obligations en tant que consommateur Exercer les recours du client Comprendre le contrat de prêt avant de le signer Reconnaitre la différence entre les transactions légitimes et illégitimes sur le compte Savoir comment prévenir et reconnaître les escroqueries

## OUTIL 5 : MISE EN ŒUVRE : EXEMPLE DE PROGRAMME POUR LA FORMATION DES FORMATEURS PRINCIPAUX

HOR	JOUR 1	JOUR 2	JOUR 3
9H - 10H	Introduction Objectifs et programme de l'atelier	Contenu technique - Sujet 1	Préparation en groupe en vue de la présentation
10H - 11H	Présentation de l'éducation financière	Contenu technique - Sujet 1	Présentation de la session avec retour d'information des participants
11H - 11H15	Pause	Pause	Pause
11H15 - 12H30	Simulation et analyse de la session sur l'éducation financière	Contenu technique - Sujet 1	Présentation de la session avec retour d'information des participants
12H30 - 13H30	Déjeuner	Déjeuner	Déjeuner
13H30 - 14H30	Bonnes pratiques pour l'apprentissage des adultes ou des jeunes	Contenu technique - Sujet 2	Présentation de la session avec retour d'information des participants
14h30 - 15h30	Compétences en matière d'animation	Contenu technique - Sujet 2	Présentation de la session avec retour d'information des participants
15h30 - 15h45	Pause	Pause	Pause
15h45 - 17h	Compétences en matière d'animation	Contenu technique - Sujet 2	Présentation de la session avec retour d'information des participants

## OUTIL 6 : MISE EN ŒUVRE : LISTE DE CONTRÔLE D'OBSERVATION POUR LE SUIVI DU RENFORCEMENT DES CAPACITÉS<sup>20</sup>

NOM DU FORMATEUR	NOM/FONCTION DE L'OBSERVATEUR		
SUJET DE LA SESSION/INTITULÉ ET NUMÉRO			
NOM DE GROUPE	DATE		
<b>1. CONTENU TECHNIQUE</b>			
a. A communiqué toutes les informations techniques avec précision	Oui	Non	
b. A répondu aux questions de manière précise	Oui	Non	S.O.
c. A recentré l'attention sur le comportement promu lorsque des informations « inexactes »	Oui	Non	S.O.
d. A reconnu, le cas échéant, que certaines questions dépassaient ses connaissances techniques	Oui	Non	S.O.
<b>2. GESTION ET ORGANISATION DE LA SESSION</b>			
a. A terminé toutes les étapes de la session de formation	Oui	Non	
b. A terminé toutes les étapes de la session de formation dans l'ordre	Oui	Non	
c. A terminé la session de formation en ____ minutes par rapport à la durée recommandée	Oui	Non	
d. Disposait de tous les supports (visuels, notes, accessoires, etc.) prêts et ordonnés	Oui	Non	

20 Microfinance Opportunities. Washington D.C. Implementation Guidance, 2006.

## 3. COMPÉTENCES EN MATIÈRE D'ANIMATION ET D'ENSEIGNEMENT

a. A utilisé de petits groupes comme suggéré, y compris pour la taille du groupe (binômes, trinômes, etc.)	Oui	Non	S.O.
b. Gestion des petits groupes			
> A défini clairement la question/le sujet à examiner	Oui	Non	
> A aidé les participants à s'installer pour qu'ils soient les uns en face des autres	Oui	Non	
> A fait le tour de la salle pour apporter des précisions, aider et encourager les groupes	Oui	Non	
> A demandé des rapports (échantillon ou tous les groupes) conformément au guide de la session de formation	Oui	Non	
c. Questions ouvertes			
> A posé des questions ouvertes comme indiqué dans le guide de la session de formation	Oui	Non	
> A posé des questions ouvertes pour stimuler et encourager un échange actif à d'autres moments – donner un exemple précis : _____	Oui	Non	
d. S'est exprimé clairement et de manière à être entendu par tous les participants	Oui	Non	
e. Contenus visuels			
> A montré tous les contenus visuels de la session de formation	Oui	Non	S.O.
> A veillé à ce que tous les participants puissent voir les contenus visuels (en les déplaçant dans la salle, en les faisant circuler dans la salle, en demandant à un participant de les faire circuler ou en demandant aux participants de se rassembler autour d'une image pour mieux la voir)	Oui	Non	S.O.
f. A utilisé d'autres techniques d'enseignement/d'animation comme indiqué dans le guide de la session de formation (anecdotes, démonstrations, jeux de rôle, jeux))	Oui	Non	S.O.

