

**CERTIFICAT EN GESTION DE DOCUMENTATION ET DE
BIBLIOTHÈQUE
2010-2011**

**Conception des nouvelles pages web
de l'unité Library & Public Archives
du Comité International de la Croix-Rouge
(CICR)**

Vol. I: texte

Cécile Matthey
Route de la Pisciculture 9
1700 Fribourg

octobre 2011

TRAVAIL FINAL DE CERTIFICAT

Déposé auprès de

Michèle Furer-Benedetti, Université de Genève, et Corrado Pettenati, CERN,
responsables scientifiques du module "Nouvelles technologies de l'information"

Dominique Callier, cheffe de l'unité Library & Public Archives du Comité International de la
Croix-Rouge (CICR), Genève, personne de référence pour le suivi pédagogique du travail

Table des matières

Remerciements	iii
Liste des acronymes utilisés	iv
Liste des figures	v
Résumé	1
1. Introduction	1
1.1. Description et objectifs du projet	1
1.2. Le contexte: l'unité Library & Public Archives (LPA)	1
1.2.1. La bibliothèque	2
1.2.2. La photothèque	2
1.2.3. Les archives publiques	2
1.2.4. Les archives filmées	2
1.2.5. Les archives sonores	3
1.3. Méthodologie et déroulement du mandat	3
1.4. Contraintes techniques	4
1.4.1. Architecture et navigation	4
1.4.2. Structure générale des pages	4
2. Etat des lieux: les pages web actuelles	5
2.1. Introduction	5
2.2. La section " <i>Centre d'information et de documentation</i> "	5
2.3. La section " <i>Les archives du CICR</i> "	5
2.4. Conclusion	6
3. Conception des nouvelles pages web	7
3.1. Objectifs des nouvelles pages	7
3.2. Publics cibles et analyse des besoins	7
3.3. Principes d'ergonomie	8
3.4. Consultation de sites web d'autres institutions	9
4. Les maquettes des nouvelles pages	10
4.1. Principes généraux	10

4.1.1. Eléments constitutifs	10
4.1.2. Structure générale des pages	10
4.1.3. Ajout de fonctionnalités Web 2.0	11
4.2. Articulation générale des pages	11
4.3. Option I: l'option "étendue"	12
4.3.1. La page portail	12
4.3.2. La page de la bibliothèque	13
4.3.3. La page de la photothèque	13
4.3.4. La page des archives publiques	14
4.3.5. La page des archives filmées	14
4.3.6. La page des archives sonores	15
4.3.7. La page des archives agence (PTA)	15
4.4. Option II: option "condensée"	15
4.4.1. La page portail	15
4.4.2. La page des collections audio-visuelles	15
5. Avantages et inconvénients du portail et autres options possibles	16
6. Le futur des nouvelles pages	17
6.1. Promotion	17
6.2. Entretien	18
6.3. Développements possibles	18
6.3.1. Principes généraux	18
6.3.2. Développement des possibilités de recherche à distance	18
6.3.3. Expositions virtuelles	19
6.3.4. La question du point de contact	19
7. Conclusion	19
Bibliographie et webliographie	22
Annexe 1: Sites web consultés	
Annexe 2: Figures	
Annexe 3: Commentaire des maquettes (document remis à LPA en août 2011, en l'état) - y compris quelques conseils pour la rédaction des futurs contenus	

Remerciements

Nous tenons à remercier ici les personnes qui nous ont aidée tout au long de ce travail.

Dominique Callier, cheffe de l'Unité LPA, mandante et personne de référence, pour son suivi, son soutien et son enthousiasme.

Les collaborateurs de l'unité LPA, pour les entretiens qu'ils nous ont accordés, notamment Isabelle Kronegg, Véronique Ziegenhagen, Sophie Rondags, Fania Khan, Sabine Haberler, Thierry Gassmann, Fabrizio Bensi, Marina Meier, Florence Zurcher, ainsi que Martin Morger de l'unité PTA.

Boualem Belbachir et Debora Mettraux, de l'équipe web du CICR, pour leur aide concernant les aspects techniques.

Notre famille, pour ses conseils, son soutien, et pour la relecture du présent travail.

Arthur, notre mascotte genevoise.

