








# DPI: Elevating Unheard Voices for Better Consumer Outcomes – French Summary and Transcript

(Note: This transcript was AI-generated using [NoteGPT](#). Transcripts may include inconsistencies or errors and some sentences have been condensed.)



## Résumé

Un panel lors de la Semaine de l'inclusion financière 2024 a discuté de l'Infrastructure Publique Numérique (IPN), en mettant l'accent sur le centrage sur l'utilisateur et la nécessité d'amplifier les voix des plus vulnérables dans les systèmes financiers.

## Points forts

-  Design Centré sur l'Utilisateur : Il est crucial que l'infrastructure soit conçue en pensant à l'utilisateur final pour garantir son adoption et sa confiance.
-  Contexte Mondial : Chaque pays a ses propres défis et solutions pour mettre en œuvre l'IPN de manière efficace.
-  Recherche sur les Consommateurs : Consacrer 15-20 % des budgets de l'IPN à la recherche utilisateur peut améliorer la compréhension des besoins des utilisateurs et les résultats.
-  Innovation et Confiance : La confiance peut être instaurée grâce à des mécanismes fiables et efficaces de traitement des plaintes dans les systèmes numériques.
-  Intentionnalité de Genre : S'attaquer aux obstacles que rencontrent les femmes pour accéder aux services numériques est essentiel pour atteindre l'inclusion financière.
-  Financement Durable : Les coûts continus pour les tests utilisateurs et les améliorations sont nécessaires pour un développement durable de l'IPN.
-  Analyse de l'Économie Politique : Comprendre le contexte politique et économique est essentiel avant de mettre en œuvre l'IPN sur de nouveaux marchés.

## Idées Clés

-  Réduction des Coûts et Accessibilité : L'IPN peut considérablement réduire les coûts de transaction, améliorant l'accès pour les utilisateurs à faible revenu. Cependant, des préoccupations de durabilité apparaissent si le financement n'est pas maintenu pour un soutien aux utilisateurs continu.
-  Importance des Mécanismes de Plainte : Des systèmes de traitement des plaintes efficaces peuvent empêcher les abandons d'utilisateurs, notamment parmi

les populations vulnérables, en veillant à ce que leurs préoccupations soient traitées rapidement.

- 🌱 Adaptabilité des Systèmes : L'IPN doit être suffisamment flexible pour s'adapter aux différentes capacités technologiques et expériences des utilisateurs, en particulier pour ceux ayant une littératie numérique limitée.
- 💡 Besoin de Politiques Inclusives : Les décideurs devraient prioriser des stratégies réactives au genre dans l'IPN pour garantir un accès équitable et des avantages pour les femmes et les groupes marginalisés.
- 🌐 Partenariats Public-Privé : Les collaborations entre les gouvernements et le secteur privé peuvent renforcer les cadres de l'IPN mais doivent être soigneusement structurées pour éviter de socialiser les risques tout en privatisant les gains.
- 🔍 Recherche et Suivi à Long Terme : Un suivi continu et une recherche sur les expériences des utilisateurs sont cruciaux pour adapter et améliorer l'IPN, en s'assurant qu'elle reste pertinente et efficace.
- 📖 Solutions Sur Mesure : Le contexte unique de chaque marché doit guider la conception et la mise en œuvre de l'IPN, plutôt qu'une approche universelle, pour réellement répondre aux besoins des utilisateurs.

## Transcript

00:15

Bienvenue à la deuxième session en direct de la semaine de l'inclusion financière 2024. Je suis Jayshree Venkatesan et je dirige la protection des consommateurs ainsi que notre engagement stratégique avec l'industrie au Centre pour l'inclusion financière. Aujourd'hui, c'est un honneur d'accueillir notre panéliste, Nanjira Sambuli, qui est boursier dans le programme de technologie et affaires internationales au Carnegie Endowment for International Peace, et un ancien boursier mondial. Bienvenue à Deepti George, qui est le directeur adjoint et responsable de la stratégie chez Dvara Research. Bienvenue à Dpti Sonja Kelly, qui est...

00:48

la vice-présidente mondiale de la recherche et de la défense chez Women's World Banking, qui est aussi une accionista, j'ai appris récemment qu'elle était l'une des membres fondatrices et des architectes de l'inclusion financière que nous accueillons si chaleureusement. Et enfin, mais pas des moindres, David Porteous, fondateur et PDG d'Integral Governance Solutions. Merci à tous de vous joindre à ce panel sur ce sujet de pointe qui est l'infrastructure publique numérique, la centration sur l'utilisateur et

l'importance d'écouter les voix les plus vulnérables lors de la conception de l'infrastructure. S'il y a un terme qui...

01:19

Ça n'existait pas il y a une décennie, mais c'est maintenant une partie de nos vies dans la finance inclusive. C'est l'infrastructure publique numérique (IPN). Dans le panel précédent, on a parlé de pic au Brésil en lien avec la couche de paiements rapides de l'IPN. En gros, ça fait référence à l'ensemble des éléments interopérables qui créent les bases pour offrir des services financiers numériques, ainsi que plusieurs autres services. Mais ce qui constitue l'IPN, eh bien, on en discutait en backstage, c'est un domaine en évolution, et ce n'est définitivement pas...

01:49

Le sujet de notre discussion aujourd'hui, c'est la finance inclusive. On parle généralement de la combinaison des paiements numériques, de l'identité numérique et de l'échange de données, qui forment les trois éléments interopérables servant de rails pour fournir des services financiers numériques. Mais David, j'aimerais te passer la parole pour que tu nous expliques la théorie du changement qui relie la centricité utilisateur à l'infrastructure, qui a tendance à être assez abstraite et à plusieurs niveaux des utilisateurs finaux. Et vraiment, qui est l'utilisateur quand on parle d'infrastructure ?

02:22

Il y a plus de 100 pays qui mettent en place une forme de DPI dans l'espoir d'améliorer l'inclusion. C'est une conversation assez cruciale à avoir. Donc, David, merci, Jer, et merci de m'avoir donné l'opportunité de faire partie de ce panel, surtout avec des intervenants qui sont vraiment en première ligne pour réfléchir à ces questions importantes. J'ai hâte d'en entendre plus, mais tu as raison, la discussion devient vite abstraite et je pense que c'est en partie...

02:51

Parce qu'on peut faire la différence entre cette approche DPI et cet état d'esprit vis-à-vis de la transformation numérique, qui comprend tous ces éléments comme l'interopérabilité et l'ouverture, etc. Mais c'est une approche, et en tant qu'approche, c'est assez compliqué de la relier directement au changement, du moins à court ou moyen terme. Tu sais, ce serait un peu comme dire que l'approche de l'épargne est la plus importante pour l'inclusion financière, et on sait tous qu'il y a plein de facteurs en jeu pour soutenir une affirmation comme ça, et ce n'est pas quelque chose de simple.

03:23

Ce que tu pourrais faire facilement après une période relativement courte, c'est la période pendant laquelle on a observé les DPI avec un certain degré de rigueur. Je pense qu'il est plus utile de considérer les DPI comme des capacités, comme certains de ces systèmes numériques dont tu as parlé, où il y a des preuves qui s'accumulent sur les types de canaux par lesquels on voit des bénéfiques. Je pense à trois choses en particulier qui valent la peine d'être mentionnées dans cette conversation en lien avec l'inclusion financière, qui est vraiment le cœur de certaines de ces discussions.

03:59

Les cas d'utilisation les plus convaincants ont émergé, et le premier serait la réduction des coûts. En fait, la DPI en tant qu'infrastructure peut réduire les coûts de manière à faciliter l'accès et à rendre les services plus abordables pour les utilisateurs finaux. Les meilleurs exemples, selon moi, viennent d'Inde, où on voit comment l'utilisation de l'eKYC, en lien avec le système d'identité numérique Aadhaar, a permis de réduire les coûts de KYC pour l'ouverture de compte, passant de 12 \$ à 6 \$ selon une étude. C'est une réduction énorme, et ceux qui connaissent le coût des produits le savent bien.

