arbido

2009/2 Menschenrechte in Schweizer Informationseinrichtungen

Fuselier Marie,

Le Centre d'information et de documentation du CICR

Le CID (Centre d'information et de documentation) du CICR centralise les ressources documentaires et capacités de recherche d'information de l'institution, en assure une gestion cohérente et professionnelle pour un public mixte: les utilisateurs externes (notamment les universitaires et chercheurs spécialisés dans le domaine du droit international humanitaire, ou encore les médias, ou encore les Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge), et les 12 000 collaborateurs du CICR, qu'ils travaillent au siège genevois ou dans les différentes délégations de l'institution à travers le monde.

En moins de dix ans, le CID a ainsi développé une offre de service large qui répond aux besoins très variés de son public multiple allant de la mise à disposition de documents primaires (public externe et interne), à la réalisation de synthèses d'informations issues des activités de veille destinées à renseigner les décisions stratégiques de l'institution (public interne exclusivement).

Le CID est organisé autour de deux pôles d'activité distincts mais complémentaires:

– le pôle des ressources documentaires qui gère les collections de la bibliothèque et les collections audiovisuelles. Ces collections sont accessibles dans l'espace public du CID localisé au siège du CICR à Genève, mais aussi à distance (cf. le catalogue de la bibliothèque sur le site ww.icrc.org). Ce pôle a beaucoup investi ces dernières années dans des projets destinés à favoriser l'accès en ligne aux documents (numérisation complète de la collection des 100 000 images fixes, conceptualisation d'espace *e-library* dans l'Intranet institutionnel, développement de fonctionnalités web 2.0 sur le futur web institutionnel nouvelle génération, évolution des logiciels de gestion documentaire, normalisation);

– le pôle traitement de l'information qui comprend d'une part des activités de veille liées à l'environnement des opérations humanitaires du CICR, et d'autre part d'une veille institutionnelle destinée à suivre et quantifier la visibilité de l'institution dans l'espace public (réputation). Ce pôle prend également en charge des activités de veille prospective en produisant tous les mois des synthèses thématiques.

Le défi de management de ces activités a été d’orienter fortement les pres- tations autour des besoins des utilisateurs finaux de l’information, soit investir dans le travail d’analyse des besoins et la construction progressive de relations de confiance avec l’utilisateur pour que chaque documentaliste puisse interagir en véritable partenaire de ses interlocuteurs. Cette approche est essentielle, particulièrement pour le public interne du centre.

La maîtrise des outils et des méthodologies de travail (notamment celles liées aux sources d’information et à la veille) est également un défi permanent. L’information est croissante, la nécessité de fixer des *best practices* et de proposer une formation continue à l’équipe est cruciale pour garantir une valeur ajoutée et une fiabilité de l’information mise à disposition. Enfin, comme l’ensemble de notre profession, le CID est également un interlocuteur interne sur des problématiques plus globales de gestion de l’information, de *knowledge management* ou de *content management*.

Marie Fuselier

Cheffe du Centre d’information et de documentation du Comite? international de la Croix-Rouge, Gene?ve

Abstract

Deutsch

Das Informations- und Dokumentationszentrum des Internationalen Komitees des Roten Kreuzes steht den 12 00 Mitarbeitern und externen Nutzern wie Universitätsangehörigen, Spezialisten des internationalen humanitären Rechts, den Medien und den nationalen Rotkreuzgesellschaften wie auch den Gesellschaften des Roten Halbmonds zur Verfügung. Dieses Angebot umfasst zwei Teilbestände, die sich gegenseitig ergänzen: den audiovisuellen Bestand und den Buchbestand der Bibliothek, der auch elektronisch über das Intranet und teilweise über das Internet konsultiert werden kann. Es werden des Weiteren die Aktivitäten und Operationen des IKRK dokumentiert und die Darstellung des IKRK in der Öffentlichkeit, die in monatlichen Überblicken den Nutzern zugänglich gemacht wird.

Wichtig für die Arbeit des Informations- und Dokumentationszentrums ist die Ausrichtung auf die Bedürfnisse seiner Nutzer und die Nutzung neuster Methoden und Werkzeuge, damit diese Abteilung der zentrale Ansprechpartner für *Knowledge Management* und *content Management* des IKRK bleibt.