Liste des acronymes utilisés

CICR	Comité International de la Croix-Rouge
CID	Centre d'Information et de Documentation
CMS	Content Management System
DIH	Droit International Humanitaire
ITS	International Tracing Service
LPA	Library & Public Archives
PTA	Preservation and Tracing Archives
OMS	Organisation Mondiale de la Santé
ONU	Organisation des Nations Unies
RCBS	Red Cross Broadcasting Services
RLF	Rétablissement des Liens Familiaux

Liste des figures (voir annexe 2)

1. Structure d'une page du site du CICR
2. Exemple de document final
3. Exemples de rubriques
- 4a. Exemple de page avec galerie de photos
- 4b. Exemple de page avec extrait vidéo
- 4c. Exemple de page avec lien vers un document en format PDF
5. Arborescence des pages actuelles
6. Les deux chemins vers les pages actuelles depuis la page d'accueil
7. Page "Centre d'information et de documentation"
8. Page "Les archives du CICR"
9. L'onglet "Ressources" et les rubriques ambiguës
- 10a. Arborescence des nouvelles pages, option I
- 10b. Arborescence des nouvelles pages, option II
11. Page portail de l'option I
12. Page de la bibliothèque
13. Page de la photothèque
14. Page des archives publiques
15. Page des archives filmées
16. Page des archives sonores
17. Page des archives agence
18. Page portail de l'option II
19. Page des collections audio-visuelles
20. Exemple de document final pour les collections audio-visuelles

Conception des nouvelles pages web de l'unité Library & Public Archives du Comité International de la Croix-Rouge (CICR)

Résumé

Afin d'augmenter la présence et la visibilité de la récente unité Library & Public Archives (LPA) sur le site web du CICR, nous avons été mandatée pour élaborer de nouvelles pages web servant à la fois d'outil de diffusion et de source d'informations sur les collections et les services de cette unité. Le mandat impliquait de concevoir des pages desservies par un portail, en respectant l'architecture générale et la charte graphique du site du CICR. Nous avons prévu des pages simples, qui offrent les informations essentielles et mettent en valeur les collections. Ce mandat a soulevé des questions de fond liées à l'identité de la jeune unité LPA et à la collaboration avec d'autres secteurs déjà présents sur le site du CICR.

1. Introduction

1.1. Description et objectifs du projet

L'objectif de ce travail était de réaliser les maquettes des nouvelles pages web de l'unité Library & Public Archives (LPA) du Comité International de la Croix-Rouge (CICR) à Genève. Il s'agissait de créer un portail descriptif et informatif sur les collections et les fonds patrimoniaux¹ gérés par cette unité, ainsi que sur les services qu'elle offre aux usagers, tout en respectant la structure, la charte graphique et les fonctionnalités du site du CICR (<http://www.icrc.org>)².

Les délais étant très courts, il a été décidé que le mandat porterait uniquement sur la structure des futures pages, et que leur contenu serait élaboré dans un second temps par les collaborateurs de l'unité LPA. Sur le plan technique, les pages seront réalisées par l'équipe en charge du site web du CICR.

Ce projet s'inscrit dans la mission de l'unité LPA³, mais aussi dans ses objectifs opérationnels pour 2012, qui visent notamment à augmenter l'accessibilité de ses fonds et collections et de les promouvoir auprès du public externe du CICR⁴.

Ce travail a été réalisé sous la direction de Mme Dominique Callier, cheffe de l'unité LPA, en collaboration avec les membres de cette unité et de l'équipe web du CICR.

1.2. Le contexte: l'unité Library & Public Archives (LPA)

L'unité Library & Public Archives (LPA) est une jeune unité dont l'activité a commencé en janvier 2011, même si les secteurs qui la composent existaient déjà. L'idée de rassembler les fonds patrimoniaux et les collections spécifiques du CICR

¹ Par commodité, nous utiliserons ensuite le terme "collections" pour désigner à la fois les collections et les fonds.

² Nous nous référons ici à la version française du site: <http://www.icrc.org/fre/>. Les maquettes des nouvelles pages ont été réalisées en français.

³ Voir ch.1.2.

⁴ Ce travail concerne essentiellement le public externe du CICR, auquel les nouvelles pages web s'adressent en priorité. Un site intranet spécifique est à la disposition du public interne (collaborateurs du CICR au siège de Genève et dans les délégations du monde entier).

au sein d'une même entité a vu le jour au printemps 2010, dans le cadre d'une restructuration globale du département de la communication.

L'unité LPA regroupe la bibliothèque et la photothèque, autrefois rattachées au secteur de veille stratégique dans l'unité Centre d'Information et de Documentation (CID), ainsi que les archives publiques, filmées et sonores du CICR, anciennement liées à la division des archives. Les pages qui existent actuellement sur le site du CICR reflètent encore cette ancienne structure (état: septembre 2011).

Au travers de ses fonds, collections et services, l'unité LPA a pour mission de mieux faire connaître les activités présentes et passées du CICR, ses principes, le Droit International Humanitaire (DIH), l'histoire et les défis de l'action humanitaire en général.

L'unité LPA est un lieu de centralisation pour la mémoire du CICR et du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, ainsi que pour le DIH. En outre, elle joue le rôle de médiateur de la connaissance en fournissant contenus et documents aux publics interne et externe du CICR.