04:39

Pour les comptes de faible valeur, on sait à quel point ça change la donne pour un business, et donc la volonté de prendre des clients à faible valeur. Il y a un premier aspect de l'impact DPI où on a constaté que l'infrastructure fait une différence. Ensuite, je pense qu'il y a aussi des preuves que la compétition et l'innovation peuvent avoir un impact. Pour être clair, les DPI eux-mêmes ne sont pas souvent innovants, ils se reproduisent souvent les uns les autres. C'est un des risques, si on se plante dans un des cas tests.

05:12

et ça se répète dans le système parce que les gens les copient à différents endroits. Ce qu'ils font, ou ce qu'ils devraient faire, c'est favoriser l'innovation plus haut dans la chaîne, au niveau des applications. Et là, on voit des preuves. Je pense que tu viens de mentionner le Pix ; je trouve que le Brésil est un bon exemple où le Pix, en tant que système de paiement ouvert, a permis à de nouveaux entrants dans le secteur bancaire numérique brésilien de se mettre sur le marché, de devenir compétitifs et de donner du fil à retordre aux acteurs déjà en place.

05:45

L'argent, et en fait certains d'entre eux ont été très importants pour le succès de Pick, donc c'est un échange mutuel. L'infrastructure a permis ça et ces nouveaux acteurs ont à leur tour poussé à utiliser cette infrastructure. Il y a un deuxième canal, et je pense qu'il y en a

au moins un troisième, il y a des preuves, même si c'est moins évident que les autres, et c'est cette utilisation de l'information de manière structurée pour mieux gérer les risques, ce qui se joue évidemment dans l'assurance et le crédit. Et ici, en matière d'inclusion financière, on pense à l'ouverture.

06:18

La finance en particulier, même si on doit faire gaffe parce que toutes les initiatives de finance ouverte ne sont pas forcément des DPI. Elles n'ont pas toujours un opérateur ou un système derrière. Mais dans les systèmes qui poussent le plus vite, comme ceux qu'on voit aujourd'hui au Royaume-Uni, au Brésil et en Inde, ça commence à décoller avec les agrégateurs de comptes. Là, on voit un système qui a des protocoles, des normes et un opérateur qui en est responsable, donc c'est un DPI. Et on commence à avoir des preuves préliminaires de comment ça fonctionne.

06:52

Des infos plus structurées sur la table de manière sécurisée et autorisée peuvent vraiment changer la donne pour l'accès au crédit CR pour les petites entreprises, comme on l'a vu au Royaume-Uni. Ça pourrait aussi aider les consommateurs qui n'ont pas accès au crédit. Donc, je pense qu'on peut dire qu'il y a de plus en plus de preuves que ces canaux apportent des bénéfices aux utilisateurs finaux. Mais je dirais qu'en réfléchissant à DPI, il faut aussi garder à l'esprit les risques. On ne doit pas se concentrer seulement sur les aspects positifs, il faut être conscient des enjeux.

07:26

Ce qui se passe sur le côté, c'est que pour moi, ces risques, ce sont ceux d'abus, où les DPI peuvent être utilisés à des fins non intentionnelles, ou peut-être même pire, à des fins intentionnelles mais qui ne sont pas bénéfiques pour le développement. Et puis il y a l'autre côté du risque, celui de ne pas être utilisé, c'est-à-dire que tout ce temps, cette énergie et cet effort mis à créer quelque chose ne sont tout simplement pas utilisés par les gens parce qu'ils n'ont pas confiance. Donc, éviter les abus et le non-usage, c'est vraiment important, mais c'est difficile à réaliser pour répondre aux besoins des utilisateurs finaux.

08:05

Il y a des avantages dont on a des preuves, mais y accéder partout reste un chemin que je pense que la plupart des pays n'ont pas encore bien commencé à parcourir. Non, c'était un super résumé, merci David. J'aime beaucoup la façon dont tu résumes les risques d'abus et de non-utilisation comme les deux extrêmes du spectre. Je reviendrai sur la question de

la réduction des coûts, parce que je pense qu'il y a eu des gains d'efficacité, mais il y a aussi une grosse question sur les subventions qui ont été mises en place.

08:37

Comment cela affecte la durabilité à long terme et, dans notre cas, aurait un impact sur, euh, les budgets disponibles pour les tests en continu et l'orientation utilisateur. Euh, mais en revenant à toi, Deepti, parce que tu as mentionné, euh, certains de ces risques, et on voit un peu ça dans ton, euh, excellent travail de recherche et de cartographie du parcours de traitement des plaintes dans l'appli UPI avec, euh, des clients dans des zones rurales reculées en Inde. Euh, je vais juste lire une citation de ton travail parce que ça aide.

09:09

Illustrer l'importance de garder à l'esprit certains des utilisateurs les plus vulnérables. Voici ce qu'une de vos répondantes a dit, c'est une femme du district d'Anand au Gujarat : « J'ai vu la page de contact, qui est l'interface du chatbot, mais je n'ai pas compris comment avancer à partir de cet écran. Du coup, j'ai pensé que j'irais à la banque pour faire une réclamation. » Tout ça, c'était dans le cadre de l'utilisation de l'appli UPI, qui, pour ceux qui ne le savent pas, est l'appli de paiements instantanés en Inde.

09:41

Dans le panel précédent, on a beaucoup parlé de l'importance de la confiance et de la facilité avec laquelle elle peut être brisée, surtout pour les utilisateurs qui découvrent. Pourrais-tu partager quelques-unes des principales conclusions de ta recherche ? Ça montre vraiment les moments dans le parcours du consommateur où la confiance peut être mise à mal, et quelles leçons on devrait en tirer. Merci ! Merci, Jayshree, et merci à CFI pour l'intérêt que vous portez à notre travail, qu'on vient de terminer. Je voulais peut-être commencer en disant que...

10:10

Les paiements numériques, on parle d'environ 15 milliards de transactions par mois dans le pays, et en fait, il y a plein de nouveaux utilisateurs qui commencent à s'y mettre. Les effets de réseau deviennent vraiment évidents aujourd'hui. Donc, la grande question, c'est d'où vont venir les 300 millions d'utilisateurs suivants ? Je pense que c'est là que le travail qu'on a fait est super important.

10:40

Alors, juste pour un peu clarifier, je suis sûr que beaucoup de gens ne sont pas au courant de ce qui a été fait, mais on voulait vraiment comprendre quand les gens rencontrent des

problèmes avec une transaction qu'ils ont faite, ou qu'ils n'ont pas pu faire, ou quand ils s'attendaient à recevoir de l'argent et qu'ils ne l'ont pas eu, qu'est-ce qu'ils ont fait à ce sujet, d'accord ? Donc, ce sont juste des problèmes liés aux transactions, ça ne couvre pas la multitude d'autres soucis que les consommateurs peuvent rencontrer à cause de ça.

11:08

Le fait que l'UPI soit un système aussi sophistiqué avec plein de fonctionnalités bien pensées et intégrées dans l'écosystème, en tenant compte des différents segments de clients et de leurs besoins, montre qu'il y a eu beaucoup de réflexion derrière la conception de ces fonctionnalités. Mais la question qui se pose, c'est quand tu as un problème de transaction super simple, que fais-tu ? Eh bien, on a découvert que pour ça, on est vraiment allés sur le terrain, tu sais, pour comprendre les contraintes.

11:36

Ces personnes ont des revenus faibles, et elles ont aussi un niveau de compétence numérique qui est plutôt bas à moyen. Ensuite, on a cherché à comprendre ce qu'elles faisaient quand elles avaient un problème. Grâce à toutes les infos qu'on a récoltées, on a fini par redéfinir à quoi pourraient ressembler les prototypes. On a donc retravaillé le mécanisme d'aide dans l'application, et après, on a ramené ça sur le terrain.

