

La gestion de l'information documentaire au sein de Médecins sans frontières

Médecins sans frontières (MSF) est une organisation internationale humanitaire qui apporte une aide médicale d'urgence aux populations en danger. MSF est composé de cinq sections opérationnelles avec des équipes sur le terrain, et quatorze sections partenaires faisant de la recherche de fonds et de personnels. Après la France et la Belgique, MSF Suisse est la troisième section opérationnelle à avoir été créée en 1981. Elle est, comme ses consœurs, une association indépendante qui se rallie à une charte fédératrice instituant cadre et éthique, dite *charte de chantilly*.

Chaque section est responsable de l'organisation et de la gestion de l'information produite en *interne*, et aucune procédure commune n'est donc proposée en ce sens. Les services d'information et de documentation des sections opérationnelles – qui se sont d'un commun accord baptisés IDC (Information Documentation Centre) en 2006 – dispensent des conseils et rédigent des procédures de référence, mais ces actions ont des difficultés à trouver une validation politique officielle de leurs hiérarchies. Une partie de l'information produite en interne est partagée sur un Intranet in- ter-sections nommé *Tukul*. Les documents images (image fixe ou animée) sont conservés plus systématiquement, grâce à l'existence de bases de données internationales, accessibles à toutes les sections, et gérées par les services de communication.

Le savoir commun est surtout capitalisé dans les *Guidelines MSF*, usuels de terrain compilant en un minimum de pages un maximum d'informations utiles, outils internationalement reconnus, et utilisés pour certains par d'autres organisations internationales telles que l'UNHCR.

La *mémoire* des écrits reste toutefois encore un luxe que le mouvement a commencé à envisager à l'occasion de projets tels que celui initié par une de ses sections partenaires, *l'Operational Memory Project*, consistant à compiler toutes sections confondues les actions de MSF dans une dizaine de pays. La prise de conscience de la nécessité d'une meilleure gestion des archives opérationnelles est en train de se constituer, en particulier en Belgique, qui s'est rendue compte qu'envoyer un archiviste sur le terrain, trier des documents avant leur retour au siège, coûtait moins cher que de rapatrier un conteneur plein de documents inutiles.

La gestion de l'information *externe* est majoritairement gérée par les IDC, quand ils existent, sauf certaines tâches, comme les revues de presse nationales, souvent réalisées par les services de communication. Les IDC ont en particulier la responsabilité de la recherche et de la diffusion de l'information (majoritairement géopolitique et médicale), et parfois celle de l'envoi de documents sur le terrain (c'est-à-dire un travail lié à des compétences de libraire).

Malgré la disparité des situations selon les sections – certaines n'ont plus de service de documentation, d'autres ont des services d'information comptant 4 à 5 personnes – un effort de mutualisation a été mis en œuvre il y a quatre ans grâce à des réunions internationales bisannuelles. Celles-ci visent à rationaliser l'acquisition et la diffusion des ressources, qui sont souvent semblables (abonnements, suivi des pays d'intervention, procédures, profils de postes, etc.).

Cet effort de synergie entre sections concerne tout particulièrement le partage du suivi des contextes dans le cadre de la veille d'information quotidienne (*Newsmonitoring*).

Le cas de MSF Suisse

Il y a vingt-sept ans, l'information utile à MSF à Genève tenait dans quelques classeurs et sur quelques étagères. Une bénévole s'occupait d'envoyer les documents nécessaires sur le terrain. Pour le reste, la transmission orale, quelques procédures et des *guidelines* efficaces suffisaient.

En 1996 – date de la généralisation de l’usage d’internet – une professionnelle de l’information fut engagée qui s’orienta vers la recherche active d’informations. Ce *News Monitoring* allait changer durablement le profil du centre de documentation de l’association, encore appelé alors *Cedoc*. En choisissant d’investir dans un abonnement à une base de données en ligne (*Dialog* puis *Lexis*), plutôt que dans quelques milliers de francs de livres pour la médiathèque locale, Natacha Farina Groux avait pressenti un besoin devenu rapidement nécessité. Les sources d’information dans les douze années qui ont suivi n’ont en effet cessé de se diversifier, et le rôle du *Cedoc* devenu *IDC* de se légitimer. Ce service compte aujourd’hui quatre personnes.

Le *News Monitoring*, c’est-à-dire la veille d’informations d’actualité sur la vingtaine de pays où MSF Suisse travaille, est devenu le fer de lance de l’IDC de Genève. Depuis la banalisation de l’accès au web, l’information est devenue pléthorique et le personnel opérationnel n’a pas le temps de rechercher l’information utile dans la masse de ce qui existe. Le rôle de «tamis d’information» du *Newsmonitoring* est par conséquent primordial. Le temps qu’il fait gagner aux opérationnels a un coût non négligeable en terme de disponibilité pour des prises de décision. Les recherches ciblées et autres revues de la littérature, en particulier dans le domaine médical, sont également un pilier d’importance: elles permettent de soutenir une démarche de recherche de financement, de constitution de dossiers, afin d’argumenter un projet ou une ouverture de programme.

Les orientations ont évolué, les choix politiques se sont adaptés à des réalités parfois cruelles de réduction de financement. Mais la logique d’adaptation aux besoins des usagers poussée à l’extrême demeure. La ressource documentaire doit être directement utilisable. Là, plus qu’ailleurs peut-être, la diffusion de la bonne information au bon moment est un défi primordial. Nous ne pouvons stocker des informations ou réaliser des produits utilisés par une minorité d’usagers. Nous remettons par conséquent sans cesse en cause nos services, nos produits, les adaptons aux plans d’action généraux de notre association, les supprimons s’ils ne sont plus ou peu utilisés. Tableaux de bord et indicateurs nous permettent de connaître au plus près l’adéquation du service rendu et l’importance de nos activités en masse et en temps. Il est impensable de faire payer à nos donateurs un service inutile *in fine* pour la prise en charge des bénéficiaires sur les terrains.