1.2.1. La bibliothèque

La bibliothèque compte plus de 25'000 ouvrages et articles sur l'histoire et les activités du CICR et le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, l'action humanitaire, certains aspects du droit, surtout le DIH, et divers thèmes liés aux conflits armés dans le monde⁵. Elle possède un fonds ancien remontant aux débuts de la Croix-Rouge, et plusieurs fonds spéciaux⁶.

Dans son espace d'accueil, la bibliothèque est aussi une médiathèque: elle met à disposition une sélection de films produits par le CICR que les usagers peuvent emprunter ou regarder sur place.

1.2.2. La photothèque

Les collections de la photothèque couvrent les activités du CICR de 1850 à nos jours, sur divers supports (plaques de verre, tirages papier, diapositives, photos numériques). Actuellement, environ 115'000 photos ont été numérisées et sont disponibles via une base de données consultable sur place⁷.

1.2.3. Les archives publiques

Les archives publiques contiennent actuellement plus de 1'000 mètres linéaires de documents concernant l'histoire de l'institution, de son fonctionnement et de ses activités humanitaires, depuis sa fondation jusqu'à fin 1965.

1.2.4. Les archives filmées

Les archives filmées couvrent les activités du CICR et du Mouvement de 1921 à nos jours. Elles se présentent sous forme de films montés (environ 1'500 titres, soit 400

⁵ Armes, personnes déplacées, réfugiés, enfants soldats, détenus,...

⁶ Intégrale des publications des Sociétés nationales, collection de manuels militaires,...

⁷ Un nouveau logiciel de gestion des ressources audio-visuelles, qui permettra notamment la consultation en ligne des collections, est actuellement en cours de développement.

heures de visionnement) ou de rushes, en général produits directement par le CICR. Des projets de numérisation des films 16 et 35 mm ont été mis sur pied, en collaboration avec Memoriav (association pour la sauvegarde et la mise en valeur du patrimoine audio-visuel suisse)⁸.

1.2.5. Les archives sonores

Les archives sonores sont constituées d'enregistrements datant de la Seconde Guerre mondiale à nos jours. Elles comptent 5'500 documents, ce qui représente plusieurs milliers d'heures d'écoute. Il s'agit notamment des émissions des Red Cross Broadcasting Services (RCBS), mais aussi d'enregistrements de conférences, d'interviews de délégués, etc. Un projet de numérisation des fonds est en cours, en collaboration avec Memoriav.

1.3. Méthodologie et déroulement du mandat

Le mandat s'est déroulé sur deux mois, entre fin juin et fin août 2011, en parallèle avec un stage d'une année effectué à la photothèque du CICR.

La première étape du travail a consisté à faire un état des lieux: nous avons analysé les pages web actuelles, qui reflètent l'ancien organigramme⁹, ainsi que leurs ramifications au sein du site du CICR.

Ensuite, des entretiens avec les collaborateurs de l'unité LPA nous ont permis de recueillir leurs avis sur les pages actuelles et leurs souhaits concernant les futures pages¹⁰.

En collaboration avec l'équipe web du CICR, nous avons examiné en détail le site web de l'institution. Il s'agissait de comprendre son architecture et sa charte graphique, mais aussi de définir les fonctionnalités disponibles et les contraintes à respecter lors de la création des nouvelles pages.

La visite de sites web d'organisations internationales, de bibliothèques, de services d'archives et de centres de documentation¹¹ nous a permis d'observer comment leurs collections sont présentées, et de recueillir des idées.

En parallèle, nous avons développé nos connaissances en consultant de la littérature spécialisée, consacrée notamment à la conception et à l'ergonomie des sites web, et au web 2.0.

Sur la base de toutes ces informations, nous avons réalisé les maquettes des nouvelles pages web de l'unité LPA¹², en établissant leur structure, les éléments qui les composent et leur articulation au sein du site du CICR.

⁸ Actuellement, le premier projet est en cours, le second est terminé.

⁹ Voir ch. 1.2.

¹⁰ Par manque de temps et de moyens, nous n'avons pas pu consulter directement le public (voir ch. 3.2.)

¹¹ Voir annexe 1.

¹² Voir annexe 2, fig.11 à 20.

Le projet a été rythmé par des réunions hebdomadaires avec Mme Callier. Une fois les maquettes terminées, elles ont été présentées aux cadres de la division des archives et de la gestion de l'information, puis aux collaborateurs de l'unité LPA.

Fin août, nous avons remis à Mme Callier les maquettes des nouvelles pages accompagnées d'un document, sorte de *vade mecum* qui les explique et les commente en détail, et contient des recommandations pour la rédaction des futurs contenus¹³. Le mois de septembre a été consacré à la rédaction du présent travail.

