

Participation du public à l'ère du numérique

Contexte

La transformation numérique change les relations entre l'État et la société. Les technologies numériques s'invitent de plus en plus dans tous les aspects de nos vies. Elles définissent nos manières de communiquer, la forme de nos relations sociales et les interactions entre les citoyens et les gouvernements, mais aussi entre les acteurs non étatiques du monde entier. Les nouvelles formes de participation, la transparence accrue, la fourniture de services numériques et la protection des droits humains, avec notamment la question de la sphère privée dans l'espace numérique, impactent l'organisation de relations constructives entre l'État et la société, mais aussi le potentiel de coopération entre les acteurs non étatiques.

Les débats politiques et sociétaux ont de plus en plus souvent lieu en ligne. Les applications numériques ont créé un espace central où l'on négocie des positions, débat et diffuse des informations. Citoyen·ne·s, acteurs de la société civile et acteurs étatiques interagissent sur les réseaux sociaux, dans des forums de discussion virtuels ou encore par le biais de services publics fournis en ligne. On appelle ces approches et formats « participation numérique » qui, grâce aux technologies de l'information et de la communication (TIC), ouvrent de nouvelles latitudes à l'action, l'intégration et la décision pour les acteurs étatiques et non étatiques. La participation numérique sous toutes ses formes doit cependant s'insérer dans un cadre contraignant, celui des obligations liées aux droits humains, et sa conception doit par exemple veiller à ne pas nuire aux utilisateur·rice·s.

Selon les derniers chiffres, 58 % des hommes et 48 % des femmes avaient accès à Internet dans le monde en 2019, l'écart entre les genres étant souvent plus marqué dans les pays en développement.

Par ailleurs, 97 % de la population mondiale vit dans une région couverte par le réseau mobile et 93 % dans une région reliée au réseau fixe à haut débit (ITU 2019). Le potentiel d'utilisation du numérique dans la promotion de la participation politique est donc considérable : les organisations et initiatives de la société civile recourent aux sites web et applications interactifs pour promouvoir leurs actions, pour créer des espaces numériques de dépôt de plaintes et de signalement de corruption, pour interagir avec les citoyen·ne·s et faire entendre leur voix de manière crédible dans le débat politique. Les sites web et les réseaux sociaux relient les organisations et les individus autour de thèmes politiques et sociaux. L'opinion publique se forge désormais aussi dans des espaces numériques et implique des formes sociales moins rigides. Les acteurs étatiques transmettent leurs informations rapidement à un large public et communiquent leurs positions politiques en un clic. Dans le même temps, l'administration et la sphère politique savent rapidement comment sont perçus les contenus partagés. Les données disponibles permettent l'identification rapide des tendances et des sentiments de la société. Les citoyen·ne·s votent en ligne, signent des pétitions en ligne, écrivent à leurs députés sur le site web de ces derniers et discutent sur les réseaux sociaux avec leurs semblables et avec les représentant·e·s du peuple. L'utilisation des applications numériques comme autre canal des débats politiques et sociétaux ouvre la possibilité d'une plus grande transparence, d'une plus grande proximité, mais aussi de nouvelles formes de démocratie vivante. Ces applications complètent ainsi les formats de participation « classiques » que sont les forums citoyens, les panels citoyens, les ateliers de planification et les tables rondes.

La participation numérique soulève également de nouvelles questions auxquelles doivent répondre les approches de conseil : droit à la protection de la sphère privée, à la sécurité des données et à la souveraineté des données personnelles, compétences et infrastructures numériques nécessaires pour participer au débat en ligne, évolution et création de nouvelles

formes de manipulation et de propagande, mais aussi respect des droits démocratiques et des libertés dans l'espace numérique.

Implications pour la coopération internationale

Les objectifs de développement durable et les principes de mise en œuvre de l'Agenda 2030 impliquent une responsabilité commune dans la réalisation des objectifs. Tous les acteurs, qu'ils soient étatiques ou non, sont appelés à contribuer à la réalisation de ces objectifs. Les objectifs de développement durable appellent également à ne laisser personne de côté (LNOB). Le potentiel des formats de participation numérique est énorme pour renforcer l'impact et les activités de tous les acteurs, faciliter leur collaboration, mobiliser davantage des détenteurs de savoirs jusque-là peu impliqués et informer un plus large public en vue d'atteindre les objectifs de l'Agenda 2030.

