

## Chapitre 2

# Relever le défi de l'évaluation dans les situations de conflit ou de fragilité

*Ce chapitre est le premier des trois chapitres qui forment les principales orientations pour l'évaluation. Reposant sur la base conceptuelle présentée au chapitre 1, il expose les principaux problèmes que pose l'évaluation dans les situations de conflit ou de fragilité, puis décrit les principes de base permettant de remédier à ces problèmes, y compris les principes de l'OCDE pour l'évaluation. Ce chapitre examine le rôle de l'analyse du conflit et la nécessité de comprendre le contexte particulier d'une intervention. Ces principes devraient guider l'évaluation dans les situations de conflit ou de fragilité au cours du processus décrit aux chapitres 3 et 4.*

Après avoir décrit quelques-unes des principales difficultés que pose l'évaluation dans les situations de conflit ou de fragilité, ce chapitre expose les principes de base permettant d'y remédier.

## Les difficultés d'évaluation dans les situations de conflit ou de fragilité

Le présent document d'orientation considère que la principale difficulté inhérente à l'évaluation dans les situations de conflit ou de fragilité consiste à comprendre les conflits violents et à s'y adapter tout en atténuant le risque que l'évaluation devienne elle-même un élément du conflit ou nuise aux personnes concernées. Les autres difficultés abordées sont : la complexité, la fragilité des fondements théoriques, les problèmes de collecte des données, l'attribution, la forte politisation du contexte, et la multiplicité des acteurs et des priorités.

### **Risque élevé de violence**

L'évaluation des interventions dans le domaine de la prévention des conflits et de la construction de la paix expose – contrairement à presque toutes les autres formes d'évaluation – les évaluateurs et ceux qu'ils évaluent à de réels risques. Cela peut être lourd de conséquences. Premièrement, le risque de violence peut limiter la capacité des évaluateurs à soulever des problèmes, collecter du matériel et des données, recruter et retenir du personnel local, rencontrer les interlocuteurs, publier les résultats et dévoiler leurs sources. Défendre l'intégrité des résultats de l'évaluation dans un contexte très politisé, voire dangereux, peut poser des problèmes aux équipes chargées des évaluations, en particulier quand ces résultats sont susceptibles d'être employés à mauvais escient par les diverses parties au conflit ou de nuire aux personnes concernées. Deuxièmement, le risque d'effets dommageables peut faire craindre que les informations obtenues soient biaisées, incomplètes et/ou (volontairement ou non) censurées. Les évaluations doivent donc traiter des conséquences opérationnelles et méthodologiques du risque de violence. Plus précisément, il est souhaitable à cet effet que l'évaluation elle-même comprenne une analyse du conflit pour évaluer l'intervention et s'assurer que le processus d'évaluation et le produit de l'évaluation sont attentifs au conflit.

### **Complexité et imprévisibilité des contextes et des interventions**

Rares sont ceux qui contesteraient que les situations de conflit ou de fragilité sont complexes, conjuguant dynamiques de changement protéiformes et multidirectionnelles caractérisées par une forte imprévisibilité, insuffisance générale d'informations et risque de désinformation stratégique. La façon dont les programmes sont mis en œuvre sur le terrain peut beaucoup différer de ce qui était initialement prévu, car les praticiens adaptent leurs actions à l'évolution des conflits. En conséquence, il peut s'avérer difficile de déterminer ce qui doit exactement être évalué. Si l'imprévisibilité et la complexité semblent inéluctables, leurs ramifications fréquemment négatives pour les évaluations ne le sont pas nécessairement. Les évaluateurs doivent se préparer aux risques, développer

des conceptions robustes et s'assurer d'une capacité d'adaptation suffisante pour relever le défi de l'imprévisibilité et de la complexité. Ils doivent sélectionner des méthodes permettant de rendre compte des dynamiques de changement social complexes et d'éclairer sur les interactions entre les interventions et le contexte.

### ***Multiplicité des acteurs***

De nombreux acteurs travaillent dans des situations de conflit ou de fragilité, s'employant à impulser le changement et à influencer sur la situation, ce qui ajoute de nouvelles dimensions à la complexité et à l'incertitude. Ils peuvent être membres du corps diplomatique ou des forces armées, d'organismes ou d'instances publiques de développement et humanitaires, de structures de pouvoir informelles ou de divers groupes locaux. Ces nombreux acteurs présentent des différences en termes de culture, d'obédience, de caractéristiques institutionnelles et d'intérêts et n'œuvrent pas toujours dans le même sens. De même, il existe des différences de terminologie, de culture de planification et d'approche entre les divers organismes côté donateurs.