1.4. Contraintes techniques

Le mandat impliquait de respecter la charte graphique et les fonctionnalités du site du CICR, brièvement décrites ci-dessous, mais aussi de ne pas changer la structure profonde du site, notamment l'onglet "*Ressources*" qui abrite les pages actuelles.

1.4.1. Architecture et navigation

Le site web du CICR est structuré par plusieurs onglets thématiques dans l'en-tête puis s'organise selon trois niveaux de navigation supplémentaires (fig.1). L'onglet, la section et la sous-section en cours de consultation sont surlignés en rouge.

1. **Navigation principale par onglets** (navigation de premier niveau).
2. **Sections**: pages qui s'affichent sous forme de menu dans la barre latérale gauche de chaque onglet (navigation de second niveau).
3. **Sous-sections**: pages qui s'ouvrent depuis les sections, et s'affichent en dessous de celles-ci dans le menu de navigation lorsque la section parente est active (navigation de troisième niveau).
4. **Documents finaux**: pages qui s'ouvrent depuis les sous-sections, parfois depuis les sections. Ce sont essentiellement des pages de texte dotées de fonctionnalités simples. Elles ne s'affichent pas dans le menu de navigation (fig.2).

1.4.2. Structure générale des pages

Les sections et sous-sections du site du CICR présentent une structure homogène, divisée en trois zones (fig.1):

- **Barre latérale gauche**: menu de navigation et divers autres éléments (flux RSS,...).
- **Barre latérale droite**: liens (internes et externes), parfois informations pratiques (contacts,...).
- **Contenu**: contenu principal de la page, au centre.

Le contenu s'organise par blocs (fig.3). Il débute toujours par un titre et un chapeau contenant un texte de présentation, en général illustré d'une image. En dessous se succèdent diverses rubriques dont la longueur et le contenu varient selon les thèmes traités. Certaines de ces rubriques sont statiques (texte, tableau, liste de liens), d'autres sont dynamiques (bande horizontale déroulante).

¹³ Voir annexe 3.

Chaque élément du contenu peut s'ouvrir sur une sous-section ou un document final¹⁴. Il est possible d'insérer des photos (isolées ou sous forme de galeries) et des vidéos, et de faire des liens vers des documents PDF à télécharger (fig.4a à 4c).

Certaines rubriques se retrouvent sur la plupart des pages du site: "*En relief*" (liens vers les actualités), "*En images*" (liens vers des films ou des galeries de photos), "*Documents de référence*" (liens vers divers documents), "*Foire aux questions*", etc.

2. Etat des lieux: les pages web actuelles

2.1. Introduction

Actuellement, le site abrite deux sections (fig.5)¹⁵, qui reflètent l'organigramme de 2010¹⁶ : une page intitulée "*Centre d'information et de documentation*", et une page baptisée "*Les archives du CICR*". Ces pages ne possèdent pas de sous-sections, mais ouvrent directement sur des documents finaux.

Ces sections sont accessibles depuis la page d'accueil du site du CICR, via deux cheminements possibles: soit par l'onglet "*Ressources*", soit par des liens situés sur la page d'accueil (fig.6).

2.2. La section "*Centre d'information et de documentation*" (fig.7)

Cette page concerne essentiellement la bibliothèque. Sous le chapeau décrivant les types de documents proposés au public, une liste de liens pointe vers diverses ressources: catalogue en ligne, bibliographie spécialisée en DIH, nouvelles acquisitions, liste des périodiques. La barre latérale droite contient des liens internes vers un formulaire de contact et vers une page d'informations pratiques (adresse, téléphone, accès, horaires d'ouverture, etc.).

La photothèque n'apparaît pas en tant que telle. L'existence de photos est seulement mentionnée dans le chapeau parmi les documents disponibles, et dans la barre latérale droite, par un lien vers un formulaire de commande. Le lien interne vers les "*Collections de photos du CICR*" ouvre sur des galeries de photos qui sont gérées par l'équipe web et non par la photothèque.

Un lien interne pointe vers la section consacrée aux archives. Aucun lien externe au site n'est proposé sur cette page¹⁷.

2.3. La section "*Les archives du CICR*" (fig.8)

Cette page mentionne de manière assez disparate et confuse plusieurs secteurs: les archives publiques, les archives sonores et les archives agence. Les archives

¹⁴ Un texte, notamment le texte figurant dans le chapeau, peut être développé de la même manière (lien "En savoir plus").

¹⁵ Dans notre analyse, seuls les niveaux de navigation 2 à 4 seront évoqués, le premier niveau de navigation permettant simplement d'accéder à l'onglet "*Ressources*", qui abrite les pages de l'unité LPA.

