



DIGITALIZED FINANCIAL EDUCATION FOR SENIORS -
 INTERACTIVE SCENARIO GAMING SOLUTIONS FOR
 INCREASING ONLINE FINANCIAL LITERACY OF
 SENIORS

| | |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Titre du projet | Éducation financière numérique pour les seniors - Solutions de jeux de scénarios interactifs pour accroître la culture financière en ligne des seniors. |
| Acronyme | DEFINE |
| Action | Coopération pour l'innovation et l'échange de bonnes pratiques |
| Référence | 2019-1-AT01-KA204-051249 |
| Durée | 01 10 2019 – 30 09 2021 |
| Coordinateur | P1 – FH JOANNEUM (Autriche) |
| Partenaires | P2 – E-SENIORS (France) P3 – VOLKSHOCHSCHULE HANNOVER (Allemagne) P4 – UNIVERSIDAD DE ALICANTE (Espagne) P5 – ASSOCIAZIONE PROGETTO MARCONI (Italie) P6 – VITALE TECNOLOGIE COMUNICAZIONE – VITECO (Italie) P7 – WIRTSCHAFTSKAMMER STEIERMARK (Autriche) |

IO1 – Catalogue de bonnes pratiques sur l'éducation financière numérique pour les seniors.

Rapport de synthèse

1. Introduction

Le projet DEFINE a pour objectif d'identifier les besoins des seniors en matière d'éducation financière numérique. Non seulement une analyse de besoins doit être réalisée, mais le manque de connaissances dans ce domaine doit être amélioré à long terme. Afin d'atteindre les objectifs fixés, la première étape du projet consiste à élaborer un catalogue de bonnes pratiques. Ce catalogue se concentre sur l'identification et la collecte de bonnes pratiques en Europe concernant l'enseignement et la formation en matière d'éducation financière numérique pour seniors. Afin de donner un aperçu complet des formations existantes, des besoins des seniors et des éducateurs et des lacunes existantes, diverses méthodes de recherche ont été appliquées : (1) une recherche documentaire sur les bonnes pratiques, (2) un groupe de discussion afin d'obtenir des informations qualitatives permettant d'adapter le cours aux préférences, aux besoins et aux attentes des seniors et des éducateurs et (3) une enquête en ligne afin de mieux comprendre les profils et les besoins des seniors en termes de compétences et d'éducation financière numérique. Cette synthèse est la compilation des résultats de la recherche dans les différents pays partenaires : Autriche, France, Italie, Allemagne et Espagne. Ces conclusions guideront le développement de l'IO2 (création de fiches de compétences et conception du programme de formation) et, par conséquent, de l'IO3 (formations à l'éducation financière numérique pour les seniors). Le but est donc de soutenir le consortium dans la création d'un programme de formation bénéfique pour le principal groupe cible du projet, les seniors.



Erasmus+

Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation du contenu, qui reflète uniquement le point de vue des auteurs, et la Commission ne peut pas être tenue responsable de toute utilisation qui

pourrait être faite des informations qu'elle contient.

2. Recherche documentaire

La recherche documentaire a permis de mieux comprendre quelles sont les initiatives qui existent déjà et qui poursuivent des objectifs identiques ou similaires à ceux du projet DEFINE. Chaque partenaire a identifié au moins 4 bonnes pratiques dans son pays en suivant le modèle développé par ESE et FHJ pour assurer la comparabilité des informations trouvées. Lors de la réunion de lancement en ligne, le consortium a décidé d'inclure les bonnes pratiques concernant :

- Les connaissances informatiques pour les seniors
- La culture financière en général
- La culture financière numérique

Les bonnes pratiques concernent le contenu, l'organisation, la méthodologie et l'adaptation de l'enseignement aux besoins et aux caractéristiques d'apprentissage des seniors.

Le principal résultat identifié par la recherche des bonnes pratiques dans les pays impliqués dans le projet est le fait qu'il n'existe que peu ou pas de formation spécifiquement axée sur l'amélioration des compétences financières numériques pour les seniors.

Les résultats de la recherche documentaire montrent que les sujets suivants sont inclus dans les bonnes pratiques analysées et ont été identifiés comme les plus pertinents:

- Carte bleue, compte bancaire, paiement sans contact, budget, crédit, épargne
- La sécurité sur Internet
- Intéraction entre les canaux financiers numériques et traditionnels
- Banque en ligne
- Paiements en ligne
- Gestion de l'argent
- Prêts, financement et crédit à la consommation
- Compétences informatiques pour les seniors

Les **approches organisationnelles et méthodologiques** identifiées à partir de la recherche documentaire et utiles pour la mise en œuvre de DEFINE sont les suivantes:

- Le format du contenu organisé en vidéos courtes.



Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation du contenu, qui reflète uniquement le point de vue des auteurs, et la Commission ne peut pas être tenue responsable de toute utilisation qui

pourrait être faite des informations qu'elle contient.

- Le contenu axé sur les aspects pratiques des finances qui sont appliqués au quotidien.
- Les cours adaptés aux besoins et aux demandes des apprenants.
- Chaque apprenant reçoit un soutien individuel de la part du formateur, ce qui signifie que l'interaction entre le formateur et l'apprenant est essentielle.
- L'utilisation d'études de cas appropriées pour les seniors
- L'inclusion de questionnaires d'auto-évaluation et/ou de test des connaissances financières en utilisant des outils en ligne renforçant l'impact de l'apprentissage.
- Les téléchargements gratuits de pdf disponibles sur le site web utiles pour répondre à besoins futurs et offrir des informations après le cours.

Les bonnes pratiques liées à la **pédagogie** sont les suivantes :

- Le participant reçoit d'abord une explication d'un sujet, ensuite, ensuite nous lui posons 5 questions sur le sujet avec des réponses possibles "bien" ou "mal". L'étape suivante est une explication avec une vidéo et enfin le participant a toutes les informations sur le progrès et le succès d'une formation.
- Les parties théoriques sont appuyées par des sessions pratiques qui sont pour la plupart liées aux études de cas.
- Dès le début de la formation, le formateur doit commencer à établir une relation de confiance avec l'apprenant notamment à travers des échanges et une communication active.

Les éléments des bonnes pratiques mentionnés ci-dessus seront pris en compte lors de la préparation des fiches de compétences DEFINE et de la conception de la stratégie pédagogique qui constitue la prochaine étape dans l'élaboration du cours de formation pour seniors.



Erasmus+

Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation du contenu, qui reflète uniquement le point de vue des auteurs, et la Commission ne peut pas être tenue responsable de toute utilisation qui

pourrait être faite des informations qu'elle contient.

3. Groupes de discussion

Chaque partenaire a organisé un groupe de discussion avec **un minimum de 5 participants** en suivant une méthodologie commune et en respectant les procédures d'éthique et d'anonymisation. L'objectif principal des groupes de discussion était **d'approfondir les connaissances acquises** grâce à la recherche documentaire.

Dans tous les pays, les participants aux groupes de discussion ont apporté des contributions importantes sur leurs besoins, leurs préoccupations et les défis liés aux services financiers numériques. En général, les seniors souhaitent acquérir les aptitudes et les compétences appropriées afin **d'améliorer leurs connaissances financières numériques**. Ils ont également exprimé le besoin d'être sensibilisés aux **questions de sécurité dans le domaine des technologies numériques**. Ils veulent être inclus et ils veulent comprendre cette évolution financière mais il leur manque l'offre appropriée de formations qui seraient ciblée et adoptée par la population senior.

En outre, les groupes de discussion ont montré qu'il est important de disposer de **compétences numériques de base** pour pouvoir utiliser les technologies financières numériques.

La majorité des personnes interrogées utiliseraient les technologies numériques pour des **transactions qui facilitent le processus de paiement, le contrôle des comptes bancaires**, etc. En outre, certaines compétences financières liées aux cartes bancaires, aux cartes de crédit et d'autres méthodes de paiement sans contact ou Paypal sont très importantes pour les seniors. Les compétences liées aux questions de sécurité soulèvent un grand intérêt: c'est-à-dire savoir ce qu'est un canal sécurisé, comment le reconnaître, quels sont les systèmes de sécurité existants, quels sont les dispositifs techniques nécessaires, où ils doivent apposer une signature, quand ils doivent utiliser le code PIN, où et comment ils peuvent payer par carte bancaire et carte de crédit, quels sont les risques généraux dans le domaine de la finance numérique, comment éviter ces risques, etc. Les résultats des groupes de discussion ont également montré que les seniors ont besoin d'une description plus détaillée des termes techniques, car ils sont nombreux et il y a un manque d'explications adéquates à leur sujet. Les participants ont également convenu que les prêts et les crédits ne sont pas si importants pour les seniors et n'ont pas vraiment de pertinence et de conséquences pratiques.

En ce qui concerne le processus d'apprentissage et les méthodes de formation, les participants ont suggéré de mettre en place un cours de culture numérique comme première étape du processus d'apprentissage (session d'introduction), afin de



Erasmus+

Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation du contenu, qui reflète uniquement le point de vue des auteurs, et la Commission ne peut pas être tenue responsable de toute utilisation qui

pourrait être faite des informations qu'elle contient.

s'assurer que les participants ont les compétences nécessaires pour profiter pleinement de l'expérience d'apprentissage. Ce cours devrait se concentrer principalement sur les aspects les plus importants liés à l'utilisation d'Internet et à la manipulation des outils en ligne.