### ***Insuffisance des fondements théoriques et des corpus de données d'observation***

Les fondements théoriques du soutien international à la construction de la paix, à la prévention des conflits et au renforcement de l'État sont fragiles. Les stratégies approuvées et éprouvées permettant d'œuvrer efficacement à la paix font défaut. Les activités des donateurs obéissent à des motivations souvent floues. Il arrive fréquemment que les stratégies et programmes soient mal conçus, leurs objectifs mal définis et qu'ils ne puissent s'appuyer sur des théories du changement (à savoir la connaissance implicite ou explicite de la façon dont ce qui est fait contribuera à la paix) clairement formulées et vérifiées (ou vérifiables). Les modalités d'action des programmes sont souvent contestées et évoluent rapidement pour s'adapter aux modifications du contexte, ce qui signifie qu'il est parfois difficile de savoir quelles activités et stratégies sont effectivement mises en œuvre. Autant de facteurs qui rendent les programmes moins facilement « évaluables ».

### ***Difficultés de collecte des données***

Au nombre des difficultés figurent la rareté des données, le manque de suivi, le fort taux de rotation du personnel et l'accès aléatoire aux données sur le terrain, dans certaines régions, à certains moments. Le manque de données de qualité fournies en temps voulu, pertinentes et comparables n'est certes pas propre aux situations de conflit ou de fragilité, mais les problèmes de données sont généralement aggravés dans ces contextes en raison, par exemple, de capacités insuffisantes des systèmes nationaux de statistiques et du nombre important d'acteurs internationaux aux systèmes d'information incohérents. Cependant, les présentes orientations indiquent qu'il existe plus de sources de collecte des données que celles qui sont utilisées actuellement et qu'il existe aussi des ressources et institutions possédant des compétences spécifiques en la matière dont il conviendrait de tirer parti.

### ***Attribution***

L'attribution est la confirmation d'une relation causale entre une action spécifique et les changements observés (ou que l'on s'attend à observer). S'il est déjà difficile de mettre en évidence une relation de cause à effet quel que soit le domaine des activités de développement, il est encore plus difficile d'attribuer les résultats à une politique

particulière ou une action donnée dans les situations de conflit. La difficulté tient principalement à la fluidité et à la complexité des situations de conflit elles-mêmes et à la nature fréquemment non linéaire des dynamiques du changement. Par exemple, d'autres activités (n'entrant pas dans le champ de l'évaluation), comme les interventions militaires, peuvent être en fait à l'origine de changements attribués aux activités de prévention des conflits ou de construction de la paix. Il peut être très difficile pour les évaluateurs de rendre compte de ces variables exogènes. La difficulté réside notamment dans la création d'un groupe contrefactuel ou témoin, en particulier lorsque l'on étudie un conflit national ou régional, ce qui est nécessaire pour décrire avec une certitude raisonnable ce qu'il serait advenu si l'activité en question n'avait pas eu lieu.

### **Politisation**

Les situations de conflit et de fragilité sont des environnements très politisés. À cause de la politisation de l'engagement international et des sensibilités politiques dans les contextes nationaux, les évaluateurs peuvent avoir des difficultés à préserver un « espace d'évaluation » sûr et crédible.

#### **Encadré 2.1. Les contraintes politiques en situation de conflit : les enseignements tirés du Sri Lanka**

L'évaluation a été réalisée en 2008-09 dans un contexte politique complexe marqué par des relations tendues entre le gouvernement et les donateurs et par l'imposition pour des raisons de sécurité d'importantes restrictions aux déplacements en dehors de Colombo. Cela a limité l'éventail des parties pouvant être interrogées et fait hésiter les donateurs à communiquer à l'équipe d'évaluation des données sensibles concernant la stratégie ou les programmes. Face à la dégradation des conditions de sécurité, l'équipe d'évaluation a décidé d'exclure de l'échantillon les activités liées aux négociations pour la paix, ainsi que d'autres aspects de l'action diplomatique, le secteur de la sécurité et plusieurs analyses internes des donateurs. Cela a été une décision importante, qui a conduit la plupart des donateurs à accepter de soutenir l'évaluation, même si cela signifiait ne pas évaluer d'importants domaines de l'engagement des donateurs et l'historique des activités de prévention des conflits et de construction de la paix.