¹⁶ Voir ch.1.2.

¹⁷ Des liens externes sont cependant proposés depuis le catalogue en ligne de la bibliothèque.

filmées, brièvement citées avec les photos dans le chapeau, n'apparaissent pas en tant que telles¹⁸.

Après le chapeau, qui décrit rapidement les fonds, les archives sonores apparaissent en premier: la rubrique "*En relief*" pointe sur une interview de l'archiviste responsable. Ce document énumère les collections, mentionne le projet de numérisation et propose des extraits, mais ne décrit pas clairement le secteur.

Au centre de la page, la rubrique "*Vous recherchez des informations sur une personne?*", renvoie à une unité distincte de LPA: les archives agence, Preservation & Tracing Archives (PTA), qui sont spécialisées dans la recherche de victimes de conflits au XX^e siècle (prisonniers de guerre et internés civils). La page pointe vers un formulaire de demande de recherche de personne et présente un document sur un projet de conservation en cours. D'autres secteurs sont mentionnés dans cette rubrique: le Service international de recherches (ITS) et le secteur de restauration des liens familiaux (RLF) du CICR. Centrés eux aussi sur la recherche de disparus, ils ne concernent pas directement les archives.

Les archives publiques sont citées à plusieurs endroits: dans le chapeau, dans les inventaires listés en bas de la page et dans la rubrique "*Documents de référence*", qui propose un lien vers un document sur le délai de protection des archives.

La barre latérale droite répète le lien vers le formulaire de demande de recherche, et renvoie sur une page commune d'informations pratiques (conditions d'accès aux archives, contacts,...). Quelques liens internes et externes sont proposés, mais aucun ne pointe vers la section "*Centre d'information et de documentation*".

2.4. Conclusion

Comme le signalait une collaboratrice, les pages web actuelles "contiennent beaucoup de choses, mais l'on n'y trouve que ce que l'on sait s'y trouver". Dans l'ensemble, les pages actuelles valorisent mal collections et services. Si les renseignements de base (contact, accès, horaires,...) sont généralement présents, ainsi que les ressources et les documents de référence, ces pages souffrent de plusieurs gros défauts, qui les rendent difficiles à consulter.

- Certains secteurs, comme la photothèque et les archives filmées, n'y figurent pas en tant que tels.
- Les informations sont mal structurées et mal hiérarchisées, donnant une impression générale de confusion et d'hétérogénéité.
- Certains contenus sont incomplets, redondants ou obsolètes.
- Le réseau de liens internes et externes est peu développé.
- Les pages elles-mêmes sont difficiles à trouver, car elles se trouvent noyées parmi les sections, nombreuses et disparates, de l'onglet "*Ressources*"¹⁹.

De plus, le site du CICR laisse planer certaines ambiguïtés entre les collections et des produits issus d'autres secteurs: c'est le cas des photos, des films et des

¹⁸ Notons que sur la version anglaise du site, les mots "films" et "photos" dans le chapeau pointent respectivement vers un des inventaires des fonds et vers la page "Centre d'information et de documentation". Ces liens n'existent pas dans la version française.

¹⁹ Cet onglet "fourre-tout" contient des sections aussi diverses que la boutique, les cartes géographiques, le calendrier des événements, les rapports d'activité ou la Revue internationale de la Croix-Rouge.

publications (fig.9). En effet, l'onglet "*Ressources*" contient des sections appelées "*Photos*", "*Publications et films*" et "*Plateforme vidéo news*", qui sont consacrées à des produits de communication externe: galeries de photos en partie destinées aux médias, films et publications du CICR disponibles à la vente, extraits vidéo pour les médias.

Des ambiguïtés qui posent la question de la cohérence de ces rubriques dans leur ensemble, mais aussi celle des choix proposés aux internautes: en effet, cet onglet mêle services et produits, accès aux collections et vente/mise à disposition de produits de communication, le tout sous des titres qui peuvent prêter à confusion.

3. Conception des nouvelles pages web

3.1. Objectifs des nouvelles pages

En créant de nouvelles pages web, l'objectif était de répondre à la mission de l'unité LPA, soit promouvoir les fonds et collections du CICR, mais également d'augmenter leur visibilité et de faire connaître les services offerts aux usagers.

Par ailleurs, le portail et son réseau de pages devaient contribuer à créer une cohésion entre les différents secteurs de la jeune unité LPA, encore à la recherche de l'identité commune qu'elle veut montrer à l'extérieur.

3.2. Publics cibles et analyse des besoins

Dans un projet de ce type, il est fondamental de définir les publics cibles des futures pages web, ainsi que leurs besoins. Pour qu'elles aient du sens et puissent remplir leur rôle de promotion, les nouvelles pages doivent avant tout être utiles pour le lecteur, qui doit pouvoir y trouver facilement et rapidement les informations qu'il recherche.

