

The Key Ingredient to Inclusive Technology Design: Humanity – 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

La discussion porte sur l'importance du design centré sur l'humain dans la technologie inclusive, notamment dans les services financiers pour les populations vulnérables.

Points forts

- 🌍 Design Centré sur l'Humain : Mettre les gens au centre de la conception technologique renforce la pertinence et l'impact.
- 💡 Application DreamSave : Un outil qui numérise les registres de groupes d'épargne, améliorant l'efficacité et l'accès financier.
- 📊 Insights Basés sur les Données : Utilisation des données pour créer des systèmes d'alerte précoce pour la santé financière dans les communautés vulnérables.
- 🔄 Développement Itératif : Une approche de prototypage rapide garantit que l'application répond aux besoins des utilisateurs à travers des tests en conditions réelles.
- 📱 Intégration de l'IA Générative : Des chatbots comme Ulangi fournissent aux agriculteurs des conseils agricoles en temps réel via des plateformes accessibles.
- 🗝️ Focalisation sur la Vie Privée des Données : Les utilisateurs contrôlent leurs données et choisissent de les partager pour se protéger contre les abus.
- 🤝 Partenariats Durables : Les collaborations avec les fournisseurs de services financiers renforcent la viabilité à long terme de la technologie.

Aperçus Clés

- ✨ Autonomisation des Communautés : La technologie inclusive favorise l'autonomisation en s'assurant que les solutions sont adaptées aux besoins spécifiques des utilisateurs, promouvant la littératie financière et l'accès.
- 🖥️ La Technologie comme un Facilitateur : Des outils comme l'application DreamSave montrent comment la technologie peut simplifier les processus, rendant les services financiers plus accessibles aux groupes marginalisés.
- 📈 Impact de l'IA Générative : L'intégration de l'IA dans les conseils agricoles améliore la productivité et la résilience des petits agriculteurs en fournissant un soutien et des conseils instantanés.

- 🔍 Gestion des Risques : S'attaquer aux préoccupations concernant la vie privée des données est crucial pour établir la confiance ; les utilisateurs doivent se sentir en sécurité en partageant leurs informations.
- 🇪🇺 Durabilité des Solutions : Assurer la longévité et la fiabilité de la technologie est vital ; des partenariats avec des organisations établies peuvent fournir le soutien nécessaire.
- 🎮 Engagement des Utilisateurs : Des expériences utilisateur positives, comme des fonctionnalités de gamification, peuvent augmenter l'adoption et la satisfaction vis-à-vis des solutions technologiques.
- 🤝 La Collaboration est Essentielle : Travailler aux côtés des organisations locales et des utilisateurs garantit que la technologie est non seulement efficace mais aussi culturellement pertinente et durable.

Transcript

00:16

Merci de vous joindre à nous pour cette session sur l'ingrédient clé d'un design technologique inclusif : l'humanité. Je suis Mary Pat McVay, responsable de la recherche et du savoir chez Opportunity International. Avec moi aujourd'hui, il y a mon collègue, le Dr William Derban, responsable des programmes et des partenariats pour notre groupe d'innovations numériques. De Vision Fund, nous avons Lisa Kuhn, directrice des connaissances inclusives, et Henrik Esbensen, co-fondateur et directeur technique de Dreamart Labs. Un grand merci à ces leaders expérimentés.

00:51

Pour nous impliquer dans cette discussion, on va se concentrer sur comment centrer les gens dans le processus de conception technologique permet d'obtenir des applications technologiques pertinentes, évolutives et impactantes. Des solutions high-tech émergent rapidement pour nous aider à surmonter les obstacles à l'inclusion financière des populations exclues vivant dans la pauvreté. En seulement un an, l'IA générative nous a déjà aidés à repenser une grande partie de nos activités sur la planète, et l'apprentissage automatique amélioré réduit considérablement les temps de traitement.

01:25

Et en se concentrant sur l'accès numérique, on peut transformer la façon dont les pays à revenus faibles et moyens font des affaires dans les années à venir. Ces avancées et la numérisation croissante des techniques analogiques vont progresser à toute allure, avec un impact limité seulement par notre imagination. La vraie question, c'est quelles seront

les interventions les plus efficaces et les plus percutantes pour nos clients cibles. Pour le savoir, on a besoin de retours, de l'avis des gens. Alors, commençons avec toi, Lisa, et toi, Henrik, pour parler de l'appli DreamSave.

02:01

qui numérise les livres de comptes des groupes d'épargne, permettant aux femmes de gagner un temps précieux, renforçant la solidarité de groupe et aidant les groupes à se connecter à la finance formelle. Alors Lisa, comment le Vision Fund a-t-il fini par s'intéresser à la numérisation des groupes d'épargne ? Merci Mary. Eh bien, notre processus de conception a commencé par une évaluation en 2018 des groupes d'épargne dans les communautés de réfugiés dans la région de West Nile en Ouganda. L'évaluation a révélé que les groupes d'épargne des réfugiés et des hôtes faisaient face à des défis similaires, même s'ils appréciaient leurs groupes d'épargne et la manière dont ils fonctionnaient.

02:37

Ils fonctionnaient plutôt bien dans l'ensemble, mais ils avaient vraiment du mal avec un manque de fonds dans leur groupe pour bien faire tourner leurs affaires. Ils n'avaient pas d'autres sources de financement parce qu'il n'y avait pas de prestataires de services financiers près de chez eux. Les coûts pour se déplacer ailleurs pour obtenir des financements étaient très élevés, et la plupart d'entre eux ne remplissaient pas les critères d'éligibilité de la plupart des prestataires de services financiers. Du côté des prestataires de services financiers, les principaux défis étaient là.

03:09

C'était le coût élevé de servir des groupes dans des zones reculées et le coût élevé pour obtenir des infos pour évaluer la solvabilité des groupes ou de leurs membres. Du coup, on a décidé de rencontrer les gens là où ils étaient et de s'appuyer sur ce qui fonctionnait bien. Les groupes d'épargne prêtaient déjà avec leurs propres économies, ils avaient juste besoin d'un peu plus d'argent. Alors, on a pensé qu'on allait s'appuyer sur ces processus familiers, et le prêt irait à la caisse du groupe plutôt qu'aux individus, ce qui éliminait le besoin de...

03:42

On a réalisé que les évaluations individuelles prenaient trop de temps et qu'il fallait plutôt développer une méthode pour évaluer la qualité du groupe en lui-même. Pour ça, on a dû introduire la technologie. Au début, on travaillait avec des groupes qui utilisaient encore des registres papier. On a commencé par introduire des applications mobiles, de l'argent

mobile pour les paiements et le remboursement, ainsi que le suivi mobile pour vérifier le respect des protocoles. Mais ça restait assez chronophage, nécessitant plusieurs visites pour récolter les informations sur les groupes, donc...

04:13

La numérisation des dossiers du groupe était vraiment une étape naturelle pour nous. Avoir des dossiers numérisés permettrait au prestataire de services financiers de voir quels groupes remplissaient les critères d'éligibilité avant même qu'ils ne se rendent sur le terrain. C'est là qu'on a commencé à travailler étroitement avec Dream Start Labs sur l'appli DreamSave. Super ! Alors Henrik, comment Dream Start Labs a-t-il mis les gens au centre de la conception de l'appli DreamSave ? Merci Mary Pat. Avant de répondre directement, laisse-moi donner un peu de contexte sur ce que c'est.

04:48

Nous avons développé une solution appelée DreamSave. Il y a deux parties : une application Android qui numérise les groupes, c'est en gros un registre numérique qui gère toute la réunion. Ensuite, il y a un portail web pour que les ONG puissent voir les données de leurs groupes. On appelle ces deux éléments DreamSave. Nous travaillons dans environ 30 pays avec plusieurs ONG. L'application prend en charge 22 langues et nous approchons des 20 000 groupes.

05:24

Eh bien, en gros, on utilise l'appli et ça correspond à environ 400 000 membres individuels, donc c'est le contexte pour répondre à ta question. Alors, parlons de comment on a développé ce système. On a utilisé une méthode qu'on appelle le prototypage rapide, certains l'appellent "échouer vite". C'est en gros une approche scientifique pour développer un produit logiciel. Ce n'est pas une idée nouvelle, ça vient d'un livre d'Eric Ries, "The Lean Startup", qu'il a publié pour la première fois en 2011.

06:01

L'idée, c'est de suivre ce processus : d'abord, tu définis une hypothèse sur le fonctionnement d'une fonctionnalité ou d'une partie de ton produit. Ensuite, tu te demandes comment les utilisateurs vont réagir à ça. Tu crées un prototype minimal pour tester cette hypothèse, puis tu fais une expérience sur le terrain avec de vrais utilisateurs et tu analyses les résultats. Après ça, tu affines ton hypothèse et tu continues à itérer.

06:36

Parfois, il faut laisser tomber l'idée qu'on avait et trouver une toute nouvelle hypothèse. En ce qui concerne DreamSave, on a fait plusieurs voyages en Tanzanie, plein de trips, pour bosser avec de vrais utilisateurs dès le départ. On a amené des experts en design centré sur l'humain. Nos premiers prototypes, quand je parle d'impliquer les utilisateurs tôt, c'était vraiment tôt. Les premiers prototypes étaient des maquettes en papier, on n'avait même pas d'appli à ce moment-là. Ensuite, on les a présentés à de vrais utilisateurs.

07:10

et observe comment ils interagissent avec le prototype. Les gens prennent plein de photos, de vidéos, euh, puis rentrent chez eux pour analyser toutes les données, euh, en général, on abandonne la première hypothèse qu'on avait, on en trouve une nouvelle et après on recommence. C'est en fait très coûteux, comme tu peux l'imaginer, avec les déplacements, et c'est lent, mais ça finit par donner une appli qui fonctionne, donc ça vaut le coup. Et euh, chaque fois qu'on évalue si une hypothèse est vraie ou pas, on fait le tour et on la confronte.

07:45

contre environ cinq principes de design, il faut que ce soit simple, il faut que ce soit intuitif, c'est un peu évident je suppose, mais on veut un niveau supérieur à ça. Il faut que ce soit agréable, et pour atteindre ce niveau, on rend les choses ludiques, on célèbre quand les gens atteignent certains objectifs. Ça doit être motivant, donc tu te fixes des objectifs, par exemple, pour combien tu veux économiser, tu les suis et tu vois où tu en es. Et enfin, mais c'est le plus important, ça doit être évolutif, pour que tu puisses toucher un grand nombre de personnes.

08:19

Beaucoup de gens, et si tu ne remplis pas au moins un de ces critères, c'est reparti pour un tour, on recommence. La bonne nouvelle, c'est qu'à la fin, quand tu as une version finale d'une fonctionnalité dans le produit réel, on sait que ça fonctionne dès le premier jour parce qu'on l'a développé de cette façon, génial ! Alors Lisa, peut-être que tu peux nous parler de comment l'utilisation de DreamSave se passe en pratique ? Bien sûr, merci beaucoup. Actuellement, on déploie DreamSave dans tous les endroits où on propose notre produit de prêt Cashbox.

08:54

On appelle rapidement à accélérer la transformation des groupes d'épargne, et on va utiliser DreamSave dans les marchés où le fonds Vision n'est pas présent pour attirer et former d'autres prestataires de services financiers à prêter aux groupes. La disponibilité

des données et la visibilité sur ce qui se passe réellement dans le marché des groupes d'épargne et leurs performances se révèlent assez attrayantes pour d'autres prestataires de services financiers aussi. En ce moment, nous sommes nous-mêmes en tant que fonds Vision.

09:26

Nous prêtons à plus de 11 000 groupes dans 10 pays, et le prêt cashbox est le produit qui croît le plus vite dans notre portefeuille de micro-finances. On est vraiment impatients de le déployer de plus en plus. On est aussi super contents d'apprendre des données que Dreams fournit pour développer des systèmes d'alerte précoce basés sur les données, afin de détecter quand un groupe ou une région particulière rencontre des difficultés. Ça nous permettra d'intervenir avec une réponse adaptée. Je suis au Gambie cette semaine.

10:02

On utilise des données de groupe pour comprendre l'impact de la sécheresse et essayer de concevoir une réponse de reprise. Même si D save n'est pas encore entièrement déployé ici, on a dû faire un peu plus d'analyses manuelles. Ce que j'ai pu constater à travers ce processus, c'est que dès que le flux save sera complètement opérationnel ici, on pourra rassembler ce genre de données dans un rapport en quelques minutes et suivre la situation en temps réel. C'est génial, merci beaucoup !

10:33

Opportunity International aide également les groupes d'épargne à se numériser avec DreamSave. En ce moment, je fais une évaluation dans six pays et, tu sais, les avantages pour le groupe deviennent vraiment pertinents et évidents, surtout en termes de gain de temps, de précision des enregistrements. Les gens disent que ça leur donne beaucoup plus confiance dans le groupe et qu'ils épargnent plus grâce à ça. Et je dois dire, Hendrik, que le facteur de satisfaction est aussi toujours mentionné, les gens aiment ça.

11:09

Ils obtiennent des petites étoiles s'ils atteignent leurs objectifs, et parfois, s'ils atteignent un grand objectif, ils reçoivent une chanson. Ils en parlent toujours, donc je pense que le facteur de plaisir est plus important que je ne l'aurais réalisé en tant que personne plutôt tech. En plus, je veux parler de cette autre innovation qu'on a mise en place, qui est une solution de chatbot avec de l'IA générative. Ça s'appelle Ulangi, ce qui signifie "conseiller" dans la langue malawienne chichewa, où nous l'avons testé. Ulangi, c'est...

11:46

Comme je l'ai dit, c'est un chatbot IA génératif qui sert à fournir des infos et des conseils aux agriculteurs via des conseillers agricoles communautaires qui l'utilisent sur leur smartphone, en passant par WhatsApp. Alors, William, est-ce que tu peux nous parler du processus de design centré sur l'humain et nous dire où en est Ulang Gizzy jusqu'à présent ? Merci beaucoup, Maire P. Oui, on aime vraiment utiliser DreamSave Up, ça a vraiment aidé nos agriculteurs, donc Opportunity International...

12:23

Vous savez, on a un peu plus de 50 ans et au fil des ans, on a servi près de 20 à 50 millions de clients. L'innovation a toujours fait partie de notre parcours, mais on se rend compte qu'avec les nouvelles technologies qui arrivent, on peut trouver de nouvelles façons de servir les gens et d'utiliser la technologie pour briser les barrières qu'on ne pouvait même pas franchir il y a cinq ans. On a aussi pu servir les gens à des coûts plus bas. Donc, il y a quelques années, on a commencé ce qu'on appelle un processus de réflexion.

12:56

En se concentrant sur nos clients, on cherche à mieux les comprendre grâce à un processus de design centré sur l'humain. Dans ce processus, on a sélectionné plusieurs personas, qu'on utilise pour approfondir notre compréhension de nos clients et voir comment on peut vraiment les servir, en utilisant la technologie comme un outil. L'un de nos personas clés est une petite agricultrice nommée Fostina, qui utilise notre application DreamSave. Fostina fait partie de notre programme de finance agricole, et en ce moment, on travaille dans environ sept pays à travers l'Afrique.

13:31

On s'est associé avec environ 24 FSP pour fournir du capital et de la formation aux agriculteurs. Je pense qu'on a aidé près de 400 000 agriculteurs, et au fil des ans, on a facilité environ 440 millions de dollars de prêts. On touche environ 1,24 million de foyers, et Fortina fait partie de tout ça. Mais malgré cette portée et cet impact, on a toujours l'impression qu'on doit trouver de nouvelles façons de mieux comprendre Fortina. Du coup, un groupe d'entre nous est allé au Malawi, un peu comme Henrik qui est allé en Tanzanie, juste pour essayer de comprendre quels étaient ses besoins.

14:07

On a traversé un processus très similaire et on leur a juste posé des questions, tu sais, sur leurs principaux défis. En tant que banquier, je pensais qu'ils allaient dire qu'ils avaient besoin de plus de prêts, mais en fait, ils ont demandé : "Qu'est-ce que je devrais cultiver ?" C'étaient des questions très basiques, et ça nous a vraiment frappés, tu sais, pourquoi ils

posaient ce qu'on considère comme une question simple. Mais au fil des années, le cyclone Freddy était passé et avait emporté leurs récoltes. Le climat change, tu vois.

14:35

Avant leurs yeux, les schémas de pluie changent et de nouvelles maladies apparaissent. Du coup, pour eux, savoir quoi planter, comment identifier les maladies et quand leurs plantes sont en détresse, c'est vraiment crucial, tu sais, aussi important que d'aller demander un prêt. Alors, on a traversé un processus très similaire, avec des papiers, juste pour essayer de comprendre comment on pouvait leur faire vivre une façon d'obtenir ces infos. Ensuite, ChatGPT a été lancé peu après, et on s'est dit, attends, essayons cette solution, voyons comment ils vont réagir.

15:08

On était tous un peu sceptiques, on se disait peut-être qu'ils ne le feraient pas. Et c'est incroyable, une fois qu'on a lancé l'idée, tout le monde s'est jeté dessus, tous posaient des questions avec enthousiasme, tu sais. Une personne a demandé à propos d'une maladie qu'elle avait, et le chatbot a répondu. Elle a tout de suite dit : « Quand est-ce que je peux avoir ça ? Parce que si j'avais eu cette info, mes cultures n'auraient pas meurtri. » Et je sais, grâce à Henrik le technologue, que quand tu entends un tel soutien, c'est le feu vert. Donc on a continué.

15:38

En fait, on a créé ce bot en s'appuyant sur des sources fiables du secteur agricole. On va en parler un peu plus tard. On l'a mis en chicha, qui est la langue locale, puis sur WhatsApp, parce que c'est plus facile pour les gens d'accéder à ça sans avoir à télécharger une nouvelle appli. Comme Mary l'a dit, on l'appelle longi. Du coup, les agriculteurs peuvent poser des questions et obtenir des réponses. Mais on s'est rendu compte que les fermiers n'avaient pas de smartphones, donc ça a été un défi. On a donc mis en place un soutien pour les agriculteurs.

16:11

Ces agents, ce sont des agriculteurs que nous formons nous-mêmes, on en a environ 2 000 dans nos marchés. On leur fournit des smartphones parce qu'ils forment d'autres agriculteurs. Alors on s'est dit, attendons, utilisons-les comme intermédiaires. C'est important pour deux raisons : d'abord, on résout le problème du manque de téléphones, parce qu'ils ont maintenant un téléphone, ils reçoivent les questions des agriculteurs et ensuite ils leur renvoient les réponses. Du coup, même si l'agriculteur n'a pas de smartphone, il peut au moins utiliser celui de l'agent.

16:38

L'agent de support et d'autre part, ça crée de la confiance entre l'agent de support et les agriculteurs. Ça renforce aussi leur confiance dans la technologie. C'est intéressant, car pour les groupes qui utilisent DreamSave, ils ont déjà eu un contact avec une certaine forme de technologie ; ils utilisent déjà leur téléphone pour numériser leurs processus. Quand on a ajouté ça, c'était facile, ils ont compris tout de suite parce qu'ils avaient l'habitude de faire des choses avec leur téléphone. Je pense que, vous savez, au fur et à mesure qu'on commence...

17:11

Nous fournissons des solutions numériques, et au fur et à mesure que nous ajoutons des fonctionnalités, c'est de plus en plus facile et ça s'améliore. Donc, nous avons fait un projet pilote il y a environ trois mois avec 150 agents de soutien aux agriculteurs et des agents de l'État, et les résultats ont été très positifs. Plus de 80 % de leurs questions ont trouvé réponse, tu sais. Ils avaient vraiment envie de partager ça. Je suis juste au Ghana pour le tester, et ils veulent déjà commencer à partager l'appli. Je leur demande de patienter. Ils adorent aussi cette fonctionnalité où ils peuvent prendre des photos de leurs cultures.

17:43

D'un côté, t'as une plante et le truc te dit ce que c'est et quel genre de maladie elle a, donc c'est vraiment un gros plus. Pour les agents de l'extension, ça leur fait gagner du temps et surtout, ça les évite de se sentir gênés en disant qu'ils ne savent pas. Personne n'aime être interrogé et de dire qu'ils ne savent pas. Le chatbot trouvera toujours une réponse. Les coûts pour les utilisateurs sont plus bas parce qu'on utilise une plateforme WhatsApp et maintenant, on fait des pilotes similaires au Ghana et au Kenya, et je pense que, tu sais...

18:14

C'est juste tellement intéressant de voir comment ils adoptent cette technologie pour améliorer leur vie, oh c'est fabuleux, merci de partager ça, William. Alors, j'ai eu une expérience autour de Ulangi qui était magnifique et qui m'a touché le cœur, c'était au Malawi en août. Tu sais, quand tu vas visiter un groupe d'épargne, les gens sont tellement accueillants et les femmes chantent souvent des chansons quand tu arrives. Donc, j'écoutais cette chanson et d'habitude, je n'ai aucune idée de ce que les gens chantent, mais je...

18:53

J'ai entendu dire qu'ils avaient écrit une chanson sur l'appli, donc ça devient mon nouvel indicateur de performance, tu sais que ta technologie a du succès quand quelqu'un écrit une chanson à son sujet. Il y a beaucoup d'énergie positive autour de la tech, ce qui est super, parce que je pense que les possibilités sont vraiment là. Mais on sait aussi qu'il y a beaucoup de risques, surtout pour les utilisateurs novices ou moins éduqués. Alors, William, quels ont été certains des risques liés à l'adoption de cette technologie et comment avons-nous réussi à les atténuer ?

19:30

Ouais, je pense qu'avec l'IA, le plus gros risque, ou l'un des principaux risques, c'est l'hallucination. Donc, si tu ne mets pas de matériel authentique, elle va juste te balancer ce qu'elle trouve sur le web. Et là, on parle d'agriculture, tu sais, c'est le moyen de subsistance des gens, tu peux pas te permettre de leur donner de fausses infos. Du coup, on a vraiment pris notre temps et on a récupéré des sources du ministère de l'Agriculture, leur livre, c'est là-dedans qu'il y a toutes les infos sur l'agriculture, et après, on les a intégrées dans notre chatbot, tu vois.

20:02

Ce qu'on appelle un modèle RAG, c'est notre modèle de génération augmentée, donc il ne prend ses infos que de cette source. Si tu lui demandes qui est le président du Malawi, il va te dire qu'il ne sait pas, mais il va te demander ce que tu veux savoir sur un GRE. Beaucoup de gens posaient des questions sur comment trouver un bon mari ou une bonne femme, et il va te répondre qu'il ne peut pas vraiment t'aider avec ça, tu sais. Donc, la source d'information est vraiment importante. La deuxième chose, c'est la fraude et le crime. J'étais à une conférence plus tôt cette année, et la cybercriminalité était un sujet abordé.

20:31

C'est un peu comme une guerre qui se déclenche chaque fois qu'on introduit de la technologie dans ces communautés. Tu sais, il y a toujours quelqu'un qui trouve des manières négatives de l'utiliser. Du coup, on fait beaucoup de sensibilisation au numérique. Encore une fois, notre objectif est de voir comment ils vivent la connaissance et l'apprentissage. Henrik a parlé de la musique et de ce facteur, et c'est super important. Comment ils apprennent tout ça, c'est vraiment ce qu'on fait avec des vidéos, des dessins animés et d'autres trucs pour expliquer.

21:04

Des trucs compliqués comme la vie privée et la sécurité des données, mais on a vraiment l'impression qu'il faut qu'on fasse plus et qu'on trouve de nouvelles façons de faire en sorte

que les gens puissent, euh, vivre des expériences de connaissance, d'information, de conseils. Ça peut ne pas se limiter à lire un livre ou même juste à regarder des vidéos. Il pourrait y avoir différentes manières pour les gens d'utiliser la technologie pour transformer leur vie. Donc, ce sont les deux domaines qu'on a identifiés. Merci beaucoup et, euh, revenons à DreamSave et le...

21:35

Le problème de la confidentialité des données et, euh, les groupes avec qui on a discuté, pas mal d'entre eux étaient très sceptiques, ou certains membres étaient vraiment méfiants à l'idée d'adopter DreamSave au début, pensant que ça leur coûterait de l'argent à chaque transaction, que leur argent disparaîtrait, que leur identité serait volée. Franchement, j'ai été impressionné par le niveau de conscience des gens, mais ça s'est transformé en une sorte de peur. Donc, je me demande, quels sont les risques ? Quels autres types de risques avez-vous ?

22:10

J'ai rencontré des rêves, sauve um, et comment vous les gérez ? C'est une question qui me trotte dans la tête. Je ne veux pas voler la parole à quelqu'un d'autre, mais je pense que vous avez tous les deux des choses à dire à ce sujet. Alors, pour commenter ça dans le contexte des rêves, je dirais que le plus gros risque, c'est exactement ce dont tu parles, Mary. C'est une question de partage de données et de données personnelles, de comment tout ça est utilisé. Il s'agit d'éviter que cela soit utilisé de manière négative pour exploiter les gens.

22:46

Profitez des utilisateurs finaux, et comme tu l'as déjà souligné, c'est toujours important, mais c'est particulièrement crucial pour nos utilisateurs finaux, car ils sont en moyenne beaucoup plus vulnérables. Ils ne sont tout simplement pas habitués à naviguer dans le monde numérique. Donc, il y a plein de choses qu'on peut faire à ce sujet. Laisse-moi te parler de deux choses qu'on fait. La première, c'est : qui contrôle les données ? C'est vraiment important. Et qui possède les données, d'abord ?

23:22

Et euh, Dream Start Labs ne possède pas non plus les données de nos partenaires ONG, ce sont les utilisateurs finaux qui possèdent les données et on leur donne le contrôle. En gros, chaque utilisateur de l'appli doit choisir explicitement de partager ses données. Si tu n'as pas donné ton accord, si tu n'as pas fait ce choix, alors tes données sont anonymisées. Ça veut dire que tes transactions sont là, mais on ne peut pas identifier la

personne qui a fait cette transaction, donc tu restes anonyme. C'est en fait un peu à l'envers par rapport à ce qu'on voit d'habitude.

23:56

Ça se passe dans le monde en général et on sait comment ça fonctionne, n'est-ce pas ? Tes données sont partagées à moins que tu ne choisisses de te désinscrire, et en fait, dans beaucoup de cas dans le monde réel, tu ne peux pas te désinscrire. Nous essayons de faire exactement le contraire. Le deuxième point que je pense qu'il est important de mentionner ici concerne les prestataires de services financiers. Beaucoup de nos partenaires ONG, Lisa et William, ont parlé de ce travail avec les prestataires de services financiers et de la manière de leur fournir des produits financiers.

24:32

Les membres du groupe d'épargne, quand un partenaire de Dreamart Labs veut faire ça, on va faire un examen approfondi de ces FSP juste pour s'assurer qu'ils se comportent de manière éthique et bénéfique pour les groupes d'épargne et les utilisateurs finaux. Je dirais que c'est vraiment contre-culturel. On connaît tous les grandes plateformes qui existent, prenons X par exemple, l'ancien Twitter, ils disent clairement que ce qui se passe sur leur plateforme, ce n'est vraiment pas leur problème.

25:10

Si quelqu'un encourage des trucs qui sont mauvais pour la société, comme comment commettre des crimes ou quoi que ce soit, alors leur position, c'est que bon, ce n'est vraiment pas notre problème et on ne peut rien y faire. Nous, on prend exactement l'approche inverse. On s'engage à faire tout ce qu'on peut, tout ce qui est possible, pour s'assurer que l'utilisation de notre plateforme ne soutienne que des choses qui sont bénéfiques pour les utilisateurs. Et ça s'applique aussi, d'ailleurs, à la prochaine phase de Dream Saes.

25:45

En ce moment, on bosse pour créer des capacités générales qui vont simplifier la livraison des services financiers aux groupes d'épargne. Le premier truc qu'on fait, comme Lisa en a parlé tout à l'heure, c'est qu'on collabore avec Vision Fund pour offrir des prêts au niveau des groupes. Les futures offres passeront par le même processus. On est en train de bien sélectionner les fournisseurs de services financiers et de s'assurer que tout est en ordre.

26:23

"On a le pouvoir de s'assurer que tout ce qui est proposé est vraiment un avantage pour les utilisateurs. Super, Lisa, tu veux ajouter quelque chose sur le risque et la gestion des risques avec les groupes ? Oui, juste rapidement, tu sais, même si en théorie les données qu'on obtient de DreamSave pourraient nous permettre de prendre des décisions de prêt à distance et peut-être même automatiquement, on ne prend pas cette direction, du moins pas encore. On pense que c'est important de valider les données dans l'appli."

26:57

Je crois que c'est vraiment important d'avoir un truc dans l'équation. En ce moment, on a des agents de terrain qui forment des groupes sur la littératie financière, surtout sur la gestion des dettes. Et seulement quand on est sûr que tout le monde a bien compris les risques et les responsabilités, on demande un vote secret, ce qui nécessite le consentement unanime de tous les membres pour prendre le prêt, et c'est vraiment pour leur protection. On peut imaginer qu'un jour, tout ça pourrait se faire à distance, via des cours sur mobile et des votes ? Peut-être, mais...