En principe, tous les participants aux groupes de discussion ont souligné que **les cours en face à face sont nécessaires**. Ni l'apprentissage en ligne ni la distribution de matériel d'information ne sont considérés comme efficaces à eux seuls. Les seniors ont besoin d'un suivi personnel et les questions doivent être discutées plusieurs fois, car ce qui a été appris est vite oublié. La durée d'une formation doit rester gérable (12 à 15 leçons), ce qui peut être lié à un suivi par une entreprise individuelle ou un club informatique.

En outre, les sessions de formation doivent être courtes (1 ou 2 heures), car les seniors ont un rythme d'apprentissage relativement plus long. Il est important de traiter les sujets lentement et de manière compréhensible. Par exemple, il est possible que les seniors aient besoin de quelques heures pour pouvoir appliquer toutes les étapes nécessaires concernant le sujet de la "banque en ligne".

Le matériel de formation doit fournir des exemples concrets. Par exemple : Il pourrait y avoir un exercice où les seniors doivent transférer de l'argent de leur propre compte (fictif) vers un autre compte (fictif). Cet exercice prendrait la tournure d'un jeu et les seniors seraient informés à la fin si leur effort a été couronné de succès ou non. Il existe d'autres exemples : Les seniors pourraient apprendre à établir un ordre de virement permanent. Pour pouvoir mener une telle formation, il faudrait que tous les participants aient déjà un accès à leur "banque en ligne". S'ils n'ont pas d'accès et qu'ils veulent participer, ils devraient se rendre à leur banque et le demander.

Les cours de formation pourraient également prévoir des scénarios dans lesquels les seniors pourraient tester des cas pertinents pour la sécurité afin d'internaliser des modèles de comportement.

Les principaux éléments soulevés lors des groupes de discussion organisés dans chaque pays partenaire peuvent être résumés dans l'image qui suit



Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation du contenu, qui reflète uniquement le point de vue des auteurs, et la Commission ne peut pas être tenue responsable de toute utilisation qui

pourrait être faite des informations qu'elle contient.

4. Questionnaire en ligne

Après avoir eu un aperçu des offres déjà existantes et pour s'assurer qu'aucun contenu disponible ne sera copié dans le projet DEFINE, l'équipe du projet a cherché à identifier les besoins spécifiques du principal groupe cible du projet, les seniors. Afin d'obtenir le plus de données possible, un questionnaire destiné aux seniors a été élaboré. Le sondage vise à établir un profil des besoins et des lacunes des seniors afin de pouvoir créer une formation qui soit utile pour eux.

Les partenaires se sont mis d'accord sur **une enquête commune traduite dans les langues nationales** et diffusée en ligne et hors ligne parmi les seniors des 5 pays partenaires.

243 personnes ont répondu au questionnaire. Parmi ces 243 répondants, 54 % étaient des femmes et 46 % des hommes.

Les résultats de l'enquête montrent que **les répondants sont très instruits** puisque 37,4 % d'entre eux ont un diplôme de master ou plus. Compte tenu de ce fait, on peut affirmer que l'intérêt pour l'acquisition de connaissances est supérieur à la moyenne, notamment en ce qui concerne les nouvelles technologies. En ce qui concerne les habitudes informatiques et les appareils préférés, il apparaît que **les répondants sont très favorables aux technologies de l'information** et utilisent régulièrement des smartphones (69,1 % d'entre eux). En ce qui concerne les connaissances informatiques, 76,4 % des personnes interrogées évaluent leur niveau de connaissances informatiques au-dessus de "acceptable".

En ce qui concerne la **culture financière**, un tiers des répondants (32 %) évaluent leurs connaissances comme étant "faibles" ou "très faibles", tandis que 37 % des répondants jugent leurs connaissances "acceptables" et 30 % des répondants évaluent leurs connaissances "bonnes" ou "très bonnes".

En ce qui concerne **les sujets sur lesquels les seniors aimeraient en savoir plus** pour améliorer leurs compétences en matière de finances personnelles, les répondants ont indiqué qu'ils voulaient savoir comment assurer **la sécurité** des informations personnelles, comment **économiser** de l'argent, comment **augmenter le revenu** passif, comment utiliser les **services de transactions et de paiement en ligne** et comment **planifier leur budget**. En outre, les seniors s'intéressent à la manière d'agir en toute sécurité au guichet automatique, aux dispositifs à utiliser en cas de déficience visuelle, à la planification de l'héritage et aux marchés financiers.