Par manque de temps et de moyens, nous n'avons pas pu procéder à une véritable enquête auprès des usagers du site. Nous sommes partis du principe que les publics et leurs besoins sont déjà connus, notamment par le biais des demandes qui parviennent aux différents secteurs de l'unité LPA et aux archives agence (PTA)²⁰.

- **Bibliothèque:** étudiants, chercheurs, juristes. Ils demandent des livres et des articles, consultent le catalogue et les autres ressources, en ligne ou sur place.
- **Photothèque:** Sociétés nationales et Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, médias, étudiants, chercheurs, musées, écoles, grand public. Ils commandent des photos par email, par téléphone, ou en venant consulter la base de données sur place.
- **Archives publiques:** étudiants, chercheurs et historiens. Ils viennent sur place consulter les archives, ou posent des questions par email ou par téléphone.
- **Archives filmées:** Sociétés nationales et Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, médias, documentaristes, étudiants, chercheurs. Ils commandent des documents par email ou par

²⁰ Bien que distincte de LPA, cette unité a été intégrée au mandat pour des raisons pratiques. Voir ch. 4.2.

téléphone, ou viennent consulter les archives sur place. Certains, notamment le grand public, empruntent ou visionnent des films à la bibliothèque.

- **Archives sonores:** radios, "broadcasters", chercheurs. Ils commandent des documents par email ou par téléphone, ou viennent consulter les archives sur place.
- **Archives agence (PTA):** la principale prestation au public externe consiste à rechercher des victimes de conflits au XX^e siècle. Les demandes de recherches sont effectuées via un formulaire en ligne.

3.3. Principes d'ergonomie

Pour être efficaces, les nouvelles pages doivent correspondre aux besoins des lecteurs (autrement dit, contenir les informations qu'ils attendent) et rester simples à utiliser. Un usager frustré quittera très rapidement le site, et n'y reviendra probablement plus.

En élaborant les maquettes des nouvelles pages, il n'était possible d'agir que de manière limitée, puisque le site du CICR est déjà bien établi (architecture générale, navigation, charte graphique, accessibilité, mise en page, structure et parfois intitulés des rubriques, etc.). Ainsi, le travail a surtout consisté à:

- Déterminer les éléments à faire figurer sur les différentes pages.
- Choisir les types de rubriques les mieux adaptés aux divers éléments.
- Etablir le nombre et la longueur des rubriques.
- Disposer les rubriques par blocs de manière claire et harmonieuse.

Sur le web, l'utilisateur est pressé par nature; il ne prend pas le temps de lire véritablement les pages, mais il les scanne rapidement. Les informations doivent donc apparaître au premier coup d'œil. Ainsi, les pages doivent être "évidentes", montrant clairement de quoi elles traitent, ce qu'elles contiennent, et ce que l'utilisateur peut y faire.

Lors de la création des maquettes, nous nous sommes donc appuyée sur les principes suivants, la règle d'or étant celle de Steve Krug, "*Don't make me think!*": un utilisateur ne doit pas être contraint de réfléchir lorsqu'il cherche une information sur un site web²¹.

- Prévoir des pages courtes.
- Maximiser la partie supérieure de la page, celle que l'utilisateur peut voir sans faire défiler ("above the fold"²²).
- Bien hiérarchiser les informations, regrouper les informations similaires.
- Garder une cohérence entre les différentes pages. Ce principe est aussi valable pour les images, qui forment des accroches et des repères visuels.
- Limiter le nombre de clics pour accéder à l'information²³.
- Ne pas abuser des images.

²¹ KRUG (2006).

²² Ibid. p.97, avec note 1.

²³ Si la règle des trois clics reste valable, le nombre effectif de clics serait en fait moins important que la clarté du chemin qui mène vers l'information recherchée (ibid. p.41).

- Eviter de placer des contenus identiques à plusieurs endroits (redondances).
- Choisir des intitulés parlants (lorsque le choix est possible)²⁴.

3.4. Consultation de sites web d'autres institutions

Afin d'observer comment d'autres institutions présentent leurs collections et leurs services, nous avons visité divers sites web²⁵ d'organisations internationales, de bibliothèques (en particulier des bibliothèques spécialisées), de services d'archives, et d'autres institutions gérant des collections documentaires.

Les manières de présenter les collections et les services varient beaucoup selon les sites. Mais certaines tendances se dessinent, dont nous avons essayé de tenir compte en élaborant les nouvelles pages de LPA.