■ Participation numérique dans le cadre de relations constructives entre l'État et la société

Cela fait des années que la GIZ encourage elle aussi les relations constructives et la collaboration entre les acteurs étatiques et non étatiques. La notion de relations constructives entre l'État et la société (stratégie BMZ 01/2010) vise à promouvoir la participation politique et l'existence de structures étatiques légitimes, transparentes et rendant compte de leur action. Les lieux d'échanges entre acteurs étatiques et non étatiques mis en place dans le cadre de cette approche contribuent considérablement à l'amélioration de la gouvernance de l'État et à l'exercice des processus démocratiques. En matière de participation politique, le document de stratégie du BMZ « La transformation numérique pour le développement » (2019) cite en particulier l'utilité des médias numériques et la nécessité de renforcer les droits fondamentaux démocratiques comme la liberté d'opinion et le droit à la vie privée, notamment sur Internet. L'objectif 4 du document de stratégie du BMZ « Bonne gouvernance et droits humains » fait une référence appuyée aux nouveaux modes de participation pour la population de nos pays partenaires.

La stratégie de promotion de relations constructives entre l'État et la société ne tient pour le moment pas compte du potentiel de la participation numérique. Elle définit cependant trois dimensions qui permettent d'identifier les potentiels suivants de participation du public à l'ère du numérique :

> **Promotion de la société civile :** les applications numériques améliorent l'organisation de la société civile, sa

communication avec ses groupes cibles et ses processus organisationnels internes. Elles augmentent ainsi sa légitimité dans la défense des intérêts et permettent de fédérer plus efficacement les différents intérêts. Par le rayonnement public actif ainsi atteint, elles ont davantage la possibilité d'exiger et de contrôler la transparence et la reddition de comptes des acteurs étatiques. Le numérique offre également aux organisations de la société civile un meilleur accès aux informations nécessaires à leur travail, comme les données socio-économiques et les travaux de recherche, mais aussi aux informations sur leurs droits. Les organisations gagnent en présence et en efficacité grâce aux applications numériques comme les bases de données ou des structures de communication reliant des membres décentralisés dans des régions éloignées. Par voie de conséquence, les organisations de la société civile sont en mesure de réaliser une participation plus efficace du public.

> **Amélioration de la performance de l'État :** le numérique peut apporter plus de transparence dans les décisions de l'État et une diffusion plus rapide et complète des informations. L'État peut ainsi rendre plus facilement des comptes à la population. Les acteurs étatiques peuvent intervenir dans les échanges continus sur la fourniture de services et les processus de décision politique, avec une communication plus directe et rapide pour une meilleure prise en compte des citoyens·ne·s.

> **Ancrage du cadre juridique et institutionnel :** utiliser des applications numériques implique de réfléchir aux prescriptions légales existantes en matière de droits et de procédure de participation. Ce peut être l'occasion d'évoquer les interactions entre l'État et la société civile (et les citoyen·ne·s) dans l'élaboration des politiques ainsi que les espaces dédiés à ces interactions, tant en ligne que hors ligne. La société peut également s'emparer de la question des droits humains relatifs au numérique, tels que la liberté d'opinion et d'information ainsi que les lois relatives à cette liberté. Les débats sur le cadre juridique de la participation numérique ne sauraient par ailleurs faire l'impasse sur la protection des données et sur les lois concernées.

■ Participation numérique et différents niveaux de participation

Les dimensions définies sont associées à différents niveaux de participation qui peuvent se prêter à différents formats de participation numériques comme analogiques. On distingue souvent les niveaux suivants, classés par ordre croissant d'intensité et d'influence de la population : information, consultation, coopération (avec un renforcement possible vers la co-création). Ces niveaux permettent d'évaluer le degré de

participation atteint, mais aussi d'adopter une conception et une planification spécifiques selon le degré de participation. Atteindre ou concevoir ces niveaux de participation peut se faire à l'aide d'applications numériques (sites web interactifs, applications, etc.).