Erasmus+

Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation du contenu, qui reflète uniquement le point de vue des auteurs, et la Commission ne peut pas être tenue responsable de toute utilisation qui

pourrait être faite des informations qu'elle contient.

Par ailleurs, les répondants ont été interrogés sur les services pour lesquels ils souhaiteraient obtenir des informations supplémentaires. Les réponses ont montré que les seniors aimeraient être informés sur les **services liés à la gestion financière quotidienne**: compte bancaire, planification des finances personnelles, investissements, carte de crédit et sans contact.

En ce qui concerne les sujets directement liés aux **finances en ligne**, les seniors seraient particulièrement intéressées par des sujets tels que les questions de sécurité, la consultation du compte bancaire en ligne, le paiement des factures en ligne, la **compréhension des termes techniques et la compréhension du fonctionnement du processus de banque en ligne**.

53,5% des répondants estiment que leur **connaissance des produits financiers numériques** et leur **sensibilisation aux risques financiers numériques** sont "faibles" ou "très faibles", tandis que 25,5% d'entre eux pensent qu'elles sont "acceptables", ce qui signifie que seulement 21% des répondants évaluent leurs connaissances en matière de finances numériques comme étant "bonnes" ou "très bonnes".

En ce qui concerne les produits et services financiers, il semble que certains sujets tels que la banque en ligne soient mieux identifiés et compris que d'autres tels que les conseillers robots. Les résultats de l'enquête montrent également qu'il est nécessaire de travailler sur la **sensibilisation des seniors aux risques financiers numériques et à la prévention de ces risques**. En outre, la crainte pour leur sécurité et le manque de confiance sont parmi les principaux obstacles à l'utilisation des outils financiers en ligne. Les questions de sécurité et de protection des données devraient donc faire l'objet d'un cours spécial dans le cadre de la formation DEFINE.

Les résultats du questionnaire sont très pertinents pour l'avancement du projet DEFINE, car les domaines de mise à niveau des compétences ont été **directement identifiés par le principal groupe cible** du projet lui-même. Une fois que l'on a pu minimiser les préoccupations dans les domaines mentionnés ci-dessus, la confiance en soi dans la gestion financière en ligne peut être accrue.



Erasmus+

Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation du contenu, qui reflète uniquement le point de vue des auteurs, et la Commission ne peut pas être tenue responsable de toute utilisation qui

pourrait être faite des informations qu'elle contient.

EN BREF

Deux aspects généraux se dégagent des résultats de la recherche avec les seniors :

- Leurs besoins de formation sont liés à la gestion financière quotidienne.
- L'aspect de la sécurité est fondamental lorsqu'il s'agit de la gestion financière en ligne.



Erasmus+

Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation du contenu, qui reflète uniquement le point de vue des auteurs, et la Commission ne peut pas être tenue responsable de toute utilisation qui

pourrait être faite des informations qu'elle contient.

5. Conclusion

A partir de l'analyse des besoins des seniors, les sujets de formation ont pu être ramenés aux **finances courantes** : payer, transférer, épargner, gérer un budget en incluant les aspects de sécurité. Les participants à la formation devraient disposer d'outils suffisants pour évaluer les informations financières qu'ils obtiennent et leur impact. La formation devrait viser à clarifier les concepts plutôt qu'à présenter des produits financiers spécifiques. L'objectif est d'aider les seniors et de leur donner des outils concrets pour naviguer dans la vie bancaire de tous les jours. Selon les besoins, le consortium fournira également un glossaire financier définissant les termes techniques les plus importants de manière simple.

Des compétences numériques de base seront requises pour le cours. Afin de profiter pleinement de l'expérience, les seniors devront avoir une compréhension minimale du monde numérique et avoir une attitude de curiosité et d'ouverture. Des questions telles que **la sécurité et la confiance** sont essentielles et seront abordées tout au long du cours afin de rassurer les participants et de promouvoir l'adoption à long terme des finances numériques.

Différents types de supports seront développés afin de permettre de suivre la formation sur une grande **diversité d'appareils** : ordinateur, tablette et smartphone en tenant compte de la diversité des préférences des seniors dans l'utilisation des outils numériques.

Enfin, le consortium est conscient que **les seniors ne constituent pas une population homogène** (en termes d'âge, de compétences numériques, de situation de vie) et que la formation doit donc être **suffisamment flexible** pour s'adapter à des cas spécifiques et offrir un **accompagnement** tout au long du processus d'apprentissage.



Erasmus+

Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation du contenu, qui reflète uniquement le point de vue des auteurs, et la Commission ne peut pas être tenue responsable de toute utilisation qui

pourrait être faite des informations qu'elle contient.