- **Orientation centrée sur l'utilisateur**: accent sur les informations pratiques et le contact (allant jusqu'au chat avec les bibliothécaires), alertes par email ou par sms, espace personnalisable, aides à la recherche,...
- **Rubrique dédiée aux actualités**, renouvelée régulièrement (document du mois, projets en cours, nouvelles acquisitions,...).
- **Mise en valeur des collections**: choix de ressources, statistiques ("les collections en chiffres",...), présentation de fonds spéciaux, extraits multimédia, expositions virtuelles, envoi d'e-cards,...
- **Mise à disposition d'outils de recherche**, parfois multiples (moteurs de recherche, catalogues et bases de données en ligne,...).
- Mise à disposition de **ressources électroniques** et/ou de **documents numérisés**.
- **Accès thématiques** selon les thèmes de recherche les plus demandés, par types de publics, par mots-clés liés aux collections (nuages de tags),...
- **Fonctionnalités Web 2.0**²⁶: flux RSS, blogs, présence sur les réseaux sociaux et les sites de partage (par ex. Facebook, Twitter, Flickr, YouTube), etc.
- **Liens** vers d'autres institutions.
- **Extension des services**: formation aux usagers, service de référence, événements culturels, visites pour les écoles, boutique,...

²⁴ Tous ces éléments permettent aussi d'améliorer le référencement des pages dans les moteurs de recherche.

²⁵ Voir annexe 1. La sélection de ces sites est forcément un peu subjective, et non exhaustive. Nous nous sommes basée sur leur proximité avec le CICR (par rapport à leur organisation, aux thèmes concernés, à d'éventuelles collaborations), sur le fait qu'ils aient été récemment mis à jour, et/ou qu'ils aient réputation de référence en la matière.

²⁶ Définition du Web 2.0: voir Tim O'REILLY (2005).

4. Les maquettes des nouvelles pages²⁷

4.1. Principes généraux

4.1.1. Eléments constitutifs

Comme les pages web actuelles révèlent des lacunes au niveau de l'ergonomie et des informations de base, il a paru logique d'aller à l'essentiel. Nous avons ainsi prévu des pages courtes, simples et claires, qui contiennent en priorité les informations les plus importantes pour l'utilisateur :

- Présentation des collections et des services.
- Informations pratiques (adresse, horaires d'ouverture, accès, conditions d'utilisation des collections,...).
- Contact (via formulaire ou adresse email).
- Ressources et outils de recherche (catalogue en ligne de la bibliothèque, inventaires des archives,...).

Puisque les nouvelles pages ont un but promotionnel, il faut donner à l'utilisateur l'envie d'explorer, et si possible de revenir. Dans cette optique, il a semblé judicieux de mettre l'accent sur les "valeurs ajoutées" de l'unité LPA: en l'occurrence, ses collections, dont certaines sont uniques au monde. Des échantillons des collections sont ainsi présentés via diverses rubriques fixes ou dynamiques (renouvelées régulièrement).

4.1.2. Structure générale des pages

Vu la diversité des publics de LPA, c'est un accès par type de collection, et non par type de public, qui a été choisi. La page portail joue le rôle de porte d'entrée et de vitrine: elle montre la liste des sous-sections consacrées aux collections et leur donne accès, reprend des actualités choisies pour piquer la curiosité des lecteurs, et offre des liens directs vers les informations les plus demandées (contact, catalogue de la bibliothèque,...).

Les pages consacrées aux collections²⁸ présentent une structure homogène, composée de blocs similaires:

- Sous le titre de la page, un chapeau décrivant en quelques lignes la collection concernée. Le plus souvent, il s'illustre d'une image.
- Directement sous le chapeau, des rubriques dynamiques présentent les actualités (nouvelles acquisitions de la bibliothèque et de la photothèque, projets en cours aux archives,...) ou montrent des morceaux choisis des collections (photo de la semaine, livre du mois).
- En dessous, des rubriques fixes présentent certains aspects des collections (textes encadrés, extraits vidéo, galeries photo, extraits sonores).

²⁷ Comme déjà précisé au début de ce travail, les maquettes des pages présentées ici sont abouties au niveau de leur structure. Les titres des rubriques, les contenus, les images ainsi que les liens proposés ne sont par contre pas définitifs. Par ailleurs, les maquettes respectent l'aspect des pages du site du CICR, mais pour des raisons techniques, les polices et les tailles de caractères, ainsi que la mise en page (espaces, couleurs) sont légèrement différentes (voir annexe 2, fig.11 à 20).

²⁸ La description qui suit est également valable pour la page consacrée aux archives agence (PTA).

- D'autres rubriques fixes pointent vers des ressources (catalogue de la bibliothèque, index des revues) et des documents de référence (document sur le délai d'accès aux archives, plan de classement de la bibliothèque,...).