■ Les formats de participation numériques soulèvent des questions et des défis inédits

Aucune réflexion systématique n'a encore été menée que ce soit sur l'utilisation d'approches numériques pour promouvoir des relations constructives entre l'État et la société, eu égard notamment aux possibilités de participation numérique, ou encore en ce qui concerne les défis que pose la conception de formats de participation numériques. L'utilisation d'applications numériques pour les processus de participation représente des enjeux et dilemmes inédits et d'un autre plan qu'il convient de garder à l'esprit. Si les médias et formats de participation numériques permettent en principe d'atteindre un groupe cible plus large que les formats analogiques, il n'est pas impossible qu'ils excluent ou continuent d'exclure certaines groupes de personnes des processus de participation, notamment ceux qui n'ont pas accès à Internet : les femmes et les filles, les analphabètes et les personnes dont les compétences informatiques sont insuffisantes (culture numérique). Les solutions numériques sont souvent contraires au principe « ne laisser personne de côté » et ce, en particulier dans les régions rurales et dans les zones ou quartiers marqués par une pauvreté importante. Par ailleurs, si l'amélioration de la transparence de l'État et la diversification des canaux de communication des acteurs non étatiques enrichissent les débats entre les acteurs étatiques et non étatiques, il existe également un risque d'excès d'information qui, en l'absence de classement et d'évaluation, peut entraîner une utilisation abusive des données et des informations, voire une désinformation. Les observations récentes font aussi état d'une certaine difficulté à lancer en ligne de vrais débats politiques allant au-delà des échanges d'informations et de positions, notamment du fait du manque de contact personnel entre les parties prenantes, du manque de modération ou du fait d'inquiétudes quant à la protection de la vie privée. Le risque de manipulation des informations par des acteurs étatiques ou non étatiques revêt aussi une nouvelle importance avec les offres en ligne : certains logiciels permettent de falsifier des images et des vidéos et des *bots* peuvent orienter la formation de l'opinion sur les réseaux sociaux. Selon le contexte, il existe enfin un risque d'utilisation abusive des processus de participation numérique par l'État : influence exercée pour contrôler la formation des opinions, observation numérique des groupes et individus de la société civile ou encore production de données concernant certains groupes de la population. La conception et l'utilisation de ces processus

se doivent donc de tenir compte de la culture et de la pratique de la participation qui prévalent dans le pays partenaire.

C'est en partant des raisons ci-dessus que nous avons élaboré les positions ci-après pour guider l'utilisation des formats de participation numériques au service de la participation politique et pour répondre aux dilemmes évoqués. Ces positions s'appuient sur les Principes pour le développement numérique (*Principles for Digital Development*).

Nos positions

■ Les approches (de participation) numériques prennent tout leur sens lorsqu'elles sont associées à des modes de participation analogiques

Pour choisir et concevoir des formats de participation spécifiques (analogiques ou numériques), nous partons d'une stratégie de participation globale qui définit les objectifs concrets du processus de participation (par exemple le niveau de participation : information, consultation, coopération) et les étapes du processus, analyse les groupes cibles, renseigne sur les canaux adaptés pour impliquer ces groupes cibles et présente les formats de participation appropriés. Les formats de participation numériques font partie des différents outils méthodologiques (et techniques) utilisables pour mettre en œuvre une stratégie de participation au même titre que les formats « classiques » (débat public, etc.). La plupart du temps, une stratégie de participation prévoit d'associer une grande variété de formats en fonction des étapes du processus et des groupes cibles. L'efficacité d'une stratégie de participation réside donc dans l'imbrication de formats adaptés aux groupes cibles, ou *blended participation*, qui assure une mise en œuvre inclusive. Dans l'esprit du principe numérique « Comprendre l'écosystème existant », nous commençons tout processus de participation par un examen contextuel portant notamment sur le taux d'utilisation de différentes applications numériques et sur le risque de nouvelle exclusion de certains groupes de population.

Sur cette base, nous définissons et formulons ensuite l'objectif poursuivi par l'utilisation des différents formats de participation (numériques et analogiques). La stratégie de participation indique également la manière d'intégrer les résultats des différents formats dans les étapes suivantes du processus. Par exemple, pour concevoir un processus de participation dans le cadre de budgets participatifs, on peut exposer les résultats d'un premier recueil d'idées en ligne dans un atelier présentiel où les citoyennes et citoyens intéressés en débattent afin d'opérer une première présélection. Ces résultats peuvent alors être soumis à une discussion et à un vote dans une nouvelle offre de participation numérique.

Ainsi, l'idée finale, dont la mise en œuvre sera financée par le budget participatif, est sélectionnée en plusieurs étapes impliquant différents formats de participation interdépendants.

■ Penser aux utilisateur·rice·s dès la conception des formats de participation numériques renforce leur acceptation et leur inclusivité

Nous veillons à ce que la conception des formats de participation numériques tienne compte des réalités des personnes qui les utiliseront dans les pays partenaires pour garantir leur inclusivité. Concrètement, les fonctionnalités techniques des solutions numériques choisies répondent aux compétences numériques disponibles et aux préférences d'utilisation de la population.

Pour nous en assurer, nous concevons le mécanisme de participation numérique en suivant un processus itératif selon le principe numérique « Concevoir avec l'utilisateur ». Nous renforçons l'acceptation du mécanisme choisi, répondons aux méfiances éventuelles et assurons durablement un fort taux d'utilisation grâce à l'implication des groupes cibles dès la conception. Nous nous assurons également de la capacité des acteurs étatiques à utiliser l'application et à nouer un dialogue constructif avec les groupes cibles. Nous intégrons et renforçons ainsi les compétences numériques de toutes les personnes impliquées.

Les informations collectées par l'implication directe des groupes cibles permettent de concevoir, de tester et de développer les solutions numériques proposées pour aboutir à un format de participation numérique qui soit facile à utiliser et adapté au contexte, à la culture, à la langue et aux habitudes d'utilisation spécifiques de la population. Nous évitons ainsi le recours à des solutions numériques dont le manque de convivialité entraînerait un désintérêt des utilisateurs et utilisatrices ainsi qu'une perte de confiance entre la population et les acteurs étatiques, par exemple. Nous veillons tout particulièrement dans ce processus de conception à la prise en compte des groupes marginalisés, particulièrement exposés au risque d'exclusion accrue avec l'utilisation croissante du numérique. Par exemple, lorsque nous conseillons des organisations de la société civile qui souhaitent améliorer leurs échanges avec leurs groupes cibles, nous pouvons développer, en collaboration avec les personnes représentant les groupes cibles et les organisations de la société civile, un processus de conception dans lequel les solutions numériques pouvant être associées à l'objectif sont développées, testées, perfectionnées ou rejetées et ce, indépendamment de la technologie. La décision d'utiliser des SMS, un *chatbot* applicatif ou des réseaux sociaux préexistants pour améliorer les échanges n'est prise

que lors de ce processus commun, dont il ressort parfois qu'une solution numérique n'est finalement pas adaptée pour atteindre l'objectif fixé.

■ Les formats de participation numériques qui collectent peu de données garantissent la protection des droits individuels

Nous veillons à ce que les formats de participation numériques développés permettent une participation accessible dans laquelle la population peut choisir à titre individuel le volume de données personnelles transmises dans le cadre de la solution numérique. Nous suivons ici les lignes directrices sur la responsabilité des données (*Responsible Data Guidelines*) de la GIZ, qui fixent un cadre pour la mise en œuvre du principe numérique « Assurer la confidentialité et la sécurité ». L'application de ces lignes directrices permet d'évaluer le risque d'utilisation abusive par des acteurs, qu'ils soient impliqués ou non. Nous évaluons en particulier les répercussions sur la protection des données dans des contextes fragiles (« évaluation d'impact sur la vie privée »).

Nous conseillons nos partenaires pour la mise en œuvre dans des situations et des contextes concrets et développons ensemble un processus garantissant le consentement éclairé de la population à la transmission des données. Ce processus comprend la publication de la nature et de l'objectif du projet et des données collectées, de l'utilité attendue, des risques raisonnablement prévisibles, des possibilités de non-participation, des procédures de préservation de la confidentialité et de l'anonymat ainsi que des droits relatifs à l'utilisation des données. Nous veillons également à ce que ces informations soient faciles à comprendre dans le contexte spécifique des utilisateur·rice·s. Toute solution de participation numérique doit permettre d'obtenir des réponses sur la protection des données personnelles.

Nous renforçons simultanément les compétences des acteurs étatiques et non étatiques pour accroître les connaissances relatives à la protection de la sphère privée dans l'espace numérique. Pour ce faire, nous analysons les conditions nationales existantes et évaluons les risques potentiels des lacunes identifiées au regard des normes européennes. Nous intégrons activement la protection des données à la conception et à la mise en œuvre des mécanismes de participation numériques afin de renforcer la confiance de toutes les parties impliquées.

■ Le renforcement des capacités de l'État garantit la réactivité et la réceptivité pour les résultats des processus de participation numériques

Lorsque nous conseillons nos partenaires, nous veillons à ce que les destinataires des mécanismes de participation numériques disposent des capacités nécessaires pour y réagir. Tandis que nous renforçons les compétences des acteurs non étatiques et des utilisateur·rice·s pour participer aux processus, nous nous assurons que, du côté de l'État également, les acteurs aient les compétences techniques et communicationnelles nécessaires pour réagir de manière adaptée et intégrer les résultats au processus politique. Nous conseillons nos partenaires dans la conception et la mise en œuvre du processus de changement nécessaire et mettons clairement l'accent sur le renforcement des compétences numériques des partenaires étatiques. Souvent, cela implique d'accompagner nos partenaires dans l'utilisation de tableaux de bord, ces interfaces logicielles représentant les retours, remarques et idées de la population, la situation sur les différentes informations ainsi que les actions nécessaires.

Notre expérience et notre pratique concrètes montrent que trop souvent, le manque de réactivité, dû par exemple à des temps de traitement importants ou à un manque de retour d'information sur les étapes intermédiaires du processus de participation, est un vecteur de frustration et de méfiance dans la population, avec un vrai risque de conflit. Nous conseillons nos partenaires pour garantir la réactivité au niveau des institutions, de la technique et de la communication.

■ **Pour permettre un dialogue constructif entre les parties prenantes, les formats de participation numériques doivent s'appuyer sur une équipe de modération bien formée**

Nous veillons à ce que les interactions et les communications qui ont lieu dans le cadre des solutions de participation numériques n'aient aucune répercussion négative sur les droits de la personnalité de chacun. Pour y parvenir, nous conseillons nos partenaires dans la conception et la mise en œuvre de règles de communication interactive spécifiques au contexte. Nous définissons des normes (« netiquette ») qui seront présentées en langage clair à l'ensemble des utilisateur·rice·s. Lorsque les formats impliquent des commentaires ou des discussions directes, nous recommandons à nos partenaires d'intégrer une équipe de modération. Clairement identifiée, cette équipe doit faire cesser toute attitude ou communication inappropriée entre les parties prenantes.

Une modération active garantit par ailleurs que la participation ne s'écarte pas des résultats et objectifs définis. Elle contribue à atténuer les réserves et la méfiance potentielles, surtout auprès des personnes qui ont vécu sur les réseaux sociaux des expériences négatives d'exclusion, de diffamation, voire

d'attaques verbales contre des groupes souvent marginalisés. Nous pensons toujours au risque d'exposition de certains groupes et individus et prévoyons des mesures d'atténuation plus poussées lorsque la situation l'exige, en particulier pour les formats de participation numériques prévoyant de suggérer des idées et de débattre de ces idées. La modération doit garantir aux personnes impliquées que leur idée, concernant par exemple les budgets participatifs ou répondant à un appel à idées d'organisation d'espaces publics, sera étudiée et développée dans un débat constructif.

■ **Les formats de participation numériques peuvent améliorer la boucle de rétroaction dans les processus et procédures de participation**

Bien souvent, la mise en œuvre de procédures de participation a un point faible essentiel : le manque de transparence sur la réutilisation des résultats, qui réduit la propension de la population à participer. Les mécanismes de participation numériques permettent la publication simple et rapide des documents relatifs à une procédure en particulier. La transparence apportée peut également concerner l'utilisation qui sera faite des résultats et des recommandations de la procédure de participation ainsi que l'influence que ces éléments auront dans l'élaboration et la mise en œuvre des politiques. Les mécanismes de participation peuvent ainsi constituer une sorte de mémoire de la participation publique. Une rubrique dédiée aux résultats peut jouer ce rôle sur un site interactif de participation. On peut également utiliser des notifications par SMS ou des groupes de discussion intégrés à une application pour informer des nouveautés ou des prochaines étapes.

Nous conseillons nos partenaires sur la pleine intégration de ce potentiel à leur stratégie de participation. Dans le même temps, nous veillons à ce que les acteurs étatiques adoptent alors une communication claire pour rester souverains de leur décision quant à l'utilisation des résultats tout en renforçant l'acceptation de la procédure.