Source : Chapman et al. (2009).

## **Relever les défis de l'évaluation**

Cette section expose les principes de base pour l'évaluation dans les situations de conflit violent et de fragilité. Ces principes devraient être appliqués au cours du processus d'évaluation ; ils apportent des éléments de réponse pour chacune des étapes décrites aux chapitres 3 et 4. Les points particuliers abordés dans cette section complètent les normes et principes généraux pour l'évaluation énoncés par l'OCDE. La phase d'expérimentation des présentes orientations a montré que ces principes généraux pour l'évaluation, décrits ci-après, restent pertinents et valables dans les situations de conflit. Il n'y a pas d'excuse pour ne pas les respecter. Quand ils sont appliqués soigneusement, ils améliorent la crédibilité, l'utilisation et la rigueur du processus d'évaluation ainsi que ses résultats finaux.

Les *Normes de qualité pour l'évaluation du développement* du CAD de l'OCDE (2006a) se veulent un guide de bonnes pratiques. Ce court document, fruit d'un consensus

international, est une référence essentielle pour toutes les évaluations, y compris celles réalisées dans des situations de conflit ou de fragilité. Ces normes reposent sur les principes de base selon lesquels les processus d'évaluation doivent être impartiaux, crédibles, transparents et indépendants. En outre, les évaluations doivent être utiles et pertinentes, éclairant les décideurs et contribuant à tirer des enseignements. Un rapport d'évaluation doit décrire de façon transparente les sources, les instruments de collecte des données et les méthodes d'analyse employées et mettre en lumière leurs atouts ou leurs faiblesses. Les équipes chargées des évaluations doivent gérer de façon crédible l'attribution et les relations causales. Les organismes qui ont commandité l'évaluation doivent largement diffuser ses résultats et veiller à ce que ceux-ci soient systématiquement utilisés par les décideurs et autres acteurs pour favoriser l'apprentissage et la redevabilité. Les normes stipulent aussi que la collaboration des partenaires au développement est essentielle. Ces normes et d'autres références fondamentales pour l'évaluation sont présentées dans OCDE (2011a), *Évaluer la coopération pour le développement. Récapitulatif des normes et standards de référence*.

### **Prendre le contexte comme point de départ : l'analyse du conflit**

Que sait-on d'une situation de conflit ou de fragilité, de ses causes, de ses composantes et de sa dynamique ? L'analyse du conflit – qui comprend une analyse de l'économie politique, des parties prenantes et des déterminants et causes d'un conflit – est un élément central de toute évaluation de l'engagement des donateurs dans les situations de conflit ou de fragilité. Elle fournit un cadre analytique pour évaluer la pertinence, l'efficacité et l'impact des activités de construction de la paix, comme cela est étudié au chapitre 4.

L'analyse du conflit peut servir de base pour évaluer si les activités ont suffisamment prêté attention au conflit, déterminer le champ de l'évaluation (ce qui sera évalué) et recenser les questions d'évaluation pertinentes. Elle a également pour fonction de garantir que l'évaluation elle-même est effectuée en tenant compte des problématiques inhérentes au conflit. L'analyse du conflit, comme point de départ de l'analyse évaluative, est un aspect majeur de l'évaluation des activités de prévention des conflits et de construction de la paix, indépendamment de la conception et des méthodes utilisées. Elle revêt autant d'importance pour les évaluations utilisant des groupes témoins aléatoires, des analyses de régression, des enquêtes et des échantillons de large taille que pour les évaluations qualitatives ayant recours à des études de cas approfondies et des groupes représentatifs. L'exploitation de l'analyse du conflit est traitée plus en détail au chapitre 3 et à l'annexe A.