MSF Suisse a choisi de ne gérer rigoureusement pour l'instant que l'information venant de l'extérieur, utile pour enrichir son opérationnalité immédiate. La gestion de son information documentaire propre est pour l'instant embryonnaire. Si un effort a été fourni par la diffusion d'informations via l'Intranet inter-sections et plus récemment un Intranet suisse en cours d'implémentation, la gestion des données électroniques est un chantier sur lequel il devient nécessaire de se pencher sérieusement. A 27 ans, MSF Suisse entre dans une phase de maturité et prend désormais conscience de la nécessité de mettre en œuvre une véritable politique de gestion tant de ses flux d'information interne que de sa mémoire. Reste à trouver le temps et les ressources pour mener à bien ce chantier.

MSF Suisse consacre un peu de temps à la gestion de ses *archives* papier, et les efforts se portent surtout sur les archives légales. Le choix politique est depuis quelques années qu'une documentaliste en poste consacre 10% de son temps à former des correspondants archives dans les différents départements.

La prise en charge d'archives non légales a de fait un coût en terme de ressources humaines et de financement associé (investissement et maintenance d'outils en particulier). Dans la mesure où le financement de MSF est assuré à plus de 80% par des donations de particuliers, le moindre investissement doit être pondéré par les priorités opérationnelles. Jusqu'alors à Genève, ces dernières ont prévalu.

La difficulté de la gestion en *mode crise* permanent est réelle, les spécificités de la gestion de l'information dans ce contexte (changement de priorités, suivi au plus près de l'actualité, etc.) apparentent nos activités à celles d'un organe de presse par exemple. Le mieux serait bien sûr de pouvoir stocker cette information devenue connaissance pour nourrir les expériences à venir, mais le mode crise est grand consommateur de temps et ne laisse pas toujours cette latitude dans une organisation où les ressources humaines sont comptées, et où chaque employé cumule les responsabilités pour éviter à l'association de grossir de manière inconsidérée.

Une autre difficulté réside dans l'important *turn-over* tant sur le terrain qu'au siège. Il faut régulièrement, par des *briefings* et la distribution de *guidelines*, rappeler les procédures existantes pour la gestion des archives, de l'information électronique, ainsi que le classement et la gestion des bibliothèques de terrain.

D'autre part les *usagers* de l'IDC ont des métiers et des intérêts très divers et sont initiés de manière différente à l'importance de la gestion et du partage de l'information.

Essai de prospective

L'impact de la crise financière sur nos organisations est encore mal cerné. Toutefois, les ONG se préparent à un manque à gagner dans les années à venir. Il faudra alors faire des choix pour que nos bénéficiaires sur le terrain ne soient pas les premières victimes de la baisse de la collecte de fonds.

L'information est une aide à la décision, un vecteur de qualité et de support avéré mais elle n'est pas forcément considérée comme un élément prioritaire du fonctionnement des ONG, aussi risque-t-elle de souffrir de cette nouvelle donne. Il va de soi que la réduction des services d'information mettrait à mal la qualité et l'évaluation des programmes d'ONG telles que MSF, mais quand il est question de vie ou de mort d'êtres humains, le professionnel de l'information ne peut que s'effacer pour laisser passer les brancardiers.



Catherine Charpin

Head of Information Documentation Centre, MSF Suisse

Abstract

Deutsch

«Ärzte ohne Grenzen» leistet als Nichtregierungsorganisation in aller Welt Hilfe für Menschen, die keinen ausreichenden Zugang zu medizinischer Versorgung haben – sei es nach Naturkatastrophen oder bei bewaffneten Konflikten, durch Flucht und Vertreibung oder infolge sozialer Krisen. Seit 1981 ist «Ärzte ohne Grenzen» auch in der Schweiz vertreten. Die Informationsauswertung ist jeder nationalen Organisation selbst überlassen. Der Informationsaustausch zwischen den nationalen Organisationen wird über eine Intranetanwendung, Tukul genannt, sichergestellt. Die so gewonnenen Informationen werden in den *Guidelines MSF* publiziert. Alle diese Informationen werden im *operational Memory Project* zusammengefasst und gespeichert.

Auch die Auswertung der nationalen Presse wird durch nationale Presseschauen sichergestellt, für die die jeweiligen nationalen Dokumentationsstellen verantwortlich zeichnen. Im Fall der «Ärzte ohne Grenzen» Schweiz wurde die Dokumentationsstelle bereits 1996 gegründet. Zuerst erfolgte die Presseauswertung mittels einer Datenbankrecherche, heute werden die entsprechenden Internetseiten der Pressetitel ausgewertet. Mit knappen finanziellen Mitteln wird die Informations- und Dokumentationsstelle der «Ärzte ohne Grenzen Schweiz» geführt. Ihre Dienstleistungen und Prozesse werden von den Mitarbeiterinnen der Dokumentationsstelle immer wieder analysiert und den aktuellen Bedürfnissen angepasst, muss doch deren Praktikabilität für die konkrete Arbeit vor Ort gegeben sein. Die Finanzkrise bewirkt wohl eine weitere Kürzung der finanziellen Mittel, die ihre Auswirkung auf die Informationsarbeit der Stelle haben wird.