








Mind the People: Automating Social Security – 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






Duduetsang Mokoete et Elizabeth Raiters parle des défis du Subsidie SRD en Afrique du Sud, mettant en avant des problèmes d'accessibilité, de confiance et des défaillances systémiques qui touchent les bénéficiaires.

Points clés

-  Contexte mondial : Augmentation de la dépendance aux algorithmes pour les décisions d'intérêt public à travers le monde.
-  Subsidie SRD : Une réponse d'urgence au COVID-19, destinée à soutenir en période de chômage élevé.
-  Crise du chômage : Le taux de chômage en Afrique du Sud atteint des niveaux alarmants, touchant des millions de personnes.
-  Système en ligne : Le processus de demande du Subsidie SRD se fait entièrement en ligne, ce qui pose des problèmes d'accessibilité pour beaucoup.
-  Plaidoyer : #PaytheGrants défend les droits des bénéficiaires et s'assure que leurs voix soient entendues.
-  Problèmes systémiques : Les bénéficiaires font face à des refus injustes et à des processus complexes, causant beaucoup de détresse.
-  Déficit de confiance : Le manque de confiance dans les systèmes gouvernementaux complique la communication efficace avec les bénéficiaires.

Perspectives clés

-  Prise de décision algorithmique : Les gouvernements utilisent de plus en plus des algorithmes pour les décisions de sécurité sociale, ce qui soulève des inquiétudes sur la transparence et l'équité. Cette dépendance conduit souvent à ce que des groupes marginalisés rencontrent des barrières injustes.
-  Impact du COVID-19 : Le Subsidie SRD a été introduit comme une mesure urgente pendant la pandémie, mais sa mise en œuvre a mis en lumière des défaillances systémiques qui touchent de manière disproportionnée les citoyens les plus pauvres.

-  Taux élevé de chômage : Avec un chômage dépassant les 33%, il est crucial d'avoir des mesures de sécurité sociale efficaces comme le Subsidie SRD pour la survie.
-  Barrières numériques : Le processus de demande entièrement en ligne du Subsidie SRD exclut de nombreux bénéficiaires potentiels qui n'ont pas accès à la technologie ou à l'alphabétisation, aggravant l'inégalité.
-  Plaidoyer et soutien : Des organisations comme #PaytheGrants offrent un soutien crucial aux bénéficiaires, agissant comme intermédiaires entre eux et le gouvernement, amplifiant leurs voix.
-  Coût émotionnel : L'incertitude et la complexité du processus de demande du Subsidie SRD causent une détresse émotionnelle significative aux bénéficiaires, affectant leur santé mentale et leur bien-être.
-  Érosion de la confiance : Les problèmes persistants avec le Subsidie SRD, y compris la fraude et le manque de clarté, ont conduit à un déficit de confiance important entre les bénéficiaires et les agences gouvernementales, compliquant les efforts de réforme.

Transcript

00:16

Salut, merci beaucoup de vous joindre à notre session sur l'automatisation de la Sécurité Sociale. Je m'appelle Duduetsang Mokoele, je suis chercheur et je m'intéresse au déploiement de l'intelligence artificielle dans ce domaine. Aujourd'hui, je suis accompagné d'un activiste et vice-président de #PaytheGrants. Pour ce qui est de mon intérêt dans cette étude de cas, ça a vraiment une portée locale et nationale, mais ça résonne aussi au niveau mondial. On voit de plus en plus, à l'échelle mondiale, que les gouvernements...

00:56

Les agences, avec l'aide des partenaires du secteur privé, comptent sur des algorithmes pour décider qui a droit à des aides publiques ou non. Cette recherche est rendue possible grâce à la Mozilla Foundation, en particulier le programme Mozilla Africa Madi, qui vise à faire une analyse très axée sur la communauté et sur le terrain de l'impact de l'IA sur les communautés. Avant de plonger dans la session, permettez-moi de partager mon écran et de vous donner un peu plus d'introduction sur ce qu'est le Fonds de secours social.

01:54

Alors, je vais rapidement passer en revue les cinq points clés qui, je pense, seront utiles pour le public, surtout pour ceux qui ne connaissent pas le fonds d'aide sociale pour les

détresses. Il est important de noter que le fonds SRD est la réponse d'urgence du gouvernement sud-africain à la pandémie de Covid-19. Vous savez, le gouvernement a dû agir rapidement, et cette rapidité se voit dans le temps de réponse. Le premier cas de Covid-19 a été découvert en Afrique du Sud en mars 2020, et dès mai 2020, le système SRD était opérationnel. Deuxièmement, selon...

02:39

Une étude dynamique sur le revenu national montre qu'en moins de six mois de confinement en Afrique du Sud, une décennie de créations d'emplois a été anéantie. Actuellement, pour donner une idée de l'ampleur de la crise du chômage en Afrique du Sud, le dernier chiffre est de 33,5 %, ce qui représente environ 8,4 millions de personnes qui sont au chômage. Mais si l'on considère une définition élargie du chômage, c'est-à-dire les chercheurs d'emploi découragés qui ont abandonné leurs recherches, ce chiffre du chômage serait bien plus élevé.

03:16

Allez à 42,6 % et dans le contexte de ce projet en particulier, le principal résultat est le documentaire complet qui est fourni dans l'un des liens de ressources sur la page, et les membres du public peuvent le regarder quand ils sont détendus et à un moment qui leur convient. On a tourné la majeure partie dans la province du Nord-Ouest, qui a le taux de chômage le plus élevé d'Afrique du Sud, atteignant un incroyable 54,2 %. Ensuite, je pense qu'on doit donner.

03:58

Le crédit gouvernemental pour cette partie du SRD Grand est ouvert aux Sud-Africains sans emploi âgés de 18 à 60 ans, ainsi qu'aux réfugiés demandeurs d'asile et à d'autres titulaires de permis spéciaux. L'importance de ce groupe particulier, c'est qu'en général, ils ne pourraient pas bénéficier d'une aide sociale parce qu'ils dépassent l'âge pour toucher le soutien aux enfants et sont en dessous du seuil pour toucher une pension.

04:36

La bourse SRD, euh, c'est 370 Rand, soit environ 21 dollars américains. Un autre aspect important de la bourse SRD, c'est que tout se fait en ligne : de la demande à la décision, jusqu'au paiement et aux appels, tout est numérique. Comme je vais le montrer dans la discussion, il semble qu'il y ait des problèmes systémiques à chaque étape, qu'on détaillera davantage. Et enfin, selon l'Agence sud-africaine de la sécurité sociale, qui est chargée de la mise en œuvre et de l'administration des aides sociales en Afrique du Sud, il y a 8,5 millions de bénéficiaires.

05:24

Les gens sont payés chaque mois, mais comme les discussions vont le montrer, il y a un petit hic : ces paiements sont incertains. Donc, 8,5 millions de personnes qui touchent cette aide, et qui en ont vraiment besoin, ne sont pas toujours assurées de la recevoir le mois suivant. Pour donner un peu de contexte, je pense qu'on peut commencer nos échanges. Elizabeth, merci beaucoup d'être avec nous pour cette discussion. Je trouve ça vraiment super et aussi approprié que tu te joignes à nous.

06:09

Lisez les nouvelles, que ce soit dans les journaux ou à la télé, #PaytheGrants les bourses est en première ligne pour défendre les droits des gens qui galèrent à accéder à leur bourse SRD. Je pense que c'est important d'avoir un contexte et de comprendre ce qui a conduit à la création de #PaytheGrants les bourses. Bonjour tout le monde, je m'appelle Elizabeth Raiters et je suis la vice-présidente de htech pay les bourses. Je suis aussi impliquée dans la communauté, donc je travaille avec les bénéficiaires au quotidien.

06:54

Alors, ce qu'on fait chez GRS, c'est qu'on est le lien entre les bénéficiaires et Sasa, qui est l'organisation de développement social. On s'occupe de toutes les questions des bénéficiaires, on les transmet à Sasa et ensuite on ramène les réponses aux bénéficiaires. Au départ, les subventions ont été mises en place en 2020, mais après la première année, le gouvernement a essayé de les arrêter. C'est à ce moment-là que HTE par les subventions a été créé, et ils ont vraiment commencé à se battre pour ça.

07:36

Le terrain va continuer, merci. Je pense qu'il est important pour le public de savoir que #PaytheGrants, les subventions, est vraiment axé sur la base. Non seulement vous défendez les bénéficiaires ou les demandeurs pour qu'ils reçoivent la subvention, mais ça a vraiment été lancé par vous-mêmes en tant que bénéficiaires qui galèrent pour obtenir des subventions. Oui, pour moi, nous sommes tous des bénéficiaires. La majorité d'entre nous, les coordinateurs, viennent de toutes les provinces, les neuf provinces d'Afrique du Sud. Nous sommes tous bénéficiaires de la subvention SRD, donc en fait, nous avons tous vécu ça.

08:20

Des problèmes, et bon, certains ont été réglés, mais certains d'entre nous font toujours partie de la majorité des bénéficiaires qui se font injustement refuser chaque mois. Et, tu sais, à partir de là, ces technologies sont intégrées dans des services comme la Sécurité

Sociale, que ce soit les gouvernements qui achètent et co-conçoivent ces technologies, ou aussi les fournisseurs, surtout dans le secteur privé, qui les conçoivent et aident à les administrer. Elles sont présentées comme étant faciles et simples.

09:04

Et l'idée, c'est que tu sais, les systèmes seront plus efficaces, euh, les gens seront autonomisés parce qu'ils auront le gouvernement à portée de main, euh, pour ainsi dire. Donc, du côté marketing et communication, on dirait que tout est presque parfait, mais est-ce vraiment le cas ? Genre, à quel point c'est facile pour quelqu'un, par exemple, des zones rurales, des townships ou des bidonvilles, de naviguer et d'interagir avec le système SRD ? Euh, c'est vraiment l'un de nos principaux arguments dans le procès qu'on a actuellement contre le gouvernement.

09:46

Euh, pas tous les bénéficiaires sont à l'aise avec la technologie et malheureusement, la bourse SRD est uniquement en ligne. Donc, pour y accéder, il faut d'abord avoir un smartphone. Ensuite, il faut avoir des données, et surtout, il faut être un peu calé en tech. Ça peut sembler facile avec la bourse SRD qui ne fait que 370 R, mais en réalité, ce n'est pas du tout simple. C'est même une bourse très technique, avec plein de problèmes dont les bénéficiaires ne se rendent même pas compte. Et c'est là où nous, en tant que P, on intervient.

10:30

Je pense que ça se connecte bien avec le point sur l'agence et le pouvoir, ou plutôt l'asymétrie de pouvoir. Donc, comme je l'ai dit dans mes remarques d'introduction, c'est censé être un outil d'autonomisation, tu vois. Dans le cadre de mes interviews communautaires pour ce projet, j'ai souvent remarqué que le langage et l'attitude des candidats ou des bénéficiaires en difficulté étaient teintés de désespoir. Ils manquaient de croyance en eux-mêmes et avaient du mal à comprendre, mais je te jure, il y a vraiment une volonté de comprendre.

11:12

Comprendre comment le processus fonctionne et comment les décisions sont prises, c'est important, parce que vous traitez avec des gens marginalisés qui ne savent même pas ce qu'ils vont manger, vous savez, dans des situations de vie précaires, et la liste est longue. Donc, vous parlez à des gens qui essaient juste de survivre, sans même parler de prospérer. Donc, d'après votre expérience en tant que bénéficiaire en difficulté, mais aussi

pour les milliers de personnes qui comptent sur les aides de #PaytheGrants, qu'est-ce que vous en pensez en ce qui concerne les asymétries de pouvoir ? Ce que je dirais, c'est que...

11:50

En fait, le SRD n'est pas vraiment une aide sur laquelle les bénéficiaires peuvent compter, donc on ne peut pas vraiment dire qu'on a du pouvoir parce qu'on ne sait pas si on va l'avoir ce mois-ci ou si on va se faire refuser. Maintenant, on a ce problème de refus injuste où, si un membre de ta famille t'aide avec 100 rand pour la nourriture ce mois-là, tu es sûr d'être refusé pour ton SRD. Et je veux dire, le SRD c'est 370 rand, vous ne pouvez même pas...

12:30

survivre avec 370 R parce qu'il n'y a aucune valeur dans 370 R en ce moment en Afrique du Sud et je pense qu'Elizabeth, tu as juste effleuré un sujet de politique. Je sais que #PaytheGrants parle des allocations, comme l'un des instituts pour la justice économique et peut-être même la coalition pour le revenu de base universel en ont beaucoup parlé. Quand tu parles de politique, si tu regardes la définition du revenu, pas mal de retours que j'ai eus tournaient autour de la question : qu'est-ce que le revenu ? Juste parce que j'ai un certain dépôt ou un crédit sur mon compte bancaire.

13:11

Un compte ne veut pas dire que c'est un revenu, comme tu l'as dit. Je pourrais avoir emprunté de l'argent quelque part, c'est vrai. C'est exactement pour ça qu'on se bat en ce moment au tribunal, parce qu'on veut que le gouvernement clarifie ce que c'est qu'un revenu. Si un membre de la famille ou un ami t'aide, ou si tu vends quelque chose chez toi pour pouvoir acheter à manger et que l'argent est transféré, comment ça peut être considéré comme un revenu ? Parce que tu n'es pas salarié. Un revenu, ça veut dire que tu es employé, donc si tu ne l'es pas...

13:48

Et tu es censé recevoir le SRD, comment le gouvernement peut-il te le refuser à cause d'une source de revenus alternative ? Et ce qui m'inquiète, c'est que j'ai remarqué sur le terrain que, pour les membres du public qui ne le savent peut-être pas, tu devrais gagner moins de 624 R par mois. Mais certains demandeurs ou bénéficiaires en difficulté ont constaté que même si ce qui est crédité sur leur compte bancaire est bien en dessous de 624 Rand, ils sont quand même signalés pour source de revenus et peuvent se voir refuser. Oui, c'est clair que...

14:30

"Le fils de ma voisine habite à Quaz Natal, donc s'il veut lui envoyer de l'argent et qu'elle n'a pas de compte en banque parce qu'elle est vieille, je lui ai dit qu'elle pouvait utiliser mon compte. Mais ça m'exclut du SRV ce mois-ci, et même si ta famille te soutient, il y a des bénéficiaires qui touchent beaucoup moins, parfois c'est juste 100 rand, parfois 150 rand, et certains ne reçoivent même rien du tout."

15:09

Même pas de compte en banque, parce que comme tu sais, il y a deux méthodes de paiement. La première méthode, c'est chez les détaillants, comme Pick and Pay, Shoprite, ou Checkers, où les bénéficiaires peuvent aller retirer de l'argent. Ensuite, tu peux aussi lier ton compte bancaire personnel, mais comment tu peux être rejeté si t'as même pas de compte en banque ? D'où Sasa tire cette info ? Je pense que ça soulève des questions.

15:48

Des trucs comme la confiance et l'explicabilité. Je pense que la confiance, c'est assez clair en soi, mais quand il s'agit d'expliquer un système alimenté par l'intelligence artificielle, surtout dans ce cas où on traite avec des personnes marginalisées et la sécurité sociale, il faut que ce soit clair et que ça soit expliqué aux demandeurs, vraiment en détail, pourquoi leur demande serait refusée. C'est vrai, c'est très vrai, mais malheureusement, notre agence n'est pas vraiment douée pour communiquer ce que les bénéficiaires... enfin, les bénéficiaires.

16:30

En gros, on n'a pas vraiment d'infos sur la subvention SRD. La plupart des bénéficiaires comprennent même pas ce que c'est, parce que c'est super technique et compliqué. Comme tu le sais, l'IA prend le relais, et je pense que c'est là que le problème de refus arrive. On dirait qu'il y a un groupe de bénéficiaires depuis 2022 qui, même si leur situation n'a pas changé, continuent à se faire refuser. On les appelle un peu le "bouton de refus", genre, on dit "ah, ils vont encore appuyer sur le bouton de refus", c'est comme un système automatisé, en fait, c'est juste des noms.

17:09

Déjà, avec les numéros d'identification, il ne reste plus qu'à ce que le membre du personnel appuie sur le bouton. Ça ne veut pas dire qu'ils savent quelle est ta situation financière. Donc, ce que je retiens de cette discussion, c'est qu'il y a une automatisation de la Sécurité Sociale, et même si on dirait que certaines tâches administratives de l'agence qui met ça en place ont été réduites, en fait, certains des fardeaux administratifs sont

maintenant transférés à ces communautés marginalisées, et ces fardeaux administratifs prennent différentes formes.

17:55

On a discuté de la facilité d'utilisation, ce qui pourrait être qualifié de coût d'apprentissage, et c'est à vous de vous débrouiller pour comprendre le système. Je pense aussi que ce que Pay#PaytheGrants a mis en lumière, c'est le fardeau des coûts financiers. C'est presque immoral et contradictoire que les personnes en difficulté financière doivent faire face à des coûts pendant le processus d'examen de la demande. Pourriez-vous, s'il vous plaît, décrire la situation ?

18:36

L'audience, comment ça se passe ? Donc, en ce moment, on a un système de vérification d'identité. En fait, les bénéficiaires doivent avoir un smartphone avec une bonne caméra et une connexion internet. En plus, comme vous le savez, la majorité des Sud-Africains ont encore le livre d'identité vert. Malheureusement, comme c'est de la reconnaissance faciale, si vous avez le livre d'identité vert en Afrique du Sud, vous ne pouvez pas faire la vérification d'identité. Il faut aller demander une carte d'identité intelligente maintenant.

19:22

Tu as un montant de 370 R et tu dois aller demander une carte d'identité intelligente. Le coût d'une carte d'identité intelligente est de 140 R, sans compter le transport que les bénéficiaires doivent payer pour aller demander la carte. Ensuite, ils doivent encore payer le transport pour aller chercher le document d'identité, parce que sans ce document, ils ne peuvent pas faire la vérification d'identité. Malheureusement, en juin de cette année, environ un tiers des bénéficiaires ont eu des problèmes, les subventions Sasa ont été bloquées à cause de la vérification d'identité.

20:07

Vérification, donc jusqu'à aujourd'hui, il y a des bénéficiaires qui, depuis quatre mois, n'ont pas reçu la subvention. Leur compte est toujours bloqué et ils n'ont pas les moyens de le débloquent parce qu'ils n'ont pas l'argent pour demander une carte d'identité. Ça coûte environ 370 R. Que sont censés manger ces bénéficiaires s'ils doivent dépenser tout cet argent pour postuler à la subvention ? Et en parlant de coûts, peut-être qu'il faudrait s'éloigner un peu de ça.

20:44

Des coûts financiers, il y a aussi des coûts psychologiques. Je ne sais pas comment le public se sent en t'écoutant parler. Mon expérience dans le domaine m'a vraiment ouvert les yeux et m'a touché profondément. J'ai rencontré des gens en détresse, c'est ce qu'on appelle le soutien social en situation de détresse. Et il faut être honnête, ça fonctionne pour certaines personnes, tu sais, celles qui ont un meilleur accès à Internet et qui savent comment s'y prendre avec le processus de demande, etc. Donc, ça marche.

21:22

Je veux dire, environ 8,5 millions de personnes reçoivent cette aide, à peu près chaque mois, mais quand tu parles de la majorité des gens, tu sais, des PO ou des pauvres dans la société, tu es souvent confronté à un très grand nombre de personnes qui n'ont pas accès à ces ressources. J'ai rencontré beaucoup de détresse, tu sais, certains mots qui revenaient sur le terrain étaient anxieux ou anxiété, stress, lourd, agité, énervant, et il y avait un sentiment que c'était particulièrement difficile, sinon impossible, de s'en échapper.

22:10

La précarité, donc c'était très clair pour moi. Je pense qu'avec le niveau de détail que tu mets dans l'analyse des expériences des candidats et des bénéficiaires en difficulté, c'est un fardeau vraiment lourd à porter. Si tu peux, pourrais-tu développer un peu plus sur certains des coûts psychologiques pour les candidats ? Ce qui se passe ici, c'est que les dommages émotionnels sont vraiment très graves avec le SRD. Le fait que la bourse SRD ne soit pas permanente, et en plus, ce n'est pas comme nos bourses habituelles en Afrique du Sud.

22:51

où tu sais que tu vas sûrement recevoir l'allocation ce mois-ci, alors si je vis dans une communauté où le taux de chômage est vraiment très élevé et chaque foyer ici dépend en fait du système de développement social en Afrique du Sud, et qu'une mère vient me voir en pleurant parce que ses enfants n'ont pas à manger parce qu'elle n'a pas été acceptée ce mois-ci, ça fait vraiment mal émotionnellement, c'est vraiment dur, parce que c'est aussi à cause de l'incertitude, et pour moi, c'est très stressant parce que je suis aussi bénéficiaire.

23:35

Je suis aussi exclu chaque mois du GR, donc je comprends vraiment ce que c'est. Mais pour une mère qui est assise là avec des larmes et qui ne sait pas quoi faire, c'est un gros coup émotionnel avec la subvention SRD, c'est vrai. Donc, Elizabeth, je pense qu'on parle aussi de la conception des systèmes numériques publics et de la façon dont les gens les

vivent, sur un plan très personnel. Mais tu sais, c'est réel, c'est comme ça que ça se passe. Et peut-être pour éclairer certains membres du public, on n'est pas...

24:21

En parlant d'un système unique, le fonctionnement de l'algorithme, c'est que le candidat entre ses détails pour la révision de la demande. Ensuite, on a des algorithmes qui interagissent avec plein de bases de données du secteur privé et public. C'est seulement après ça qu'une décision automatique est prise. Ce qui rend tout ça compliqué, c'est qu'il y a une vraie lutte en termes d'interopérabilité. Quand on dit qu'un système est interopérable, on parle de ça.

24:59

la capacité des systèmes informatiques ou des logiciels à échanger des informations et à les utiliser. Un des problèmes qui se pose vraiment quand on parle de la conception de ces systèmes numériques publics dans des partenariats entre le secteur public et privé, c'est la question des bases de données inexactes. Tu as mentionné que les vérifications de disponibilité des subventions se font chaque mois, mais il s'avère que certaines de ces autres bases de données sur lesquelles la demande de quelqu'un serait vérifiée ne sont pas forcément mises à jour.

25:39

Sur une base mensuelle, tu as des décisions qui reposent sur des données incorrectes et dépassées. Donc, Elizabeth, ma question pour toi, c'est, d'après ton expérience en tant qu'activiste et en tant que bénéficiaire qui galère, quand tu vois les différents bénéficiaires que tu rencontres, quel est ton ressenti sur comment on pourrait améliorer les choses ? Ce que je pense vraiment, c'est que notre département de Développement Social devrait au moins doubler la bourse, parce que le coût de la vie est actuellement...

26:24

En Afrique du Sud, le montant des aides est très élevé. Le programme a été introduit en 2020 et à l'époque, la bourse était de 350 R. En avril de cette année, après trois ans, elle a augmenté de seulement 20 R. On veut au moins que cette aide soit juste en dessous du seuil de pauvreté alimentaire, qui est nécessaire pour qu'un bénéficiaire puisse avoir une alimentation correcte tous les jours. Donc, la bourse devrait au moins être de 795 R, ou disons autour de 800 R. Le problème avec les bases de données inexactes, c'est que tu peux avoir été employé il y a 20 ans et tu es toujours sur la liste.

27:14

base de données sur le chômage et que tu n'as pas été retiré, donc tu n'auras jamais accès à la bourse SRD parce que cette base de données est tellement obsolète. On a demandé à Sasa plusieurs fois s'ils pouvaient aller voir notre ministère du travail et s'assurer que ces personnes mettent à jour leurs systèmes et retirent les bénéficiaires qui ne sont plus employés. C'est pareil avec le SARS, certains bénéficiaires sont aussi dans la base de données du SARS alors qu'ils ne sont plus employés, juste parce qu'ils ont un numéro fiscal. Et pour revenir à ta question...

28:00

Je vois qu'on manque de temps, mais j'aimerais parler de la confiance. En discutant avec des communautés voisines touchées par la subvention SRD, je sens qu'il y a un gros manque de confiance, pas seulement envers le secteur public, mais aussi envers d'autres institutions privées. Les bénéficiaires n'ont vraiment confiance en aucun département, surtout parce que le taux de fraude est très élevé en Afrique du Sud. Je pense que c'est comme les affaires en cours qu'on voit actuellement.

28:41

Je travaille là-dessus, euh, tu vois, il y a des gens qui devraient bénéficier de la bourse SRD mais qui n'ont jamais fait de demande, et pourtant ça montre qu'ils ont déjà postulé. Donc, ça arrive en ce moment. Le truc, c'est que les bénéficiaires veulent vraiment avoir une expérience personnelle, tu sais, quand ils veulent expliquer leurs problèmes, ils préfèrent ça en face à face. Je pense que c'est pour ça que beaucoup de gens viennent chez moi, là où je suis. J'aide les bénéficiaires tous les jours chez moi, même maintenant il y a des bénéficiaires qui attendent devant ma porte, et je n'arrive pas à y croire.

29:25

Les bénéficiaires n'ont vraiment pas confiance en le gouvernement, et malheureusement, on manque de temps, c'est juste une question de secondes. Mais je pense que cette discussion met en lumière le fait que, même si on conçoit ces systèmes en pensant aux gens, ils doivent être ancrés dans la réalité, sinon ça ne sert à rien. Ils sont trop éloignés de la réalité. Et il faut aussi appeler les banques et les services de prévention de la fraude à prendre leurs responsabilités, peut-être qu'ils sont liés à des enjeux sociaux plus larges.

30:06

"Alors, on doit faire attention et prendre en compte les gens. Merci beaucoup, Elizabeth, et merci à notre public. Merci à tous et merci de nous avoir écoutés."