12:09

Pour le tester un peu plus, toutes ces idées ont été mises à disposition comme des biens publics, accessibles non seulement aux parties prenantes de la technologie produit, mais aussi aux chercheurs en UX et aux acteurs du design. Il y a aussi l'opérateur du DPI, qui est le Conseil national des paiements de l'Inde, ainsi que des entités comme les régulateurs, en l'occurrence la Banque de réserve de l'Inde. Donc, juste pour revenir à ce que je disais.

12:42

Les idées, je pense que la première question c'est : y avait-il vraiment un défi ? En fait, les données montrent que les annulations de débit et les taux de réussite de ces annulations ont énormément augmenté. Donc, ce n'est pas que les gens perdent de l'argent, mais plutôt que quand leur argent est bloqué, ils ne savent pas quoi faire. Ce qui signifie que leur mécanisme habituel... et le point important, c'est qu'on a évalué ça d'un point de vue social.

13:13

On a fait une sorte d'analyse des médias et ce qu'on a découvert en utilisant un outil de sous-tech, c'est que ton adresse inadéquate et les échecs de transaction semblent se

produire assez souvent ensemble. Ce sont des problèmes que les gens se plaignent vraiment, et ce ne sont pas des utilisateurs à faibles revenus ou contraints qui se tournent vers les réseaux sociaux. En fait, ce qu'on a trouvé du point de vue des utilisateurs contraints, c'est que la plupart des utilisateurs cherchaient en réalité des solutions en dehors de l'application UPI.

13:44

Les gens se sentaient vraiment vulnérables face à une éventuelle perte d'argent à cause de la fraude, parce qu'ils ne comprenaient pas. Ils ne savaient pas si en cliquant sur un point précis dans l'application, ça pouvait les faire perdre encore plus d'argent, ou s'il y avait de l'argent bloqué qu'ils risquaient de perdre en cliquant sur un truc. Il y avait beaucoup de confusion à cause de la complexité des processus et de toute l'expérience, ce qui a généré beaucoup d'anxiété quand il s'agissait de l'utiliser.

14:12

et euh, tu sais, c'est un peu comme maintenir ce parcours de recherche de résolution jusqu'à la fin, donc ils euh, et tout ça a conduit à un déficit de confiance, tu vois, avec la plateforme, à cause d'une résolution inefficace. Et puis cette lettre aux abandons de U des paiements UPI, peu importe à quel point ta banque ou ton fournisseur d'application tierce était bon. Maintenant, ça ne veut pas dire que les gens vont arrêter d'utiliser UPR, le truc, c'est que les effets de réseau sont déjà en place, euh, mais.

14:42

En gros, cette anxiété autour de ça n'aide vraiment pas parce que les gens se tournent littéralement vers YouTube, et au moins, c'est ce qu'on a vu en Inde. Des amis et de la famille qui sont un peu mieux lotis vont à la banque pour savoir si leur argent va revenir ou s'il est bloqué. C'est aussi compliqué que ça. Du coup, on s'est demandé comment on pourrait réimaginer tout le processus pour, comme un phare, trouver une solution.

15:12

"On a voulu que tout le parcours soit intégré directement dans l'appli, tu vois. Je pense que c'était notre approche. Mais il y a plein de trucs qu'on a mis en place. Je suis content de pouvoir approfondir certains de ces sujets. Merci DTI, et oui, je vais partager le lien vers la recherche de Dipti à Dwara. En parlant de Dipti, Nira, toi aussi tu as fait pas mal de boulot dans le contexte kényan et plus largement en Afrique. Et plus récemment avec nous, sur certains aspects..."

15:53



Des problèmes de confiance quand il s'agit d'utiliser des identités numériques ou d'accéder à ces identités numériques au Kenya. Je voulais te demander quels sont les défis que tu observes, surtout du point de vue des utilisateurs. C'est important parce que, comme tu le sais, l'Union africaine a signé le pacte numérique mondial et il y a une grosse pression pour adopter l'identité numérique, comme on le voit dans les contextes indien ou brésilien. Du coup, quelles sont les mesures de protection qu'on doit mettre en place ?

16:29

Alors, comment on s'assure que tout ça soit bien mis en œuvre ? Merci, Jayshree. Bon, par où commencer ? D'abord, je pense que avec le langage du DPI qui fait son entrée dans ce genre de lexique et l'agenda de développement numérique, on se retrouve dans une situation où les systèmes existants, comme les systèmes d'identité numérique et ceux pour l'inclusion financière, comme le mobile money, sont mis en question. On se demande si tout ça respecte le script du DPI. Et en ce qui concerne le Kenya avec les IDs, on a...

17:03

On a beaucoup vu de mouvements autour d'un projet pour transformer une carte d'identité nationale qui avait une couverture d'environ 97% en une carte d'identité numérique. Une grande question dans certaines recherches qu'on a récemment publiées avec le CFI, c'est quel problème supplémentaire la carte d'identité numérique allait vraiment résoudre. Une partie du défi, c'est que la façon dont le gouvernement a introduit le processus de numérisation a engendré des problèmes de confiance et des expériences négatives pour les citoyens. Donc, typiquement, ce qui se passe, c'est que si un gouvernement...

17:33

Tu sais, si tu décides d'introduire des mesures strictes comme des délais pour adopter un système, et que tout ça n'est pas bien expliqué, les gens vont se retrouver à courir dans la file d'attente, par exemple. Et avec toutes ces instructions un peu floues, ça crée une situation qui génère de la méfiance. Si la plateforme devient peu fiable, par exemple, on a déjà vécu des situations où le passage à notre système d'identification numérique a posé problème.

18:04

Le système, par exemple, n'est pas reconnaissable dans la base de données existante et il y a beaucoup d'autres problèmes comme ça. On se retrouve dans une situation où les gens sont perdus, et dans beaucoup de systèmes numériques au Kenya en ce moment, qui ne sont pas forcément liés à la DPI mais qui remplissent ces fonctions, la quête pour les digitaliser encore plus les a rendus moins fiables et a laissé pas mal de gens à l'écart. Du

coup, une grande question émerge, surtout maintenant que cet agenda prend de l'ampleur et est présenté comme un facteur crucial pour l'Afrique.

18:33

Récemment, certains décideurs influents ont parlé de l'importance du DPI pour l'Afrique, et ça soulève des questions fondamentales. Qu'est-ce que vous essayez de résoudre ? Ça va varier selon chaque contexte, donc il faut vraiment une cartographie claire, dirigée par des experts de chaque écosystème. Dans le domaine du développement, on a souvent cette idée fautive que ce qui marche en Inde va forcément marcher en Afrique, parce qu'on regroupe le Sud global, mais même le PESA...

18:59

Par exemple, au Kenya, ça a bien décollé, mais à côté, ça n'a pas pris parce qu'il y a des facteurs à prendre en compte. Du coup, il faut vraiment remettre sur la table l'idée de comprendre ce que tu essaies de résoudre. Même dans le domaine financier, par exemple, si tu veux introduire un autre système pour connecter les gens, tu risques de te rendre compte que, surtout pour ceux qui ont déjà été laissés pour compte en Afrique, il y a un vrai défi avec ceux qui sont encore à la traîne.

19:24

Ça fait un moment qu'on est coincés à l'intersection de plein d'inégalités. Ce n'est pas l'appli, ce n'est pas le téléphone, ce n'est pas juste cet angle d'inclusion qui va vraiment faire bouger les choses. Il y a plein d'autres aspects qu'il faut prendre en compte, et parfois, ça se perd un peu dans la traduction. Du coup, avec tous ces intérêts différents qui se battent pour comment les systèmes sont conçus, on finit par se retrouver dans une situation où on n'atteint pas vraiment ce dont on parle dans des sujets comme les mesures de protection.