Pour que les pages soient bien reliées aux autres sections du site du CICR, mais aussi à l'extérieur, la barre latérale droite propose un choix de liens pertinents. Parmi les liens internes, les autres pages dédiées aux collections de LPA figurent en bonne place pour renforcer la cohésion de l'unité.

Comme un site web ne reste jamais figé, les nouvelles pages se doivent d'être évolutives. Leur structure par blocs, assez modulable, permet d'ajouter ou d'enlever des éléments sans nuire à l'ensemble. Ce qui se révélera sans doute utile pour procéder à divers ajustements au fil du temps.

4.1.3. Ajout de fonctionnalités Web 2.0

Le projet impliquait aussi une certaine "modernisation" des pages en recourant aux nouvelles technologies, en particulier par l'ajout de fonctionnalités Web 2.0, afin d'augmenter l'interactivité avec le public et d'améliorer la diffusion des nouvelles pages sur le web.

En soi, les fonctionnalités Web 2.0 applicables dans le contexte des bibliothèques et de la documentation sont nombreuses²⁹. La solution la plus simple pour commencer, puisqu'elle existe déjà sur d'autres pages du site, est de proposer des flux RSS liés aux rubriques dynamiques (livre du mois, photo de la semaine, nouvelles acquisitions,...). Si nécessaire, d'autres fonctionnalités pourront être ajoutées par la suite: par exemple, un système permettant aux usagers de commenter le livre du mois et la photo de la semaine, de mettre des tags sur des documents, etc.

Il faut cependant garder à l'esprit que le Web 2.0 n'est pas une fin en soi, mais un outil, et que pour être efficace, il doit apporter une vraie valeur ajoutée³⁰.

4.2. Articulation générale des pages

Au sein du site du CICR, la page portail, qui forme une section, vient s'insérer dans l'onglet "*Ressources*" à la place de l'actuelle page "*Centre d'information et de documentation*". Elle ouvre sur les pages consacrées aux collections, qui constituent des sous-sections.

Nous proposons ici deux options. Dans l'option I (fig.10a), chaque type de collection possède sa page (bibliothèque, photothèque, archives publiques, archives filmées, archives sonores). Une formule claire et complète mais qui, selon l'équipe web, contiendrait un trop grand nombre de sous-sections (cinq) et pourrait décourager l'utilisateur.

²⁹ Blogs, flux RSS, réseaux sociaux, alertes, wikis, partage de signets, catalogue enrichi, tags, multimédia, espace personnalisable, etc.

³⁰ Par ailleurs, certaines fonctions avancées (intégration Twitter, Facebook, ...) dépendent aussi des possibilités techniques du CMS (Content Management System) du site du CICR. De plus, si ces fonctions sont imaginables, encore faut-il qu'elles soient réalisables au niveau du temps et des coûts à investir. Sur le Web 2.0, voir également ch.6.3.

Pour cette raison, nous avons conçu l'option II (fig.10b), qui rassemble les collections audio-visuelles (photothèque, archives filmées, archives sonores) sur une seule page. Cette solution plus courte (trois sous-sections) serait probablement plus facile à consulter pour l'utilisateur, mais les collections concernées seraient moins bien mises en valeur.

Pour ne pas perdre les informations liées aux archives agence (PTA), présentes sur l'actuelle page des archives, nous proposons de consacrer à ce secteur une page particulière. Celle-ci formerait une section dans l'onglet Ressources, remplaçant l'actuelle page "Les archives du CICR"³¹.

4.3. Option I: l'option "étendue"

4.3.1. La page portail (fig.11)

Le chapeau³², destiné à décrire brièvement l'ensemble des collections et services, ne porte pas de vignette pour éviter d'alourdir la page, qui est déjà riche en images.

Juste après le chapeau, pour être bien visible, une bannière amovible peut être insérée afin de signaler les informations ponctuelles importantes: changements dans les horaires d'ouverture, etc³³.

En dessous, la rubrique "*En relief*" reprend des morceaux choisis des actualités présentées sur les pages (sous-sections) consacrées aux collections, comme la photo de la semaine, ou le livre du mois. Par commodité, les nouvelles acquisitions (livres, photos) ont été regroupées dans une rubrique spécifique. C'est la partie dynamique de la page, qui fait office de "bande-annonce" et devrait permettre de fidéliser le public.

La rubrique suivante forme le portail en tant que tel. Elle donne accès aux pages consacrées aux divers types de collections, par le biais d'une vignette assortie d'un bref texte de présentation. Ces vignettes sont reprises dans les sous-sections correspondantes, afin de garder la cohérence et d'offrir une accroche visuelle au lecteur ("icônes" d'identité visuelle).

La barre latérale droite propose une adresse de contact, ainsi que des liens directs vers les éléments les plus utilisés (catalogue de la bibliothèque, formulaire de commande de photos, etc.). