

PLANIFIER LE COMPTE RENDU ET L'UTILISATION DES INFORMATIONS DANS L'ÉVALUATION DE L'IMPACT SOCIAL DES PROJETS ET PROGRAMMES DANS L'ADMINISTRATION PUBLIQUE

PLANIFICAREA RAPORTULUI ȘI UTILIZAREA INFORMAȚIILOR ÎN EVALUAREA IMPACTULUI SOCIAL AL PROIECTELOR ȘI PROGRAMELOR ÎN ADMINISTRAȚIA PUBLICĂ

CZU: 35.077:005

Alexandru TOMA,
doctorand, Academia de Administrare Publică

RÉSUMÉ

Dans cet article, l'auteur rapporte sur l'anticipation et la planification du compte rendu, et sur l'utilisation d'information colecte dans l'évaluation de l'impact social des projets et programmes dans l'administration publique. L'accent est mis sur la nécessité de faire compte rendu, le public cible, la fréquence et le format du rapport, mais également sur les personnes responsables du rapport. La question de la planification de l'utilisation des informations collectées, de la diffusion des informations rapportées et de la prise de décision future est également abordée.

Mots-clés: *projet, programme, la planification du rapport, l'utilisation de l'information, le besoin de rapport, le public cible, le format du rapport, la fréquence de rapport, les personnes signalées, la diffusion de l'information, le rapport, la prise de décision.*

REZUMAT

În acest articol, autorul vorbește despre anticiparea și planificarea raportului și utilizarea informațiilor colectate în evaluarea impactului social al proiectelor și programelor în administrația publică. Se pune accentul pe necesitatea de raportare, publicul țintă, frecvența și formatul raportului, dar nu în ultimul rând și pe persoanele responsabile de întocmirea raportului. De asemenea, se atinge subiectul planificării utilizării informațiilor colectate, diseminarea informațiilor raportate și luarea deciziilor pe viitor.

Cuvinte-cheie: *proiect, program, planificare raport, utilizarea informațiilor, necesitatea de raportare, publicul țintă, format de raport, frecvența raportării, persoane responsabile de raport, diseminarea informațiilor, raportare, luarea deciziilor.*

Après avoir défini les besoins en information du projet, programme dans l'administration publique et la manière dont les données seront collectées, gérées et analysées, il s'agit maintenant de déterminer comment les données seront communiquées en tant qu'éléments d'information et d'en faire bon usage. Selon des chercheurs Tashakkori Abbas et Charles Teddlie dans l'oeuvre „**Mixed Methodology: Combining Qualitative and Quantitative Approaches**”, les comptes rendus ou rapports sont la partie la plus visible du système de suivi et d'évaluation, car les données collectées et analysées y sont présentées sous forme d'informations à l'usage des parties prenantes clés. [9] Le compte rendu ou rapport est un élément essentiel du suivi et de l'évaluation, parce que même si les données ont été très bien collectées et analysées, elles ne peuvent pas être bien utilisées si elles ne sont pas bien présentées – ce qui représente un gaspillage considérable de temps, de ressources et de personnel. [3] Malheureusement, il y a de nombreux exemples où des données importantes ont perdu leur valeur parce qu'elles ont été mal communiquées.

Les comptes rendus ou rapports peuvent être coûteux en temps et en ressources et ne devraient pas devenir une fin en soi, mais servir un objectif bien planifié. Par conséquent, il est essentiel d'anticiper et de planifier soigneusement les rapports ci-dessous nous résumons les critères clés à remplir pour s'assurer que les comptes rendus seront utilisés. Qu'est-ce qu'un bon compte rendu?

- Pertinent et utile. Le compte rendu doit servir un but/une utilisation spécifique. Évitez les rapports inutiles et excessifs – la surcharge d'information est coûteuse et peut obstruer le flux de l'information et la possibilité d'utiliser d'autres informations plus pertinentes.

- Opportun. Le compte rendu devrait être soumis en temps opportun. L'information

produite a peu de valeur si elle est fournie tardivement ou à une fréquence insuffisante.

- Complet. Le compte rendu doit fournir une quantité suffisante d'information pour l'usage prévu. Il est particulièrement important qu'il réponde à toutes les exigences requises.

- Fiable. Le compte rendu devrait donner une représentation exacte des faits.

- Simple et convivial. Le compte rendu doit être adapté au public visé. La langue et le format utilisés doivent être clairs, concis et faciles à comprendre.

- Cohérent. Le compte rendu devrait adopter des unités et des formats qui permettent de faire des comparaisons dans le temps, et de suivre l'état d'avancement par rapport aux indicateurs, cibles et autres jalons convenus.

- Présentant un bon rapport coût-efficacité. La pertinence et l'utilisation du compte rendu devraient justifier le temps et les ressources qui lui ont été consacrés. [1]

Le calendrier des comptes rendus ou rapports est un outil précieux car il fait correspondre chaque rapport prévu avec sa fréquence, son public but, son format débouché et la ou les personnes responsables.

A. Définir les besoins en information et le public cible Cet aspect influe sur le contenu, le format et le choix du moment. Par exemple, les utilisateurs ont-ils besoin d'information pour la mise en œuvre du projet et du programme, la planification stratégique, le respect des exigences des parties prenantes, l'évaluation de l'impact ou l'apprentissage organisationnel pour les projets/programmes futurs ?

Comme nous l'avons déjà indiqué, il est préférable de définir les besoins en information au début du processus de suivi et d'évaluation, en particulier toutes les exigences en matière de compte rendu.

Il faudrait se limiter à ce qui est nécessaire et suffisant pour l'usage auquel le rapport est destiné. Les choix concernant le contenu

des rapports ont un effet exponentiel qui peut surcharger tout le processus et peser sur les capacités de l'ensemble du projet ou programme dans la mesure où ces choix déterminent le temps et les ressources, humaines et autres qui doivent être consacrés à la collecte, la gestion et l'analyse des données présentées dans les rapports. Une surcharge d'informations exige davantage de travail de la part de l'équipe chargée du projet ou programme et peut, en fin de compte, miner le flux, l'efficacité de l'information, ce qui, d'une part, a une influence sur les ressources et, d'autre part, détourne l'attention des informations vraiment pertinentes et utiles. Dans la majorité des cas, les informations additionnelles sont plus une charge qu'un avantage.

Un élément particulièrement important dans la planification des rapports est la distinction entre les rapports à usage interne et les rapports à usage externe. Les rapports à usage interne sont élaborés pour améliorer la mise en œuvre du projet/programme, ils jouent un rôle crucial dans l'apprentissage et facilitent la prise de décision – et, en dernière analyse, sont utiles pour définir ce qui peut être communiqué à l'extérieur. Les rapports à usage externe sont élaborés pour informer les parties prenantes, hors de l'équipe du projet ou programme et de l'organisation de mise en œuvre, ils constituent un élément important de la redevabilité.

Les activités quotidiennes sont déterminées par un flux régulier et fiable d'informations. Par conséquent, une attention particulière doit être portée aux besoins en information des responsables du projet ou programme, qui doivent recevoir les informations en temps opportun pour mesurer l'avancement du projet ou programme, examiner les questions essentielles, prendre des décisions en matière de planification et préparer des rapports sur les progrès accomplis, destinés à différents publics, tels que leurs supérieurs et les donateurs. Les rapports de projet,

quant à eux, contiennent des informations essentielles permettant aux responsables du programme et aux directeurs de pays de vérifier si les résultats et le budget réels sont conformes aux prévisions.

B. Déterminer la fréquence des rapports
Il est essentiel de fixer des délais réalistes de présentation des rapports. Ces délais doivent être raisonnables par rapport au temps, aux ressources et aux capacités nécessaires pour élaborer et diffuser les rapports, ce qui inclut les processus de collecte et d'analyse des données et de retour d'information. Certains des éléments clés à prendre en compte au moment de déterminer la fréquence des rapports sont les suivants :

1. La fréquence des rapports devrait être fondée sur les besoins du public cible en matière d'information. Elle doit être fixée de manière à orienter la planification du projet ou programme et la prise de décisions, et à garantir la redevabilité.

2. La fréquence des rapports sera influencée par la complexité et le coût de la collecte des données. Il est, par exemple, plus facile et moins onéreux de faire un rapport sur un indicateur de méthode prenant en compte les participants à l'atelier que sur un indicateur de réalisation mesurant le changement des comportements par le biais d'une enquête auprès d'un échantillon aléatoire de ménages, qui nécessite plus de temps et de ressources.