19:51

et des principes, euh, parce que la vérité, c'est que pour tous les aspects techniques, euh, qu'on recherche, que ce soit la réduction des coûts ou autre, il y a des motivations politiques et des politiques intrinsèques qui sont intégrées et qu'on oublie souvent. Donc, c'est vraiment très important, surtout maintenant qu'on essaie de se tourner vers cette idée de ce que pourrait être le DPI, pour mieux expliquer ça selon le contexte de chaque pays, en se basant sur une cartographie de la situation d'un pays, que ce soit au niveau des infrastructures, des systèmes d'identité, des systèmes financiers, des échanges de données, et ainsi de suite.

20:20

Tu sais, il faut qu'on définisse à quoi ressemblerait ce diagnostic ou ce point de départ pour rendre les systèmes plus alignés sur le DPI, tant du côté des PO, ce qui implique une évaluation économique politique adéquate, que des capacités techniques. Enfin, je dirais que pour l'Afrique, on doit revenir à des fondamentaux qu'on ne peut pas ignorer : la connectivité. Et par là, je parle à la fois de l'accès à Internet et de l'énergie nécessaire pour faire fonctionner les systèmes dont on parle. Cette discussion sur le DPR doit vraiment prendre tout ça en compte.

20:49

L'approche écosystémique, sinon on risque, vous savez, euh, que les gouvernements budgétisent des solutions techniques sans avoir vraiment planifié comment elles seront mises en œuvre. Ça nous ramène à la case départ. Du coup, pour beaucoup de gens, ça ressemble souvent à une discussion sur les bases, mais je pense que le DPI nous offre une opportunité de réfléchir aux politiques et à la manière dont la politique technologique est élaborée en tenant compte des réalités sociales, culturelles et politiques. Ouais, et vous avez en fait mis ça en place.

21:17

Je suis vraiment prêt à passer à Sonja parce que, vous savez, je veux faire en sorte que tout le monde ait accès aux systèmes qui nous permettent de rendre les choses plus intentionnelles en matière de genre et de les rendre plus utilisables pour les femmes. Sonja, je veux m'adresser à toi à cause de tout le travail que Women's World Banking a fait pour réduire l'écart entre les genres. Donc, qu'est-ce que ça signifie, l'intentionnalité de genre dans ce contexte ? Et, vous savez, si on garde à l'esprit ce que Njira vient de dire...

21:50

"Alors, il faut vraiment prendre en compte le contexte local. Est-ce qu'il y a des conséquences inattendues que les femmes pourraient rencontrer, qu'on n'avait pas vraiment prises en compte en modifiant les différentes politiques autour du DPI ? Merci, Jayshree, et merci à CFI d'organiser cet événement mondial génial. Pour moi, c'est un peu un retour aux sources, ayant été à la table pour discuter du tout premier il y a 10 ans. Félicitations à vous tous ! C'est super de parler d'infrastructure publique numérique parce que..."

22:27

Ce n'est pas un sujet dont on parlait il y a dix ans. J'ai l'impression qu'il y a certains sujets dans le domaine de l'inclusion financière où on tourne en rond avec les mêmes discussions. Mais là, je veux juste prendre un moment pour célébrer le chemin qu'on a

parcouru en termes d'infrastructure numérique publique ces dernières années. C'est devenu vraiment partie de notre vocabulaire commun, et je pense que c'est quelque chose qu'il faut vraiment fêter, surtout le fait qu'on puisse même avoir une conversation spécifiquement à ce sujet.

22:59

"Mettre en avant des voix souvent ignorées et que tu m'aies invité à parler de genre et de ses aspects, c'est vraiment génial. On a la chance d'être assez avancés pour avoir de la place pour ces conversations, même si elles devraient en effet se faire plus souvent. En gros, on essaie de construire l'avion en plein vol en tant que communauté mondiale. On espère qu'une marée montante soulève tous les bateaux dans ce domaine."

23:32

Ce DPI va créer cette inclusion financière massive et cette connectivité, et un usage actif, mais fondamentalement, Women's World Banking se pose la question : est-ce que l'infrastructure publique numérique fonctionne pour les femmes ? C'est vraiment ça, c'est très simple, et c'est une valeur ajoutée qu'on apporte aux discussions qu'on a avec le G20, en tête-à-tête avec les décideurs et les régulateurs lors de bilatérales, avec d'autres institutions de soutien qui travaillent vraiment sur les bases du DPI. Comme je l'ai dit, je pense qu'on est assez avancés.

24:04

Pour avoir le recul nécessaire et tirer des leçons des choses qu'on a vues, j'ai remarqué plusieurs conséquences inattendues liées à la conception des infrastructures publiques numériques. David, tu as bien parlé des risques d'abus et de non-utilisation, et nous, à Women's World Banking, on aborde ça sous l'angle du genre. J'aimerais partager quelques histoires, quelques exemples. Par exemple, l'Inde a mis en place une infrastructure publique numérique vraiment fantastique qui existe depuis des années maintenant.

24:40

créé si rapidement, euh, et je pense que parfois, quand on construit l'avion en plein vol, on prend des décisions qui semblent être les bonnes sur le moment, euh, mais qui peuvent s'avérer problématiques. Un de ces trucs, c'était, euh, ces dernières années où il y a eu une énorme ouverture de comptes en Inde pour essayer d'avoir un compte dans chaque foyer, ce qui est un objectif fantastique, euh, l'une des conditions pour ouvrir un compte, c'est d'avoir un numéro de téléphone associé au compte, ce qui est plutôt facile à faire.

25:13

En Inde, si ton biométrique est lié à ton ID Aadhar et à ta carte SIM, ça a tout son sens de l'associer à ton compte bancaire ou à d'autres services financiers que tu pourrais avoir. Mais on a remarqué que des femmes ouvrent des comptes avec un agent ou un correspondant commercial, et il y a un nombre énorme de femmes qui ouvrent des comptes. Quand on arrive à la partie du formulaire qui demande leur numéro de téléphone, certaines femmes ne se rappellent pas de leur numéro, ou alors elles n'ont pas de téléphone, ou elles utilisent celui de quelqu'un d'autre.

25:44

Ils ont un téléphone dans leur famille mais ils ne connaissent pas le numéro, donc c'est comme si les agents ou les BC écrivaient leur propre numéro de téléphone à la place dans le formulaire. On travaillait avec une institution financière il y a quelques années qui essayait de se conformer à la réglementation stipulant que les comptes bancaires doivent être associés au numéro de téléphone de la personne mentionnée sur le compte. Cette institution a découvert qu'il y avait un énorme nombre de comptes où le numéro de téléphone enregistré était celui d'agents BC.

26:18

Le compte et donc la solution qu'ils discutaient en interne, c'est une institution qui se soucie vraiment de l'inclusion financière des femmes. La solution qu'ils envisageaient était, eh bien, si on doit se conformer, pourquoi ne pas faire de ces comptes des comptes ménagers et inviter un autre membre du ménage à rejoindre le compte, ce qui en ferait un compte joint ? Comme ça, on pourrait se conformer puisque l'un des numéros de téléphone serait associé au titulaire du compte. Mais bon, c'est vraiment problématique pour les femmes, tout ça.

26:46

Parce que beaucoup de femmes dans le monde choisissent leurs propres services financiers à cause de la confidentialité, elles peuvent garder leurs informations sur l'argent pour elles-mêmes. Ouvrir des comptes à un autre membre du foyer, supposément leur mari ou un autre homme dans la maison, va vraiment réduire cette autonomie. C'est quelque chose qu'on a remarqué il y a quelques années, et même récemment. Le système de paiement unifié (UPI), dont J et DT ont parlé, a lancé cette fonctionnalité de paiements délégués où tu peux déléguer à quelqu'un.

27:22

"Sinon, pour faire des paiements à votre place, et en tant que personne avec des parents âgés, je comprends vraiment l'utilité de cette fonctionnalité. Je pense que c'est un bon truc

pour certaines personnes, mais pour les femmes, ça pourrait vraiment les rendre vulnérables à une forme de coercition financière ou d'abus financier. Ça pourrait diminuer leur pouvoir d'agir aussi. On a célébré chez Women's World Banking tous les fonds de protection sociale qui ont été versés sur les comptes des femmes."