### **L'attention portée au conflit**

Le terme « attention portée au conflit » fait référence à l'aptitude d'une organisation à : a) comprendre le contexte dans lequel elle opère, b) comprendre l'interaction entre l'intervention et ce contexte, et c) se fonder sur cette compréhension pour éviter les impacts négatifs et optimiser les impacts positifs sur le conflit (CDA, 2009). Toute activité menée dans une situation de conflit ou de fragilité doit être attentive au conflit. Les principes concernant l'attention portée aux conflits, adoptés par l'OCDE en 2001, stipulent que l'aide internationale doit, au minimum, éviter d'avoir des répercussions négatives sur les conflits – « ne pas nuire » – et, lorsque cela est possible, contribuer positivement à la prévention des conflits et à la construction de la paix. Le deuxième des *Principes relatifs aux États fragiles* (OCDE, 2007a) réaffirme l'engagement de « prêter attention », soulignant

l'importance de fonder les interventions sur une solide analyse du conflit et de la gouvernance pour éviter d'aggraver les tensions sociales ou d'exacerber le conflit par mégarde.

Les politiques, projets et programmes de prévention des conflits et de construction de la paix et les activités humanitaires en faveur du développement menés dans les situations de conflit ont parfois des effets dommageables, souvent involontairement, comme l'illustre l'exemple donné au chapitre 1 (encadré 1.3). Quand l'aide nuit dans une situation de conflit ou de fragilité, elle a des effets directs ou indirects qui aggravent les griefs, augmentent les tensions et vulnérabilités et/ou perpétuent le conflit et la fragilité d'une façon ou d'une autre. Ces effets peuvent être le fruit de l'engagement d'un projet ou programme – autrement dit, la manière dont ses résultats sur le plan humanitaire ou du développement contribuent à la paix ou influent sur le conflit. Mais ils peuvent également découler des aspects opérationnels de l'action (Uvin, 1999a et b) – à savoir comment, où et quand les donateurs et les organismes opèrent et comment ils mettent en œuvre et distribuent l'aide.

Dès lors qu'une politique ou un programme doit prêter attention au conflit, le processus d'évaluation lui-même doit le faire aussi. Les évaluations réalisées avant, pendant ou après un conflit violent doivent être attentives au conflit parce qu'elles peuvent elles-mêmes avoir une incidence sur lui. À cet égard, il importe de comprendre que les questions posées dans le cadre d'une évaluation peuvent façonner l'opinion que les gens se font du conflit. Les évaluateurs doivent être conscients que la manière dont les questions sont formulées peut accroître la méfiance et l'hostilité envers « l'autre camp ». Ils doivent garder à l'esprit que la façon dont ils agissent, y compris les messages explicites et implicites qu'ils envoient, peut influencer sur le degré de risque.

En outre, le processus d'évaluation risque en fait lui-même de mettre les gens en danger. Plusieurs des évaluateurs ayant contribué à l'élaboration du présent document d'orientation ont évoqué des cas où les personnes qu'ils avaient interrogées dans le cadre de leur travail d'évaluation avaient été arrêtées ou menacées. Des mesures devraient être prises pour éviter cela. Par exemple, lors d'une évaluation, le responsable de l'équipe chargée de l'évaluation a décidé que le nom de ses membres locaux ne figurerait pas dans le rapport, en raison des répercussions que cela pourrait avoir sur eux. Leur identité a été protégée et les experts locaux ont travaillé en qualité de personnel externe et d'interlocuteurs privilégiés. Parfois, comme dans le cas de l'évaluation en temps réel de l'aide humanitaire apportée par le Danemark dans le sud-est de la Somalie (Polastro et al., 2011), il peut être jugé plus prudent et efficace de recourir à du personnel local ou à des équipes nationales qui peuvent se déplacer plus facilement dans les zones dangereuses – quand bien même leur sécurité doit également être assurée.

Il est particulièrement important de prendre en considération la sécurité des interprètes et autres personnels, partenaires et bénéficiaires locaux, que les évaluateurs peuvent par mégarde exposer à de plus grands risques que ceux auxquels ils sont eux-mêmes confrontés. Les évaluateurs internationaux quittent le terrain peu de temps après, ce qui influe sur le choix des risques qu'ils sont prêts à prendre. Les populations locales, elles, restent et peuvent craindre des représailles. Ces risques doivent être identifiés et gérés dès le début du processus et intégrés dans la planification et la réalisation de l'évaluation. Il incombe aux commanditaires des évaluations et aux responsables des équipes d'évaluation de le faire et c'est là une composante indispensable d'une évaluation

éthique et attentive au conflit. Les évaluateurs et les commanditaires doivent discuter et prendre les mesures propres à garantir la prise en compte des particularités du conflit, le respect de l'éthique dans la conduite de l'évaluation et la protection des personnes qui y participent. La connaissance approfondie et actualisée du conflit est la première étape du processus d'une évaluation attentive au conflit. Le rapport d'évaluation doit expliquer les mesures qui ont été prises, ou non, pour s'assurer que l'évaluation elle-même prête attention au conflit et tout impact que la prise ou non de ces mesures est susceptible d'avoir eu sur les résultats de l'évaluation.