3. Les données doivent être collectées régulièrement, mais il n'est pas nécessaire de rendre compte de toutes les informations à tout le monde à chaque fois. Par exemple : • Dans un contexte de conflit, un responsable de la sécurité peut avoir besoin de rapports quotidiens de suivi de la situation. • Un administrateur sur le terrain peut avoir besoin de rapports hebdomadaires sur les indicateurs de méthode relatifs aux activités de suivi de la mise en œuvre du projet ou programme. • Un responsable de projet ou programme peut avoir besoin de rapports mensuels sur les produits, services pour vérifier s'ils sont

en bonne voie. [4] • Les responsables de la gestion du projet ou programme peuvent avoir besoin de rapports trimestriels sur les indicateurs de réalisation, pour évaluer les changements à long terme. • Une équipe d'évaluation peut avoir besoin de rapports initiaux et finaux, élaborés au début et à la fin du projet, sur les indicateurs de résultat.

C. Déterminer le format des rapports Une fois que le public (qui), le but (pourquoi) et le moment (quand) ont été définis, il est important de déterminer les formats de rapports les plus adaptés à l'utilisateur ou aux utilisateurs prévus. Cela peut aller de documents écrits à des présentations vidéo postées sur Internet. Parfois, le format des rapports doit répondre à des exigences strictes, parfois une certaine flexibilité est acceptée.

Il est important que le format et le contenu des rapports soient adaptés au public auquel ils sont destinés. La manière dont l'information est présentée dans les rapports peut jouer un rôle clé dans la façon dont celle-ci est comprise et mise à profit. Par exemple, les rapports contenant des graphiques et des tableaux conviennent à la gestion des projets/programmes, aux discussions participatives avec le personnel sur le terrain, à la représentation cartographique d'une communauté à l'intention des bénéficiaires, ou à un rapport sur papier glacé ou un site Internet à l'usage des donateurs. Les rapports devraient être traduits dans la langue appropriée et publiés dans un format culturellement adéquat (p. ex., résumé oral ou écrit). [6]

Conseils pour la rédaction d'un rapport

- S'y prendre en temps opportun – cela signifie planifier la rédaction du rapport à l'avance et prévoir suffisamment de temps.

- Associer d'autres personnes au processus de rédaction, mais s'assurer qu'un point focal désigné assume la responsabilité ultime.

- Traduire les rapports dans la langue appropriée.

- Utiliser un résumé analytique ou un aperçu pour faire brièvement le point sur l'état global du projet et mettre en évidence les principales questions/ actions à traiter.

- Consacrer une section du rapport aux actions spécifiques à entreprendre en réponse aux conclusions et aux recommandations du rapport ; indiquer dans cette section qui sont les personnes responsables de ces actions et quel est le calendrier.

- Être clair et concis, éviter les phrases longues, le jargon, l'excès de statistiques et les termes techniques.

- Utiliser les options de formatage, par exemple les caractères gras ou soulignés pour mettre en évidence les points essentiels.

- Utiliser des graphiques, des photos, des citations et des exemples pour mettre en évidence l'information ou pour l'expliquer.

- Être précis, mesuré et impartial.

- Structurer et organiser le rapport de manière logique.

- Éviter les informations et les mots inutiles.

- Respecter les formats, les règles de rédaction.

- Vérifier l'orthographe et la grammaire.

Le rapport de gestion du projet ou programme Une attention particulière devrait être accordée au rapport de gestion du projet ou programme, car il constitue généralement la base de l'information à usage interne qui sera ensuite utilisée pour établir les rapports à usage externe. D'autres types de rapports peuvent être établis plus fréquemment, par exemple, au sujet d'activités spécifiques, ou moins fréquemment, par exemple, les rapports d'évaluation. Toutefois, le rapport de gestion du projet ou programme dans l'administration publique est le mécanisme principal utilisé pour compiler les informations provenant de divers rapports et fournir des informations pour d'autres rapports aux fins de la redevabilité. [4]

Les rapports de gestion du projet ou programme doivent être élaborés régulièrement pour assurer le suivi de l'état

d'avancement du projet ou programme, et repérer les défis ou les retards à temps pour réagir de façon adéquate. La plupart des organisations établissent des rapports de gestion mensuellement ou trimestriellement, des rythmes qui présentent tous deux des avantages et des inconvénients. Les rapports mensuels donnent plus régulièrement une vue d'ensemble des activités, ce qui peut être utile, en particulier dans un contexte qui évolue rapidement, comme celui d'une opération d'urgence. Cependant, collecter et analyser plus fréquemment des données peut se révéler difficile si les ressources consacrées au suivi sont limitées. [2] Dans le cas des rapports trimestriels, l'intervalle entre deux rapports est plus grand, et l'accent est mis moins sur les activités, que sur les changements sous forme de produits et même de réalisations.

D. Désigner les personnes responsables de l'élaboration des rapports Il est important de désigner les personnes qui seront responsables de chaque type de rapport. Le responsable du rapport peut être la personne qui, dans le plan de suivi et d'évaluation, a été désignée pour collecter les données relatives aux indicateurs, ou une autre personne qui prépare les données à communiquer aux autres, par exemple, les personnes qui élaborent un rapport mensuel sur le projet, un rapport d'avancement à l'intention des parties prenantes ou un communiqué de presse. Ces responsables peuvent être aussi les personnes qui présentent et communiquent les données de suivi et d'évaluation dans les réunions communautaires, les conférences téléphoniques avec le siège, les présentations des partenariats, etc. Il n'est pas nécessaire de mentionner toutes les personnes participant au processus d'établissement des rapports, mais il faut indiquer qui assume responsabilité globale de chaque type de rapport.

Il y a lieu de rappeler que celui qui rédige les rapports doit le faire en accord avec les exigences des uns et des autres, et que les

informations communiquées doivent être opportunes et fiables. [5]

Il est nécessaire de rédiger des rapports sur les progrès accomplis et les problèmes rencontrés dans le cadre du projet ou programme afin de définir des solutions et de tirer des enseignements pour orienter les programmes actuels et futurs. Toutefois, il peut parfois y avoir des obstacles importants à une analyse des données et à des rapports opportuns et efficaces.

- «Nous n'avons pas le temps». L'équipe du projet peut en arriver à cette conclusion si, au lieu de réfléchir aux moyens à mettre en œuvre pour réaliser un objectif, elle se persuade qu'elle va manquer de temps pour atteindre cet objectif. Une solution consiste à lui faire comprendre qu'une analyse et des rapports opportuns permettent de gagner du temps, d'améliorer la procédure, de favoriser le compte rendu et d'atteindre les objectifs plus facilement.

- «Cela n'a aucun intérêt». Certains pensent que la rédaction de rapports est un exercice purement bureaucratique et que les données qui y sont analysées ne sont pas pleinement utilisées. Une solution consiste à faire comprendre à l'équipe du projet que les informations contenues dans les rapports sont utiles et utilisées, et à la faire participer plus activement à l'analyse des données et à la rédaction de rapports afin qu'elle adhère davantage au processus.

- «L'analyse des données est du ressort des experts, pas du nôtre». Parfois, l'équipe du projet croit ne pas disposer des compétences techniques nécessaires pour analyser des données. Une solution consiste à lui faire mieux comprendre ce qu'est l'analyse des données, à lui expliquer que ce processus ne requiert pas nécessairement des méthodes statistiques complexes et à lui fournir les outils, les lignes directrices et les formations dont elle a besoin pour mieux analyser les données.

- Crainte de la variance. Parfois, l'équipe du

projet ne veut pas donner l'impression qu'elle a fait du mauvais travail s'il existe une variance entre les objectifs et les résultats. Une solution consiste à lui faire comprendre que rares sont les cas où tous les objectifs d'un projet sont atteints. Il faut être ouvert aux commentaires et faire preuve d'esprit de partenariat, c'est-à dire ne pas considérer qu'une variance entre les objectifs et les résultats est une défaite, mais plutôt une occasion d'apprendre. Rappelez-lui que le seul vrai échec est de ne pas apprendre. [7]

Planifier l'utilisation des informations L'objectif global du système de suivi et d'évaluation est de fournir des informations utiles. Par conséquent, l'utilisation des informations ne doit pas être une réflexion après coup, mais un aspect central de la planification. C'est la raison pour laquelle la définition des besoins des parties prenantes en matière d'information a été un thème récurrent tout au long des étapes de la planification du suivi et de l'évaluation.