## 4. ATTITUDES

a. A félicité les participants – donner un exemple précis : _____	Oui	Non
b. A fait preuve de respect vis-à-vis des participants – donner un exemple précis : _____	Oui	Non
c. A aidé les participants à se sentir à l'aise pour participer – donner un exemple précis : _____	Oui	Non
d. A tenté de créer un dialogue et/ou de limiter le style « cours magistral » – donner un exemple précis : _____	Oui	Non

## Remarques :

1. S.O. ne doit être utilisé que si le formateur n'a pas eu l'opportunité d'utiliser ou de mettre en pratique l'élément concerné. Dans tous les autres cas, utiliser les réponses « Oui » ou « Non ».
2. Lorsqu'un exemple précis est demandé, encercler « Non » si aucun exemple précis ne peut être donné.

# OUTIL 7 : MISE EN OEUVRE : RETOUR D'INFORMATION DES PARTICIPANTS DANS LE CADRE DU TEST PILOTE DES SESSIONS DE FORMATION SUR L'ÉDUCATION FINANCIÈRE

21

Ce formulaire doit être rempli suite à une discussion informelle avec cinq participants après la clôture d'une session de formation.

**Nom du formateur**

**Date de la discussion de groupe :**

**Module :**

**Nombre de participants fournissant un retour d'information :**

**N° de la session :**

Se présenter aux participants en disant : « Je voudrais vous poser quelques questions sur la session de formation à laquelle vous venez de prendre part. Nous aimerions recueillir vos opinions sur les sessions afin de les améliorer à l'avenir. Ce que vous nous direz ne sera communiqué à personne dans la communauté. Vos contributions serviront uniquement à nous aider à améliorer la formation. Pourrais-je vous poser quelques questions sur votre expérience des sessions de formation organisées dans votre centre ? »

1. Qu'est-ce qui vous a paru le plus intéressant ou le plus utile dans la session d'aujourd'hui ? (Demander des précisions sur le contenu et les activités)

---



---



---



---



---

2. Qu'est-ce qui n'était pas clair pour vous durant la session d'aujourd'hui ? (Demander des précisions sur le contenu et les activités)

---



---



---



---



---

3. Qu'avez-vous appris de nouveau dans la session ?  
(Demander : D'autres choses encore ?)

---



---



---



---

4. Quelles actions comptez-vous entreprendre à la suite de la session de formation ?

---



---



---



---

5. Sur quel sujet aimeriez-vous en apprendre davantage ?

---



---



---



---

## OUTIL 8 : MISE EN OEUVRE : RETOUR D'INFORMATION DU FORMATEUR DANS LE CADRE DU TEST PILOTE DES SESSIONS DE FORMATION SUR L'ÉDUCATION FINANCIÈRE<sup>22</sup>

Nombre de formateurs présents lors de la discussion :

---



---

Nombre de formateurs présents ayant présenté chaque session :

4. Quels sujets devraient être ajoutés ? Quels sujets devraient être retirés ? Quels sujets devraient être modifiés ?

Session 1 : Session 2 :

---

Session 3 : Session 4 :

---

Session 5 : Session 6 :

---

Session 7 :

---

Session \_ : Session \_ :

---

1. Qu'est-ce qui a bien fonctionné lors des sessions de formation ? Soyez aussi précis que possible.

---



---



---



---



---



---



---



---

2. Qu'est-ce qui a moins bien fonctionné, ou qu'est-ce qui a été le plus difficile pour vous durant les sessions de formation ? Soyez aussi précis que possible.

---



---



---



---

6. Le temps imparti était-il suffisant ou insuffisant pour couvrir le contenu et les activités tels que décrits dans le programme de chaque session ? Comment la session de formation peut-elle être modifiée pour être adaptée au temps disponible ?