28:03

Et ça, c'est vraiment empowerant et ça transforme un peu les rôles de genre dans un foyer. Si une femme contrôle l'argent, ça signifie certaines choses pour son pouvoir d'agir chez elle. Du coup, si on a une fonction de paiements délégués et que c'est super simple de laisser quelqu'un d'autre utiliser le compte, ça pourrait diminuer le pouvoir d'agir des femmes. C'est ça, les conséquences inattendues auxquelles on pense quand on parle d'égalité des genres. Je veux juste aborder quelques autres points que j'ai entendus pendant le panel, peut-être qu'on peut en discuter.

28:33

On avance avec un point sur la capacité financière numérique. La recherche de DT souligne que cela pourrait poser des défis en matière de traitement des plaintes et de résolution de problèmes. Donc, est-ce que les femmes savent utiliser l'infrastructure numérique publique dès le départ ? Ça dépend de la confiance, mais aussi des connaissances, des compétences et des attitudes. Si elles ne savent pas s'en servir, quel chemin faut-il prendre pour les aider à l'utiliser ? Je pense qu'on parle de conception centrée sur les femmes chez Women's World Banking.

29:13

Ce défi de concevoir pour les personnes qui sont les moins susceptibles d'utiliser quelque chose, c'est que souvent, si tu conçois pour les femmes, si tu résous le problème de la capacité financière numérique pour elles, tu le résous aussi pour beaucoup de groupes défavorisés qui n'ont pas toujours la capacité d'intuition nécessaire pour comprendre des choses simples, comme le fait que les trois petites lignes dans le coin supérieur d'une appli signifient "menu". J'expliquais ça à quelqu'un de ma famille l'autre jour, et il était là "Ah, je lui ai dit de cliquer sur le menu, et il n'avait aucune idée que les trois petites lignes c'était ça."

29:45

Alors, comment est-ce qu'on peut aider les gens à apprendre en faisant ? Comment peut-on les accompagner pour leur première transaction afin qu'ils soient plus enclins à en faire d'autres ? Je voulais aussi revenir sur quelque chose que Nira a dit, à propos de la fiabilité, et c'est un aspect de la centration sur l'utilisateur. Par exemple, si l'expérience d'un

utilisateur est d'aller voir son agent pour dire qu'il veut faire un paiement et que l'agent répond "désolé, l'interface est en panne", ce qu'on voit souvent, c'est qu'on trouve une solution informelle à ce problème.

30:19

une communauté où tout le monde se connaît et où il y a du capital social, euh, et une confiance implicite entre les membres. L'agent pourrait dire "désolé, le système est en panne, mais laissez juste votre argent ici, donnez-moi votre numéro de téléphone et je mettrai votre argent sur votre compte dès que le système sera rétabli". Ça fonctionne dans des endroits où la confiance sociale implicite est présente. Ce n'est pas une solution parfaite, mais ça a du sens dans certaines communautés. Par contre, il y a beaucoup d'autres endroits où cette confiance sociale n'existe pas, ou, euh, un agent pourrait trahir cette confiance.

30:51

C'est là qu'on voit pas mal de défis avec ça. Women's World Banking a collaboré avec une institution en Afrique du Sud appelée Paycode, qui a d'ailleurs gagné notre défi fintech l'année dernière. Paycode fonctionne hors ligne grâce au Bluetooth, donc tu peux envoyer de l'argent à quelqu'un près de toi via Bluetooth. Le paiement sera validé et réglé une fois que le système ou Internet sera de nouveau en ligne. Ça règle un peu le problème des coupures réseau sans avoir à dépendre de ça.

31:23

La confiance sociale dans le système, un truc sur lequel j'espère qu'on pourra revenir dans le reste de notre conversation, c'est le coût. Nira a soulevé la question des budgets, et Jer, tu en as parlé dans ton introduction. On dirait qu'il y a un déséquilibre, et je ne suis pas sûr de comment on va le résoudre en tant que communauté. Une grande partie de l'infrastructure numérique publique dépend actuellement du financement, et je pense que ça fait probablement sens pour la mise en place de cette infrastructure. C'est bien que...

31:55

Il y a beaucoup d'investissements dans le DPI en ce moment, mais des trucs comme les tests utilisateurs en cours, gérer et résoudre les conséquences inattendues, améliorer le traitement des plaintes, tout ça, ce sont des coûts récurrents. Je ne peux pas imaginer que les institutions de développement multilatérales vont vouloir s'impliquer pour régler ces petits problèmes au fur et à mesure. Alors, peut-être que c'est une question que je pourrais poser au panel : quelle est la solution pour ça qui soit durable dans le secteur privé ? Je sais que tu...

32:31

Tu as probablement aussi des objectifs, donc n'hésite pas à intégrer ça dans les questions que tu vas poser. Il y a tellement de choses à débiller dans ce que tu viens de dire, Sonja, et tu sais que c'était l'une de mes questions, mais je suis content que tu l'aies soulevée, c'est à propos des coûts. Parce qu'au cœur de l'approche centrée sur l'utilisateur, c'est bien de dire qu'on va se concentrer sur l'utilisateur, mais il s'agit surtout de s'assurer qu'on itère et qu'on résout certains de ces effets inattendus, et de veiller constamment à ce que le plus important soit pris en compte.

32:56

Les personnes vulnérables sont prises en charge, et il y a vraiment une grande question sur d'où vient le budget pour ça, et si les États sont vraiment équipés. À part le Royaume-Uni, qui a une unité d'innovation, et maintenant on sait que Pix a le PX Forum où ils ont fait des itérations, il y a très peu d'autres pays qui ont investi dans ce genre d'innovation continue centrée sur l'utilisateur et l'amélioration du design. Je veux laisser ça ouvert pour que les intervenants puissent donner leur avis, parce que je pense que c'est important.

33:32

Vraiment une question importante et un sujet délicat, mais tu as aussi soulevé trois éléments clés de la confiance, Sonja, à savoir la capacité financière numérique, la fiabilité et l'autonomie. Et là-dessus, je veux revenir à ce que quelqu'un a dit dans le chat du public à Deepti. Tu as mentionné en parlant de tes recherches en Inde que les gens ne cessent pas d'utiliser UPI, ce qui signifie qu'ils conservent encore une certaine utilisation.

34:04

Je pense que la confiance que tu attribues peut venir des effets de réseau, parce que tu sais, tout le monde l'utilise, donc moi aussi je vais l'utiliser. Mais qu'est-ce que tu penses qui pourrait encore jouer là-dedans ? Et est-ce que tu peux revenir un peu sur cette question des abandons ? Tu sais, qui abandonne vraiment, s'ils le font ? Écoute, je pense qu'on n'a pas les données pour analyser à quel niveau ça se passe. Quand je parle d'abandons, il y en a deux types : d'une part ceux qui abandonnent pendant le processus GRM, et d'autre part, il y a les abandons.

34:39

D'après UPI, je pense que beaucoup de problèmes sont liés à des pannes de serveur quand il s'agit des transactions. C'est un sujet super complexe parce qu'il y a au moins quatre ou cinq entités impliquées dans une seule transaction, selon si tu fais affaire avec quelqu'un d'autre qui a un compte dans la même banque ou pas. Du coup, il y a plein de



raisons pour lesquelles ça peut échouer, combien de temps ça va durer, etc. Bref, c'est ce que fait le npci.

35:08

"Suivre les incidents de temps d'arrêt, qui sont en fait plus de 300 000 échecs de transactions sur une période de plus de 30 minutes. Mais je suis sûr qu'il y a des coupures plus courtes, donc on ne sait pas à quoi ressemblent les données. Si ça échoue, tu réessaies. Mais il y a des fois où tu essaies trois ou quatre fois et puis peut-être que l'argent reste bloqué. Quand l'argent ne reste pas bloqué, c'est assez clair, parce que tu sais que l'argent va revenir, il n'a pas quitté ton compte au départ."