### **Évaluer le degré d'attention portée au conflit (et l'efficacité)**

Il faut bien savoir que prêter attention au conflit ne rend pas automatiquement efficace un programme ou une politique pour la paix. Une intervention attentive au conflit ne permet pas nécessairement de s'attaquer aux déterminants des situations de conflit ou de fragilité. Et une intervention visant explicitement à construire la paix n'est pas nécessairement attentive au conflit. Par exemple, un programme de reconstruction qui rebâtit les logements détruits et accorde de modestes subventions génératrices de revenu aux réfugiés de retour et aux personnes déplacées à l'intérieur du pays est susceptible d'éviter de « nuire » et peut tenter de renouer les liens entre les différentes parties au conflit. Il promeut le dialogue interethnique entre les personnes de retour et les membres des communautés d'accueil, octroie aux communautés d'accueil des « subventions d'équilibre » destinées aux projets d'infrastructures communautaires ou générateurs de revenu et finance des événements sportifs et culturels pour les jeunes. Il parvient à faire en sorte que l'aide ne bénéficie pas de façon disproportionnée à un groupe et favorise le rétablissement de relations entre des membres de la communauté. Toutefois, bien qu'il puisse prêter attention au conflit, ce programme de reconstruction dans sa conception n'est pas nécessairement le gage d'une construction efficace de la paix dans la mesure où ses activités ne s'attaquent pas aux déterminants du conflit, lesquels peuvent être notamment l'impunité et l'injustice, ou des divergences de vues sur le futur.

Pour évaluer le degré d'attention portée au conflit, il importe d'étudier dans quelle mesure l'intervention aggrave ou réduit les griefs, les vulnérabilités ou les tensions. Pour les interventions ne répondant pas à des objectifs explicites de construction de la paix, les évaluateurs doivent apprécier les effets des produits et effets directs de l'aide au développement ou humanitaire (par exemple, développement des infrastructures, système de maintien de l'ordre ou judiciaire plus opérationnel, etc.) sur les déterminants des situations de conflit ou de fragilité. Par exemple, il se peut qu'un programme de réduction de la pauvreté ait contribué au développement, mais qu'une analyse du conflit approfondie révèle que, si le niveau de pauvreté a globalement diminué, un groupe a plus gagné qu'un autre, provoquant un profond ressentiment chez les groupes exclus. Dès lors qu'une stratégie de réduction de pauvreté concourt à assurer une plus grande équité, elle peut contribuer à la paix.

En outre, toute activité, qu'elle vise explicitement ou non à construire la paix, devrait être examinée pour évaluer son degré d'attention portée au conflit. Un des outils le plus couramment employés pour mesurer le degré d'attention portée à un conflit, le cadre analytique pour le respect du principe « ne pas nuire » (Anderson, 1999), attire l'attention sur les conséquences involontaires de la planification de l'aide et des pratiques en matière d'aide. Conçu à l'origine pour l'aide humanitaire, ce cadre est néanmoins aussi appliqué régulièrement aux activités de développement et de construction de la paix. Il identifie

cinq façons dont les éléments opérationnels d'une intervention sont susceptibles d'influer sur un conflit :

- vol/détournement : alimenter le conflit avec des biens/fonds volés ou détournés ;
- effets sur le marché : modifier les marchés locaux par un apport de biens extérieurs ;
- distribution : distribuer des biens à diverses parties au conflit ;
- effets de substitution : remplacer les systèmes ou structures existants qui fonctionnent ;
- légitimation : conférer de la légitimité à un groupe ou un leader en travaillant avec lui.

Il recense également quatre façons dont le comportement des organismes, en particulier ceux chargés de l'exécution des programmes, envoie des messages qui renforcent les attitudes hostiles ou, au contraire, les relations non conflictuelles. Il s'agit d'un comportement qui :

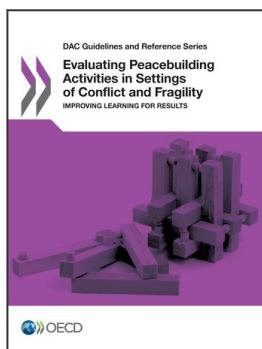
- dénote du respect ou un manque de respect envers les populations et les communautés ;
- indique la volonté ou la réticence d'un organisme à rendre des comptes ;
- correspond à une attitude envers les gens que ceux-ci considèrent comme juste ou injuste ;
- témoigne d'un souci ou au contraire d'un manque de transparence.

Des schémas négatifs peuvent miner les efforts d'une organisation et mettre son personnel en danger, aboutir à des relations antagoniques et empreintes de méfiance et faire se sentir humiliés les partenaires et les communautés. Dans les cas extrêmes, la violation des principes de respect, de redevabilité, d'équité et de transparence peut provoquer une réaction violente contre une organisation ou au sein de la communauté.

Les évaluateurs peuvent avoir à examiner les méthodes de travail prévues par l'organisme afin de déterminer si l'intervention porte attention au conflit. Il s'agit entre autres d'examiner les impacts fortuits des décisions concernant le personnel, les critères de sélection des bénéficiaires, le choix des partenaires locaux, les relations avec les autorités locales (y compris les acteurs militaires et le gouvernement) et les processus et procédures de distribution de l'aide (ibid.). Souvent, de simples décisions en matière d'embauche – par exemple, satisfaire à l'impératif de la langue – peuvent amener à recruter un nombre excessif des membres du personnel au sein d'une des parties au conflit. De même, des critères apparemment objectifs de sélection des bénéficiaires (par exemple, les besoins) peuvent conduire à ce qu'un groupe bénéficie d'une aide nettement plus importante par rapport à un autre et contribuer ainsi à l'escalade des tensions. Cela ne veut pas dire que les donateurs ou le personnel chargé de l'exécution doivent abandonner leurs critères ou réaffecter l'aide, mais qu'ils doivent être conscients des effets involontaires sur le conflit et prévoir dans le programme des possibilités de les réduire (ibid.).

Être attentif au conflit et évaluer le degré d'attention portée au conflit sont deux dimensions impératives du travail d'évaluation des activités de prévention des conflits et de construction de la paix. Une évaluation claire et critique des impacts d'une activité ou d'une politique couvrira les conséquences souhaitées aussi bien que fortuites et fournira ainsi des indications sur la mesure dans laquelle l'activité évaluée prête attention au conflit. Les évaluateurs peuvent contribuer à déterminer si la norme « prêter attention au conflit » a ou non été respectée et apporter des éclairages sur la manière de mieux y prêter attention.





Extrait de :

## Evaluating Peacebuilding Activities in Settings of Conflict and Fragility

### Improving Learning for Results

Accéder à cette publication :

<https://doi.org/10.1787/9789264106802-en>

#### Merci de citer ce chapitre comme suit :

OCDE (2013), « Relever le défi de l'évaluation dans les situations de conflit ou de fragilité », dans *Evaluating Peacebuilding Activities in Settings of Conflict and Fragility : Improving Learning for Results*, Éditions OCDE, Paris.

DOI: <https://doi.org/10.1787/9789264106833-6-fr>

Cet ouvrage est publié sous la responsabilité du Secrétaire général de l'OCDE. Les opinions et les arguments exprimés ici ne reflètent pas nécessairement les vues officielles des pays membres de l'OCDE.

Ce document et toute carte qu'il peut comprendre sont sans préjudice du statut de tout territoire, de la souveraineté s'exerçant sur ce dernier, du tracé des frontières et limites internationales, et du nom de tout territoire, ville ou région.

Vous êtes autorisés à copier, télécharger ou imprimer du contenu OCDE pour votre utilisation personnelle. Vous pouvez inclure des extraits des publications, des bases de données et produits multimédia de l'OCDE dans vos documents, présentations, blogs, sites Internet et matériel d'enseignement, sous réserve de faire mention de la source OCDE et du copyright. Les demandes pour usage public ou commercial ou de traduction devront être adressées à [rights@oecd.org](mailto:rights@oecd.org). Les demandes d'autorisation de photocopier une partie de ce contenu à des fins publiques ou commerciales peuvent être obtenues auprès du Copyright Clearance Center (CCC) [info@copyright.com](mailto:info@copyright.com) ou du Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC) [contact@cfcopies.com](mailto:contact@cfcopies.com).