---



---



---



---

3. Qu'est-ce qui rendrait ces sessions plus pratiques ?

## OUTIL 9 : MISE EN OEUVRE : ENQUÊTE DE SATISFACTION SUR L'ATELIER D'ÉDUCATION FINANCIÈRE

1. Quelles sont les choses les plus importantes que vous avez apprises au cours de cet atelier/cette activité ?

---



---



---

2. Qu'est-ce qui vous a le plus plu dans cet atelier/cette activité ?

---



---



---

3. Quelles actions comptez-vous entreprendre à la suite de cet atelier/cette activité ?

---



---



---

4. Merci de bien vouloir noter les éléments suivants. Encerclez un seul chiffre pour chaque ligne :

	Médiocre	Acceptable	Bien	Très Bien	Excellent
Utilité de l'activité du jour	1	2	3	4	5
Compétence de l'animateur ou du formateur	1	2	3	4	5
Clarté dans la présentation des informations	1	2	3	4	5
Supports et documents	1	2	3	4	5
Durée de la session	1	2	3	4	5
Qualité générale de l'activité	1	2	3	4	5

5. Qu'est-ce que vous changeriez dans cet atelier/cette activité ?

---



---



---

6. Que souhaitez-vous apprendre d'autre sur ce sujet et sur d'autres sujets liés à l'éducation financière ?

---



---



---

7. Seriez-vous prêt à recommander ce programme à une autre personne ?

Oui  Non  Je ne sais pas

## OUTIL 10 : CADRE D'ÉVALUATION À L'ÉCHELLE NATIONALE<sup>23</sup>

OBJECTIF DE L'ÉVALUATION	QUESTIONS D'ÉVALUATION
<b>PERTINENCE</b>	<p>Dans quelle mesure les initiatives stratégiques sont-elles pertinentes pour les principales parties prenantes aux niveaux macro, intermédiaire et micro ?</p> <p>Dans quelle mesure le contenu et les canaux de diffusion sont-ils pertinents pour les principaux groupes cibles ?</p> <p>Dans quelle mesure les initiatives stratégiques sont-elles alignées sur les objectifs stratégiques de la SNEF et sur les autres politiques nationales ?</p>
<b>EFFICACITÉ</b>	<p>Dans quelle mesure les objectifs du cadre de résultats peuvent-ils être atteints ?</p> <p>Quels sont les facteurs qui ont contribué ou freiné la réalisation de la SNEF ?</p> <p>Comment les outils de collecte et d'analyse des données peuvent-ils être améliorés afin de mesurer les indicateurs d'éducation financière les plus pertinents ?</p>
<b>EFFICIENCE</b>	<p>Dans quelle mesure le processus permettant d'atteindre les résultats est-il efficient ? Les ressources ont-elles été utilisées de façon optimale ?</p> <p>Quels sont les facteurs qui ont contribué à assurer l'efficience à l'étape de la mise en œuvre ?</p> <p>Quels sont les facteurs qui ont réduit l'efficience à l'étape de la mise en œuvre ?</p>
<b>IMPACT</b>	<p>Quel a été l'impact probable des initiatives de la stratégie pour améliorer la connaissance financière, les comportements financiers et le bien-être financier ?</p> <p>Quel a été l'impact probable sur l'environnement favorable ?</p> <p>En quoi les parties prenantes/groupes de travail ont-ils chacun contribué à ce changement ?</p>
<b>DURABILITÉ</b>	<p>Dans quelle mesure la structure de coordination est-elle susceptible d'être maintenue au terme de la mise en œuvre de la stratégie ?</p> <p>Quels sont les facteurs clés susceptibles de limiter le potentiel d'une autre version de la stratégie ?</p> <p>Dans quelle mesure les capacités ont-elles été renforcées aux niveaux macro, intermédiaire et micro ?</p>