27:26

À ce stade, avec la technologie et l'accès aux services financiers formels qui sont encore tout nouveaux pour cette population très vulnérable, on n'est pas vraiment sûr que ce soit judicieux de rendre les prêts trop faciles à obtenir juste en cliquant sur quelques boutons. Même si les données étaient là pour prendre une décision, vous savez, de manière entièrement automatique, est-ce qu'on devrait le faire ? Peut-être pas à ce stade. On voit donc que la relation humaine et le soutien restent essentiels alors que les groupes font leurs premiers pas dans ce monde numérique et dans celui des services financiers formels.

27:56

Super, alors on a un commentaire et une question dans le chat à propos de l'un des risques que nos groupes soulèvent, c'est comment s'assurer que cette technologie soit là sur le long terme pour les clients. Par exemple, certains de nos groupes d'épargne avec qui on travaille gardent des livrets papier en plus de DreamSave, parce qu'ils craignent que DreamSave disparaisse. Et certaines organisations pensent qu'il vaut mieux développer notre technologie en interne plutôt que d'utiliser des entreprises externes pour être sûrs de ça.

28:34

L'appli sera là, donc peut-être que l'un d'entre vous pourrait parler de la durabilité de la technologie dans le temps. Je peux donner mon avis sur le sujet, c'est une super question

et c'est vraiment important, parce que c'est souvent oublié. Un des facteurs les plus importants quand on s'engage avec une entreprise de technologie, c'est de savoir si elle sera encore là demain. Vous savez, les startups, on brûle de l'argent, donc comment être sûr que, dans notre cas, on est juste...

29:06

Super chanceux que le Vision Fund va bientôt devenir le propriétaire de Dream Start Labs, d'ici un mois ou deux, j'espère. Ça veut dire qu'on a un soutien financier solide, et le problème que la personne dans le public mentionne nous a vraiment concerné dans le passé. On aurait pu échouer, mais on ne l'a pas fait, et avec le Vision Fund, on ne le fera pas non plus, grâce à leur soutien financier. En même temps, Dream Start Labs continue à fonctionner de manière autonome.

29:44

La société Vision Fund est le propriétaire, mais nous continuons à fonctionner de manière complètement indépendante. Donc, tout va bien de ce côté-là maintenant, mais par le passé, ce n'était pas toujours le cas. Voilà, William, je voulais juste ajouter un petit quelque chose à ce sujet, parce qu'une partie de la question est de savoir comment décider s'il vaut mieux construire ou acheter. J'ai mentionné ça dans le chat : d'abord, en tant que SSP ou banque, il faut passer par votre propre équipe.

30:22

Pour le design du centre, il faut d'abord décider pour qui tu veux proposer une solution et quel problème tu veux vraiment résoudre. Il faut faire ses devoirs, ensuite tu peux aller sur le marché voir s'il existe une solution pour ça. S'il n'y en a pas, alors oui, réfléchis à la possibilité de construire ta propre solution. Mais s'il y en a une, tu peux l'utiliser, à condition que ça corresponde à ta mission, c'est super important. Donc, nous, on utilise Dream Start et LA parce que la manière dont Henrik a expliqué comment ils ont créé l'appli, c'est exactement la même façon dont on ferait.

30:52

Ils ont déjà fait le boulot qu'on aurait fait, donc ils sont bien en avance. Pourquoi on construirait une appli similaire quand on peut utiliser celle qu'ils ont déjà faite ? Mais ce qui est important, c'est qu'on soit alignés sur la mission, sinon ça ne marchera pas. Ils vont développer leur truc, et on ne pourra pas utiliser leur appli si elle n'est pas conçue pour cibler le type de personne qui nous intéresse aussi. Donc, je dirais que tu dois d'abord comprendre ce que tu veux vraiment. Merci, et puis ce que le client veut aussi.

31:22

"Vous avez bien résumé tout ça, William, merci beaucoup à vous tous d'avoir partagé vos expériences et à l'audience d'avoir participé. Si vous voulez en savoir plus sur ces innovations, n'hésitez pas à consulter les documents et les liens liés à la description de cette session. Merci à tous, vraiment, merci !"