Expériences

■ **Projet DataCipation de l'UA**

Le projet de « Soutien de la participation citoyenne et de l'utilisation innovante des données pour le développement de l'Afrique (Data-Cipation) » conseille l'Union africaine (UA) pour la mise en place d'une plate-forme d'information interactive visant à améliorer la communication entre les populations et les représentations politiques de l'UA et des États membres. Dans une volonté d'écoute, l'utilisation de différents formats (réseaux sociaux, blogs, chats en direct,

forums de discussion, technologies de « cartographie » innovantes, etc.) doit encourager l'échange direct d'opinions pour renforcer la transparence de l'UA sur ses actions ainsi que sa responsabilité et son obligation de rendre des comptes. Les fonctions « open innovation » et « crowd sourcing » (les populations développent leurs propres idées, en parlent en ligne et les intègrent à des processus politiques) permettent d'autres modes de participation. Le renforcement des interactions accentue également la pression qui pèse sur l'UA pour justifier ses informations par des arguments et des données et pour présenter clairement les évolutions, ce qui permet, au niveau supérieur, d'élaborer des politiques davantage basées sur des éléments probants. La « plate-forme d'information interactive » encourage la coopération citoyenne au-delà des frontières. Elle est complétée par des formats (physiques) de co-création dans lesquels les parties prenantes peuvent développer des solutions innovantes, notamment sur l'e-gouvernance et l'e-participation.

■ Prévention inclusive de la violence en Afrique du Sud

En Afrique du Sud, la GIZ a accompagné la ville de Johannesburg dans le cadre du projet « Prévention inclusive de la violence » pour sécuriser l'espace public. Les applications et processus de participation numériques jouent ici un rôle essentiel. Jusqu'alors, les personnes jeunes étaient rarement considérées comme des membres actifs de la société capables de participer à la prévention de la violence et de la criminalité. Cet état de fait a évolué avec une approche de *blended participation*, soit un mix de méthodes numériques et analogiques. En partenariat avec les riverains et les utilisateurs et utilisatrices du parc, la ville de Johannesburg a fait revivre l'End Street North Park par des activités analogiques, comme des forums de discussion réguliers réunissant la population et des personnes représentant la ville et des acteurs publics autour d'idées de réorganisation du parc ou encore par des événements publics tels que des entraînements sportifs et des cours magistraux. À cela s'est greffé le recours au jeu vidéo Minecraft afin de réaménager virtuellement le parc en créant un paysage Minecraft à l'aide de photos, de plans de construction et de cartes numériques. Les participant·e·s ont exprimé leurs idées à travers les univers qu'ils ont inventés eux-mêmes dans Minecraft. Les résultats ont été remis à l'architecte-paysagiste mandaté, qui en a tenu compte dans son ébauche détaillée.

Mentions légales

Édité par :
Deutsche Gesellschaft für
Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

Siège de la société
Bonn et Eschborn, Allemagne

Dag-Hammarskjöld-Weg 1 - 5
65760 Eschborn, Allemagne
T +49 61 96 79-0
F +49 61 96 79-11 15
E info@giz.de
I www.giz.de

Innovations

Le projet de la GIZ « Développement urbain durable – *Smart Cities* » en Inde et le projet de développement urbain de la GIZ en Équateur innovent pour concevoir des processus de développement urbain compréhensibles et citoyens. Ils coopèrent avec Hafencity Hamburg (HCU) pour développer des « tables connectées ». Ces « tables connectées » sont des lieux de participation mobiles qui intègrent des éléments numériques. Elles permettent de visualiser les données de la ville (informations de planification ou encore données sur les systèmes d'infrastructure) de diverses manières et présentent différents scénarios de développement, offrant à la population un accès simple et ludique aux questions de la planification basée sur les preuves. L'initiative vise à mettre en évidence différentes utilisations possibles par le biais des deux projets pilotes d'Équateur et d'Inde. Le choix de l'open source pour le développement logiciel et matériel des tables garantit la possibilité de les construire, de les adapter et de les utiliser dans d'autres contextes.

Responsable/contact :
Annika Schönfeld et Lisa Hiemer
CC Démocratie, dialogue politique, ville (CC 4C30)
E annika.schoenfeld@giz.de et lisa.hiemer@giz.de

La GIZ est responsable du contenu de la présente publication.

Eschborn 2020