35:35

Euh, je voulais juste dire qu'il y a un mécanisme de résolution des litiges et des problèmes qui a été mis en place par le NPCI. Tous les prestataires de services de paiement qui intègrent des applications et qui, ensuite, intègrent des consommateurs doivent déjà être au courant et connectés, avec les codes en place pour avoir un accès complet et en temps réel. Comme ça, chaque utilisateur peut effectivement interroger le système pour savoir où la transaction est bloquée et quel est son statut. Mais je pense que cette interrogation se fait de cette manière.

36:06

"Jusqu'à trois fois par jour, donc si tu as déjà envoyé un message il y a peut-être deux heures, si tu le renvoies, tu auras la même réponse, non ? L'idée, c'est que oui, c'est super, les gens savent quand l'argent va revenir. Dans la plupart des cas, l'argent revient effectivement dans les quelques heures qui suivent. Il y a une toute petite fraction, je ne dirais pas minime, mais c'est substantiel, parce que quand tu regardes les chiffres, ça devient important, tu vois ? Où ça prend plus de trois jours et puis il y a..."

36:34

Des fois, ça prend plus d'un mois, et là, qu'est-ce qui se passe ? Il faut se demander si on parle de petites transactions, mais c'est ça le truc. Il faut comprendre que pour les consommateurs à revenus modestes, quand l'argent est bloqué, ça perturbe vraiment leur gestion quotidienne de l'argent. Ils n'ont pas ce genre d'économies sur lesquelles compter pour dire "je sais que l'argent est là".

37:01

Je vais revenir, mais j'ai encore besoin de faire cette transaction en urgence, donc ça ne va pas. Du coup, je pense qu'il est très important de réfléchir à comment aller plus loin et se

demander comment je vais servir le consommateur d'une manière compréhensible. Parce que oui, le mécanisme npci privilégie un peu la rapidité, la vitesse de résolution, l'argent qui revient à vous. Mais si ça prend plus de trois jours ou juste me dire que ça va prendre trois jours, parce que regardez, 99% des...

37:31

En fait, toutes les transactions étaient réglées en trois jours, donc pas de souci, c'est un bon signe, non ? Ça montre à l'utilisateur qu'il n'a vraiment pas de quoi s'inquiéter. Et puis, on a plein d'idées qu'on a mises en place, comme la résolution autonome. Par exemple, je peux identifier ma propre transaction et choisir mon problème moi-même, au lieu d'avoir à attendre à travers plein de vidéos ou de liens qui m'envoient ailleurs, dans une langue que je ne comprends pas.

38:02

Pas trop familier avec tout ça, si je peux éviter tout ça et dire, OK, créons un processus très simple, si on peut réfléchir à l'analyser à travers les applications UPI, ce serait l'idéal, parce que l'utilisateur qui a appris un processus n'a pas à se soucier de réapprendre ou de défaire ce qu'il a appris avec une autre appli et à devoir comprendre la nouvelle appli. La réalité, c'est qu'aujourd'hui, à cause des problèmes de serveur, les gens ont en fait deux ou plusieurs applis UPI sur leur téléphone.

38:32

"Je peux passer des appels à tout moment et ensuite je switch entre les applis, tu vois. Parce que ouais, j'avais pas de transaction à faire, donc je vais essayer avec une autre appli. C'est aussi une option. Bien sûr, on peut imaginer un monde où les gens n'ont qu'une seule appli, mais ça, c'est tout un chemin à parcourir, tu vois. Parce que tu veux pas que les échecs soient si graves que les gens arrêtent d'utiliser toutes les autres applis et gardent juste une seule appli, mais bon, voilà."

38:59

C'est encore loin, mais puis-je poser une question de suivi à ça ? Donc, tu sais, tu parles d'applis, mais qu'en est-il des gens qui n'ont pas d'applis ? On sait que les femmes sont moins susceptibles que les hommes d'avoir un smartphone en Inde. Et les gens qui n'ont qu'un téléphone basique ou ceux qui mettent une carte SIM dans le téléphone de quelqu'un d'autre ? Je me demande quel est l'expérience utilisateur pour ces populations. Eh bien, dans ces cas-là, tu ne peux pas utiliser le UPI parce que tu dois avoir un numéro de mobile qui est déjà...

39:33

Lié au compte bancaire, euh, l'exemple que tu décris, euh, si ce lien n'est pas là, alors l'authentification de toi en tant qu'utilisateur qui possède ce compte bancaire et ce téléphone n'est en fait pas établie. Donc, c'est pas facile de, tu sais, traîner une carte SIM et juste la mettre dans n'importe quel téléphone, euh, et puis commencer à utiliser des comptes UPI, euh, je pense que ce mapping est fait assez correctement. Bien sûr, je ne vais pas aborder toute la question de la duplication de cartes SIM et de la fraude, et je ne vais pas entrer là-dedans.

40:03

Je suis un peu comme si tu regardes ça, ouais, les téléphones basiques, donc je pense que NPCI a introduit le UPI pour les téléphones basiques, mais je pense que notre étude n'a pas vraiment examiné à quel point cette expérience est fluide. Et je pense que c'est un domaine où il faudrait faire plus de recherches, tu vois ? Est-ce que les femmes utilisent vraiment le UPI sur leurs téléphones basiques ? Et grâce aux mécanismes IVR, il y a plein de façons de faire, comme le UPI 123 pay, il y a l'IVR, mais je ne vais pas rentrer dans les détails là-dessus.

40:34

Il y a plein de façons d'utiliser le UPI, et ça va être intéressant de voir à quel point il est adopté grâce à ces fonctionnalités pensées pour les utilisateurs restreints. Merci, non, et vous avez tous les deux soulevé un point vraiment important, qui est, et ça s'adresse à tous les intervenants ici, d'où on tire les fonds pour cette recherche itérative, ces tests en continu et ces améliorations, et quel type de données devrait être publié davantage.

41:08

et être plus transparent pour qu'on sache vraiment ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas. Euh, tu sais, quelles leçons as-tu vues dans différents pays que tu voudrais partager ici ? David, je me demande si on peut revenir à l'exemple du Brésil, parce que ça a l'air d'être un endroit où je veux vraiment en apprendre davantage. On dirait que ça fonctionne plutôt bien. Oui, il y a beaucoup à dire à ce sujet et quand tu parles du Brésil, Sonja, j'imagine que tu fais référence à...

41:43

Plus précisément, en prenant l'exemple des pix, il y a d'autres aspects à considérer. Le Brésil a récemment connu une convergence remarquable dans d'autres domaines également. Mais parlons un instant des PI. Ce qui est intéressant, c'est la décision d'une banque centrale d'intervenir pour devenir le financeur et le créateur de l'infrastructure

publique numérique, qui est une alternative au financement traditionnel qu'on voit dans le secteur financier, comme le modèle des biens publics, par exemple le NPCI en Inde.

42:18

exemple du modèle Goods du club Kenya Afrique du Sud, beaucoup de pays ont remarqué que les banques et autres prestataires se regroupent pour financer les coûts en capital et couvrir les manques à gagner. Du coup, le Brésil a pris une approche différente et je pense que la question que soulève le Brésil, c'est qu'ils ont fait du bon boulot avec une approche plutôt légère, financée par des fonds publics. La question qui est apparue lors de certaines discussions avec eux plus tôt cette année, c'est jusqu'où peut-on aller dans cette légèreté ? Je vais juste donner un exemple : si on parle de centration sur l'utilisateur, ils ont commencé.