# OUTIL 11 : MISE EN OEUVRE : TEST À PRIORI ET À POSTERIORI CONCERNANT LA GESTION DE LA DETTE<sup>24</sup>

QUESTION	RÉPONSE	
1. Un prêt doit être remboursé quand vous avez un revenu suffisant.	<input type="checkbox"/> Vrai	<input type="checkbox"/> Faux
2. Un prêt ne doit jamais être contracté pour des situations d'urgence.	<input type="checkbox"/> Vrai	<input type="checkbox"/> Faux
3. Une conséquence du surendettement est... (Encercler la réponse la plus appropriée)	A) Avoir de l'argent supplémentaire à dépenser B) Ne plus avoir accès au crédit à l'avenir C) Avoir accès à de nombreuses sources de crédit	
4. Une bonne source d'endettement pour l'achat d'un bien est celle qui dure plus longtemps que l'utilisation de ce bien.	<input type="checkbox"/> Vrai	<input type="checkbox"/> Faux
5. Vous réalisez que vous ne contrôlez plus votre endettement lorsque vous souscrivez de nouveaux prêts ou obtenez des prolongations d'échéance pour rembourser des prêts en cours.	<input type="checkbox"/> Vrai	<input type="checkbox"/> Faux
6. Une façon de gérer ses dettes est de... (Encercler la réponse la plus appropriée)	A) Rembourser d'abord le prêt dont le montant est le plus élevé B) Rembourser un seul prêt par mois C) Manquer le remboursement de certains prêts pour pouvoir rembourser d'autres prêts	
7. Vous savez que vous contrôlez votre endettement lorsque vous comprenez votre flux de trésorerie mensuel et que vous pouvez anticiper les déficits.	<input type="checkbox"/> Vrai	<input type="checkbox"/> Faux
8. L'échéance d'un prêt est...	A) Le délai et l'espacement des remboursements du prêt B) La période qui suit l'obtention d'un prêt et qui précède l'échéance du premier paiement C) La période pendant laquelle vous devez faire usage des fonds empruntés et les rembourser	
9. Vous courez le risque de ne pas pouvoir rembourser vos prêts lorsque...	A) Des situations d'urgence inattendues entraînent un besoin urgent de fonds B) Vous servez du prêt comme fonds de roulement C) Vous investissez les fonds dans la création d'une nouvelle entreprise	
10. Le fait d'effectuer les paiements à temps ne permet pas de déterminer si vous avez ou non le contrôle de votre endettement.	<input type="checkbox"/> Vrai	<input type="checkbox"/> Faux

## OUTIL 12 : CADRE D'ÉVALUATION À L'ÉCHELLE DU PROGRAMME<sup>25</sup>

OBJECTIF DE L'ÉVALUATION	QUESTIONS D'ÉVALUATION
<b>PERTINENCE</b>	<p>Dans quelle mesure le programme est-il pertinent pour les partenaires de mise en œuvre impliqués ?</p> <p>Dans quelle mesure le contenu et les canaux de diffusion sont-ils pertinents pour les principaux groupes cibles ?</p> <p>Dans quelle mesure le programme a-t-il répondu aux besoins actuels des groupes cibles ?</p>
<b>EFFICACITÉ</b>	<p>Dans quelle mesure les réalisations et les résultats prévus sont-ils en phase avec la théorie du changement ?</p> <p>Quels sont les facteurs qui ont contribué ou limité l'atteinte des réalisations et des résultats prévus ?</p> <p>Comment les outils de collecte et d'analyse des données peuvent-ils être améliorés afin de mesurer les indicateurs d'éducation financière les plus pertinents ?</p>
<b>EFFICIENCE</b>	<p>Dans quelle mesure le processus permettant d'atteindre les résultats est-il efficient ? Les ressources ont-elles été utilisées de façon optimale ?</p> <p>Quels sont les facteurs qui ont contribué à assurer l'efficience à l'étape de la mise en œuvre ?</p> <p>Quels sont les facteurs qui ont réduit l'efficience à l'étape de la mise en œuvre ?</p>
<b>IMPACT</b>	<p>Dans quelle mesure le programme est-il susceptible d'être maintenu au terme de la mise en œuvre de la stratégie ?</p> <p>Quels sont les facteurs clés susceptibles de limiter le potentiel de réplication du programme ?</p> <p>Dans quelle mesure les capacités des partenaires de mise en œuvre ont-elles été renforcées ?</p>
<b>DURABILITÉ</b>	<p>Quels sont les canaux qui ont été utilisés pour passer à une plus grande échelle ?</p> <p>Comment les réseaux et partenariats existants ont-ils été mis à contribution ?</p> <p>Comment les infrastructures et les points de contact existants ont-ils été mis à contribution ?</p>

# BIBLIOGRAPHIE

- AFI.** 2021. Digital Financial Literacy Guideline Note. [lien](#)
- AFI.** 2020. Key Facts Statements for Credit: Do They Work? The Experience of Armenia. [lien](#)
- AFI.** 2020. The Financial Competency Matrix for Adults: A Policy Framework. [lien](#)
- AFI.** 2020. Financial Education in Latin America and the Caribbean. [lien](#)
- AFI.** 2019. A Client Needs-Centred Approach to Financial Inclusion Measurement. [lien](#)
- AFI.** 2019. Effective Stakeholder Coordination for National Financial Inclusion Strategy Implementation. [lien](#)
- AFI.** 2019. Financial Education: Key to Promoting Stability, Growth and Inclusion. [lien](#)
- AFI.** 2019. Kigali Statement: Accelerating Financial Inclusion for Disadvantaged Groups. [lien](#)
- AFI.** 2016. Stratégies nationales d'inclusion financière : « Toolkit ». [lien](#)
- AFI** 2015. National Financial Inclusion Strategies: Current State of Practice. [lien](#)
- AFI** 2013. Autonomisation du Consommateur et Pratiques Commerciales. [lien](#)
- Banque de l'Ouganda.** Strategy for Financial Literacy in Uganda. 2019-2024.
- Banque centrale de Zambie** . The National Strategy on Financial Education for Zambia: 2019-2024.
- Center for Financial Inclusion.** 2016. A Change in Behavior: Innovations in Financial Capability. [lien](#)
- Banque centrale des Seychelles.** Seychelles National Financial Education Strategy: 2017-2020.
- Consumer Financial Protection Bureau.** 2017. Effective Financial Education: Five Principles and How to Use Them. [lien](#)
- Consumer Financial Protection Bureau.** 2017. The Power of Light-Touch Financial Education: A Demonstration with Credit Card Revolvers. [lien](#)
- Consumer Financial Protection Bureau.** 2015. Financial Well-Being: The Goal of Financial Education. [lien](#)
- GIZ (Agence allemande de coopération pour le**

- développement).** Strategy for Financial Literacy in Uganda. Monitoring and Evaluation of FL Programmes in Uganda: A Practical Guide for Implementers. [lien](#)
- IPA.** Nudges for Financial Health Global: Evidence for Improved Product Design. [lien](#)
- OICV et OCDE.** 2018. The Application of Behavioural Insights to Financial Literacy and Investor Education Programmes and Initiatives. [lien](#)
- Kaiser, T. et L. Menkhoff.** 2017. Does Financial Education Impact Financial Literacy and Financial Behavior, and If So, When? [lien](#)
- Reserve Bank of Malawi.** 2018. Malawi Financial Literacy and Consumer Protection Household Follow-up Survey.
- Reserve Bank of Malawi.** 2013 Malawi Financial Literacy and Consumer Protection Household Baseline Survey.
- Microfinance Opportunities.** 2005. Implementation Guidance. [lien](#)
- National Financial Literacy and Financial Capability Strategy Malawi: 2020-2024.**
- National Financial Literacy Strategy Bhutan: 2018-2023.**
- National Strategy of Financial and Economic Education in Colombia.** CIEEF. June 2017.
- OECD** 2021. Digital Delivery of Financial Education: Design and Practice. [lien](#)
- OECD/INFE.** 2012. High-Level Principles on National Strategies for Financial Education. [lien](#)
- OECD.** 2010. Detailed Guide to Evaluating Financial Literacy Programmes. [lien](#)
- Pacific Financial Inclusion Programme.** Schooling the Next Generation: Lessons Learnt in Financial Education in the Solomon Islands.
- Banque mondiale.** 2014. Enhancing Financial Capability and Behavior in Low and Middle-Income Countries. [lien](#)
- Banque mondiale.** 2018. Integrating Financial Capability into Government Cash Transfer Programs. [lien](#)

**Alliance for Financial Inclusion**

**AFI**, Sasana Kijang, 2, Jalan Dato' Onn, 50480 Kuala Lumpur, Malaysia

**t** +60 3 2776 9000 **e** [info@afi-global.org](mailto:info@afi-global.org) **w** [www.afi-global.org](http://www.afi-global.org)

 Alliance for Financial Inclusion  AFI.History  @NewsAFI  @afinetwork