De nombreux facteurs déterminent l'utilisation des informations. Les principaux sont la sélection proprement dite, la collecte et la transformation des données en information utilisable, qui a été le sujet de ce guide jusqu'à présent. Ce processus produit une information pertinente, opportune, complète, cohérente, fiable et conviviale. Le reste de cette section examinera brièvement les aspects essentiels de la distribution de l'information, de la prise de décision et de la planification. [9]

- Gestion du projet/programme – prendre des décisions éclairées pour orienter et améliorer la mise en œuvre du projet/programme en cours.

- Apprentissage et partage des connaissances – renforcer l'apprentissage organisationnel et le partage des connaissances au sein et à l'extérieur de l'organisation chargée de la mise en œuvre du projet/programme et ainsi améliorer les programmes futurs.

- Redevabilité et respect des engagements

- montrer ce qui a été réalisé et comment, et indiquer si le projet a été mené conformément aux exigences spécifiques des donateurs ou aux dispositions juridiques d'administration publique.

- Promotion et sensibilisation – mettre en évidence et promouvoir les réalisations et réussites, susciter l'enthousiasme et contribuer à la mobilisation de ressources.

La diffusion de l'information fait référence à la manière dont l'information est transmise aux utilisateurs. On peut considérer que cet aspect fait partie de l'établissement des rapports, mais le mot « diffusion » s'entend ici de la distribution de l'information rapportée plutôt que de l'utilisation de cette information dans un rapport.

L'information peut être diffusée par divers moyens, et comme pour le format des rapports, la manière dont elle va être dépend en grande partie du public cible et de ce à quoi elle va servir, principaux moyens de diffuser l'information sont :

1. Les documents imprimés envoyés par courriel ou distribués en mains propres.

2. Internet, p.ex., courriels (et pièces jointes), sites web, blogs.

3. Communication radiophonique, notamment des communications directes entre personnes et la radiodiffusion.

4. Communications téléphoniques, notamment appels vocaux, SMS (textos) et autres applications offertes par les téléphones mobiles.

5. Présentations télévisées et enregistrées.

6. Présentations en direct, telles que réunions avec l'équipe du projet et réunions publiques.

Le choix du moyen utilisé pour rendre compte devrait être guidé par ce qui est le plus efficace du point de vue du temps et des ressources employées, et le mieux adapté au public – un processus qui devrait de préférence être complété par un calendrier des comptes rendus/rapports. Par exemple:

- Un système de rapports sur Internet peut être le meilleur moyen de communication entre l'équipe chargée de la gestion d'un projet/programme et le siège de l'organisation.

- Les réunions communautaires peuvent être un moyen approprié de présenter des données à des bénéficiaires qui n'ont pas accès à des ordinateurs ou sont analphabètes. Le téléphone mobile peut être le moyen de communication le plus efficace dans le cas des volontaires faisant rapport sur les conditions de sécurité sur le terrain.

Il importe également de se rappeler que la diffusion des informations devrait être multidirectionnelle. Cela signifie que l'information doit non seulement être diffusée en amont, auprès de l'équipe de gestion, des cadres supérieurs et des parties prenantes, mais aussi communiquée au personnel sur le terrain, aux partenaires et aux bénéficiaires eux-mêmes.

La sécurité des informations confidentielles ou à usage interne est une autre considération importante à prendre en compte dans la diffusion d'informations. Comme cela a été souligné au sujet de la gestion des données, des précautions doivent être prises pour protéger l'accès aux informations confidentielles. [8]

La prise de décision et la planification constituent le cœur de l'utilisation des données. Mais, aussi bien préparée ou diffusée que soit l'information, c'est à l'utilisateur qu'il appartient, au final, de décider quand et comment l'exploiter. Il s'agit de la phase où le suivi et l'évaluation rejoint la gestion du programme. La manière dont les décisions sont prises et les informations sont utilisées dépend du projet/programme, du contexte et de la culture organisationnelle. Cependant, si l'information produite est largement utilisée pour la gestion du projet/programme et la gestion organisationnelle, deux éléments clés peuvent favoriser l'utilisation de l'information dans la prise de décision et la planification:

1. Dialogue avec les parties prenantes. Il est essentiel d'établir le dialogue avec les parties prenantes et de prendre en compte leurs remontées d'informations pour favoriser une meilleure compréhension et une appropriation accrue du projet ou programme et prendre les mesures nécessaires. Ce processus peut débuter pendant la phase d'analyse, d'examen et de révision des informations et s'appuyer sur les mêmes canaux que la diffusion de l'information (réunions, séminaires et ateliers, forums en ligne, téléconférences et/ou procédures de compte rendu et de suivi). Par exemple, les résultats d'un rapport d'évaluation seront mieux compris si, en plus d'être présentés dans un rapport imprimé, ils sont exposés aux parties prenantes dans le cadre d'une réunion à laquelle elles assistent et qui leur permet de réfléchir et de donner leur avis. Idéalement, ce type de réunion devrait être organisé avant la rédaction du rapport final afin de définir les enseignements clés et de formuler des recommandations concrètes.

2. Mesure de gestion. Il faut mettre en place, dans le système de gestion de projet/programme, des procédures spécifiques (souvent appelées mesures de gestion) visant à étayer les conclusions et les recommandations et les mesures à prendre. Au niveau du projet/programme, il peut s'agir d'un plan de gestion apportant des réponses claires aux questions soulevées dans le rapport de gestion ou d'évaluation. Ce plan doit mentionner expressément les mesures qui vont être prises, les dates auxquelles elles seront mises en œuvre et les personnes qui en seront responsables.

Le cas échéant, il doit dire pourquoi aucune suite n'a été donnée à une recommandation ou à une question figurant dans le rapport. Les mesures doivent faire l'objet d'un suivi systématique et de rapports fiables, opportuns et publics. Toute une variété d'outils peut être utilisée pour étayer la

planification et le suivi des actions. Le registre des décisions peut être utilisé pour consigner les décisions clés du projet ou programme. Le personnel peut ainsi vérifier que les décisions sont mises en œuvre, et enregistrés dans les annales de l'institution. On peut s'y référer pour, en cas de désaccord, connaître la raison pour laquelle une décision a été prise et qui était le responsable du suivi ; ce registre peut être utile aussi à des fins de vérification. De même, les gestionnaires du projet ou programme peuvent utiliser un registre des actions pour s'assurer que des mesures de suivi sont prises. [2]

Les registres des décisions et des actions peuvent servir de documents de référence sur les mesures spécifiques qui ont été prises

pour régler des questions liées aux projets ou programmes et sur les actions connexes définies dans les rapports de gestion et d'évaluation. Comme cela a déjà été signalé, des formats bien conçus de rapports sur les projets ou programmes, comprenant une section sur la planification des actions futures.

Un autre outil utile est le registre des enseignements tirés, qui permet de cataloguer et de hiérarchiser les principaux enseignements. Ce registre peut ensuite être utilisé pour guider la prise de décisions relatives aux projets ou programmes en cours, ainsi que la planification stratégique des projets ou programmes futurs, ce qui favorise l'apprentissage organisationnel global et le partage des connaissances.

BIBLIOGRAPHIE

1. CHEN HUEY T., Practical Program Evaluation: Assessing and Improving Planning, Implementation, and Effectiveness, Sage Publications Inc 2005.
2. PATTON MICHAEL Q., Qualitative Research and Evaluation Methods, SAGE 2002.
3. PRONK J., HAQ M., Sustainable Development - From Concept to Action. The Hague Report. The Hague and New York ,1992.
4. ROSSI PETER, HOWARD FREEMAN, MARK LYPSEY, Evaluation, A Systematic Approach, 6 ed., SAGE Publication, 1999.
5. ȘANDOR SORIN DAN, Analiză și cercetare în administrația publică, Ed. Accent , 2005.
6. SHADISH WILLIAM R. JR., THOMAS D. COOK, LAURA C. LEVITON. Fundamentele evaluării programelor: teorii ale practicii , FIMAN , 1999.
7. SILVERMAN DAVID, Interpreting Qualitative Data: Methods for analysing Talk, Text and Interaction, 2 ed. Sage , 2001.
8. TAYLOR C. NICHOLAS BRYAN, C. HOBSON ȘI COLIN G. GOODRICH, Social Assessment: Theory, Process and Techniques, SAGE ,2004.
9. TASHAKKORI ABBAS, CHARLES TEDDLIE, Mixed Methodology: Combining Qualitative and Quantitative Approaches, SAGE Publications, Inc.,1998.

Prezentat: 4 februarie 2019.

E-mail: geekat@mail.ru