42:51

Avec l'équipe de la Banque centrale du Brésil, on a commencé à faire un super boulot en sondant les consommateurs, en étudiant des cas et en essayant de bien les comprendre. Ils se sont fixé comme objectif de répéter ça tous les deux ans. Du coup, au lieu de se fier uniquement à ce que les participants, les banques et les autres nous disent sur les utilisateurs finaux, ils ont décidé d'aller leur poser des questions directement. Mais ils se sont rendu compte que, pour des raisons budgétaires, ce n'était pas possible de le faire tous les deux ans, donc ça a été retardé et ils viennent tout juste de terminer.

43:21

Je comprends et on a hâte d'en entendre parler. Voilà un exemple où un budget très serré a entraîné des compromis. Du coup, certains types de recherches sur les clients ont été mis de côté. Ce n'était pas qu'on ne les voulait pas, mais simplement qu'on ne pouvait pas se le permettre. Je dirais que, malgré ces contraintes, le Brésil a fait un super boulot. L'une des choses qu'ils ont mises en place, c'est le Pix Forum, qui rassemble une diversité de voix, y compris récemment une organisation de la société civile.

43:52

IDC s'intéresse vraiment aux intérêts et aux avis des consommateurs et essaie de les prendre en compte. Il y a des choses à faire dans ce sens, mais je pense qu'on ne peut pas ignorer le fait que même si on veut adopter une approche plus légère, je soutiendrais que réduire trop certains aspects centrés sur le client du DPI dépasse un seuil qui est viable pour la durabilité à long terme. Je pense qu'il y a une discussion très intéressante à avoir sur ce qui fait vraiment partie de cet ensemble minimal de fonctionnalités et sur combien de recherche client est nécessaire.

44:26

nécessaire mais pas trop, le traitement des plaintes des utilisateurs dont on a beaucoup entendu parler en Inde, que le NPCI a bien géré, et le Brésil essaie de s'en rapprocher. Quelle est la quantité minimale viable par rapport à ce qui serait juste sympa à avoir ? Pour moi, ça définirait le genre de package de financement de base, que ce soit du financement club good ou du club good plus. En d'autres termes, il faudrait trouver un moyen d'éviter que le club ne se concentre trop sur lui-même et ne soit trop obsédé par ses propres intérêts.

44:59

Des problèmes, mais avec un participant externe qui finance et donc influence ce qu'il fait, ouais. David, je veux parler de ton prochain article où tu tires des leçons de la participation centrée sur les participants au Brésil et en Inde, qui devrait sortir sur le site du CFI en novembre. Mais tu sais, ça va aussi au-delà de ça, vers une participation plus large, parce qu'il y a clairement beaucoup à apprendre du secteur privé et du rôle qu'ils ont joué dans les tests en cours.

45:37

et réduire les risques dont on n'a pas trop parlé dans ce panel jusqu'à présent, euh, mais tu sais, la détection de fraude et d'autres risques émergents, il s'est passé beaucoup de choses là-dedans dont on peut tirer des leçons. Et est-ce qu'il y a un rôle pour les partenariats public-privé dans ce cas, parce que le problème est vraiment énorme. Ouais, peut-être que les partenariats public-privé, et je parierais que c'est un sujet sur lequel les organismes de normalisation réfléchissent vraiment, euh, les politiques de détection de fraude, comme nous...

46:17

Se diriger vers un monde avec une meilleure infrastructure numérique publique, ça va vouloir dire quoi en termes de conformité avec les règles de connaissance du client, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme ? Quels seront les nouveaux crimes financiers qui vont apparaître ? On pourrait penser qu'avec le numérique, on sait tout ce qui se passe, mais je pense que ça va juste créer de nouvelles manières, assez créatives, de poser des problèmes. Donc, avec cette structure d'incitation et le risque qui en découle...

46:58

Concernant la sécurité et la solidité du système financier, je pense qu'on n'a pas d'autre choix que de recourir à des partenariats publics-privés et internationaux pour relever ces

défis. Y a-t-il d'autres points à aborder avant que je pose ma dernière question ? J'aimerais savoir si Nira ou toi, avez quelque chose à ajouter. Je me disais qu'il serait peut-être utile de clarifier ce qu'on entend généralement par PPP, car en partie, cela concerne aussi la manière dont, à la fin de...

47:43

Le jour où nos voix de citoyens, en tant que bénéficiaires, seront vraiment intégrées dans ces modèles, et où les perspectives de ceux qui travaillent au niveau communautaire, mais qui ne sont pas souvent prises en compte dans notre façon de concevoir les partenariats public-privé (PPP), seront entendues. Je suppose qu'on se dirige vers un modèle multi-acteurs, et je me demande à quoi cela va ressembler. Je pense que ce sera un voyage vraiment intéressant pour comprendre ce que signifient les PPP, surtout pour les pays en développement qui n'ont pas forcément les ressources étatiques nécessaires.

48:13

Il faut enlever tout ça, mais comment atténuer cette idée que les gains sont privatisés alors que les pertes ou les risques sont socialisés ? C'est un gros défaut du modèle de partenariat public-privé (PPP), et on le voit dans plusieurs pays, surtout en ce qui concerne le financement des infrastructures, que ce soit numérique ou analogique. Je pense qu'il faut vraiment faire attention à ce qu'on entend par PPP et à ce qui est sous-jacent, sans penser qu'il y a une solution unique qui conviendrait à tous. J'adore que les gains soient privatisés et...

48:48

Les risques sont socialisés, euh, ouais, c'est flippant. Euh, Thena, il y a une question pour toi dans le chat du public où je pense que, euh, tu sais un peu plus sur, euh, l'analyse de la capacité politique et économique que, euh, tu penses qu'il faudrait faire avant de lancer ou d'exporter le DPI vers un nouveau marché. Et je pense que c'est plus dans le contexte du travail dont tu parlais tout à l'heure, c'est-à-dire, euh, comment les choses sont reproduites telles quelles sur les marchés. Désolée, c'était pour moi, jrey, oui, oh d'accord, ouais, je veux dire, on a bien cartographié ça.

49:31

Un cadre qui a l'air simple mais qui, je pense, est un bon point de départ. On doit regarder deux choses en même temps : la capacité de l'État dans chaque pays et chaque contexte, et l'environnement de responsabilité qui y existe. On peut ça représenter dans un quadrant quand on évalue ce qu'on introduit dans un pays. Trop souvent, avec la technologie, on

commence avec une approche de solution technologique : ce X va résoudre le problème Y et Z, et ensuite, les conséquences inattendues qui auraient pu être anticipées.

49:59

L'environnement politique et les politiques, euh, sont souvent considérés comme des réflexions après coup. Prenons un exemple : il y a plusieurs pays où la motivation intrinsèque d'un État à introduire la technologie est moins de servir les gens et plus, peut-être, de surveiller et de contrôler. Dans ce cas, on doit se demander que ce soit pour des DPI ou des solutions du secteur privé, il y a un risque inhérent. Comment on peut atténuer ça ? Qu'est-ce qu'on peut faire avant que les technologies soient mises en place ?

50:25

Sortir et, tu sais, ça mène à des dommages, euh, et on finit par en parler juste comme une réflexion secondaire. Donc, c'est le genre d'analyse dont on doit aussi être très honnêtes sur le plan moral et intellectuel. On a tendance à trop se dire que ça va avoir un impact positif, mais le monde est complexe, la politique est réelle, et la technologie est politique. Donc, commencer par cette évaluation d'un environnement, et c'est mieux fait par des acteurs locaux, pour être honnête, c'est vraiment très important, surtout pour là où on en est.

50:53

Dire que tu sais que les investissements en technologie, que ce soit pour le développement international ou d'autres initiatives publiques, devraient être bien orientés. Une fois qu'on a fait ça, on commence à réfléchir aux meilleures manières de mettre en place des initiatives de plaidoyer qui pourraient aider à réduire ces risques avant de remettre un système à un gouvernement, ce qui peut mener à ces problèmes. C'est un extrême. À l'autre extrême, tu as des exemples comme ce que David nous disait avec les porcs, mais tous les pays n'auront pas forcément ça.

51:19

La motivation du Brésil à laisser les pxs fonctionner pour en faire le succès qu'il est, c'est qu'on commence malheureusement à réaliser, en observant beaucoup de pays africains, qu'on ne peut pas ignorer l'aspect politique de la façon dont la technologie est politisée et intégrée dans la réalité politique d'un espace et d'un lieu. On ne peut pas continuer à prendre le risque de parler des gens qui souffrent comme si c'était des conséquences inattendues dans cette quête de développement numérique. Ouais, absolument, on ne devrait vraiment pas faire ça, et les gens...

51:51

"Il ne devrait pas y avoir de conséquences inattendues, c'est clairement une citation qu'on devrait retenir et un message à porter. On arrive à la fin de la session, et bien sûr, on pourrait continuer encore longtemps, mais j'aimerais vous donner la parole pour voir si vous avez des actions concrètes à proposer. Parce qu'évidemment, penser aux plus vulnérables et s'assurer que le DPI fonctionne pour eux est au cœur de beaucoup de notre travail dans ce secteur. Alors, que devrait-on faire ? Quelles sont les deux ou trois choses à retenir ?"

52:20

Des choses sur lesquelles vous pouvez laisser réfléchir le public ainsi que nous à la fin de ce panel, je suis content de commencer par une. Donc, en s'appuyant sur la discussion précédente concernant le coût et la question de ce qui est trop minimaliste pour le DPI, on veut que ce soit minimaliste mais pas trop. J'aimerais utiliser une métaphore que j'ai entendue récemment dans un podcast sur l'IA, où toute la discussion portait sur les énormes dépenses pour développer l'IA et très peu de dépenses pour les mesures de sécurité de l'IA. La métaphore utilisée vient de la biologie.

52:53

Dans nos corps, environ 15 à 20 % de notre énergie est utilisée par le système immunitaire à tout moment. Alors voilà l'expérience de pensée que je transforme en défi : que diriez-vous si on disait que 15 à 20 % de tout budget DPI devrait se concentrer sur la centration utilisateur, pas seulement sur les coûts d'adoption et tout le reste ? Que diriez-vous si on prenait cette norme, même si je ne sais pas si c'est le bon chiffre, mais utilisons-le comme point de départ pour s'assurer que des recherches sur les clients sont menées et que les retours des utilisateurs soient pris en compte.

53:27

intégré de manière appropriée et pour s'assurer qu'on a la capacité de publier des données et d'en tirer des leçons tout au long du parcours, parce qu'aucun DPI n'est mature et à grande échelle dès le départ, il y a toujours un chemin à parcourir. Donc, ce serait ma suggestion. J'adore ça et vous l'avez entendu en premier lors de la semaine de l'inclusion financière, qui est de 15 à 20 % pour la recherche consommateur, je ne dirai jamais non à ça. D'autres appels à l'action, c'est toujours difficile de suivre le professeur Porus, mais je vais essayer. Donc, comme je l'ai posté dans le chat, un document de politique.

54:07

"Cette banque de données sur les femmes pose des questions très simples, et je vais les poser comme appel à l'action. Donc, s'il y a des gouvernements ou des acteurs clés qui



écoutent ça en direct ou plus tard et qui essaient de comprendre comment construire une infrastructure publique numérique sensible au genre, il y a des questions essentielles à se poser. Une d'elles est : dans votre système d'identité numérique, est-ce que les femmes ont autant de chances que les hommes d'avoir une identité numérique ? Et on sait qu'à l'échelle mondiale, en fait, les femmes ont moins de chances que les hommes."

54:40

Avoir une identité numérique, euh, deuxième point : est-ce que les femmes ont autant accès et utilisent le système de paiement intégré dont on a beaucoup parlé aujourd'hui ? Euh, et tu sais, si ce n'est pas le cas, c'est vraiment un signal d'alarme. Euh, troisième point : est-ce que le pays a une stratégie nationale d'inclusion financière des femmes ou des objectifs spécifiques pour les femmes dans sa stratégie nationale d'inclusion financière ? Et est-ce que les objectifs et la conception des infrastructures publiques numériques s'alignent là-dessus ? Euh, et puis quatrième point : as-tu réfléchi à la capacité financière numérique des femmes ?

55:19

Votre pays, eh bien, presque tous les pays du monde ont un ministère de l'Éducation. On discute avec eux des compétences financières numériques, pas seulement pour les étudiants mais aussi pour les adultes, et on réfléchit à comment augmenter les connaissances, les compétences et améliorer les attitudes de la population pour utiliser les infrastructures publiques numériques. C'est super, merci Sonja. Ensuite, je pense que je pourrais peut-être pousser un peu plus loin l'idée de David et dire, bien sûr, il y a le budget, mais je me demande même pourquoi ne pas viser plus haut.

55:56

"Alors, c'est comme ça que je vois les choses : quand on a un DPI avec une interface numérique que les consommateurs doivent utiliser, pourquoi ne pas dire qu'au minimum, les interfaces doivent être conçues pour un niveau de fidélité moyen ? Comme ça, les utilisateurs ayant un niveau moyen de compétence peuvent, vous savez, il faut que le concepteur de l'appli prouve que c'est vraiment le cas."

56:31

Travailler pour des utilisateurs de niveau intermédiaire, donc si tu fixes cet objectif, il faut que tu démontres que tu as vraiment fait l'effort de vérifier si ça fonctionne ou pas, et il faut fournir des preuves de ça. Ensuite, en ce qui concerne les mécanismes de redressement, je dirais qu'ils aident à garantir le respect des droits, peu importe ce que c'est, mais juste s'il y a plusieurs acteurs du secteur privé.

57:01

Des fournisseurs qui offrent l'accès au DPI et proposent des services, il y a des variations entre eux et la concurrence doit vraiment se développer. Peut-être qu'il serait utile de penser à une approche centrée sur l'utilisateur pour avoir une certaine cohérence dans les interfaces de navigation du GRM. Mais bon, c'est une recommandation très générale, il faut voir si ça fonctionne vraiment pour le DPI spécifique auquel cette recommandation s'applique. Mais peut-être qu'il y a un intérêt à faire ça, parce que ça pourrait...

57:32

réduit considérablement la charge pour les utilisateurs de comprendre l'architecture de navigation, surtout s'ils passent d'une interface technique à une autre. Merci Nanjira. Pour revenir rapidement à l'inclusion, qui semble être le fil conducteur de tout ça, il est important de se demander ce dans quoi nous incluons les gens. Un bon système entre de mauvaises mains ne donnera pas forcément de bons résultats, il faut vraiment en être conscient. Des histoires sur de réels préjudices commencent à émerger, et nous devons en tenir compte.

58:05

Être conscient de ça et avoir cette honnêteté morale et intellectuelle sur cette précipitation qui nous pousse à aller vite tout en attendant que l'approche technologique solutionniste cause en fait des dommages, c'est vraiment important. Parfois, il faut juste s'arrêter, faire une pause, réfléchir et s'imprégner de l'inconfort de certaines choses qu'on fait, même avec les meilleures intentions. Merci, c'était une super discussion. Je tiens à vous remercier tous pour votre temps et vos réflexions aujourd'hui, et à ceux qui écoutent, que ce soit maintenant ou plus tard.

58:36

Séance enregistrée, donc le travail sur le DPI commence à peine. Je vous encourage à suivre ça de près. La centration sur l'utilisateur, je pense que c'est juste une des dimensions pour rendre le DPI plus pertinent. Donc, si vous voulez travailler avec nous sur ce sujet, n'hésitez pas à nous contacter, on serait ravis de collaborer. Sur ce, je tiens à remercier tout le monde, profitez bien du reste de la semaine de l'inclusion financière. N'oubliez pas de donner votre avis sur cette session ainsi que sur la semaine en général. Amusez-vous bien, à bientôt, merci !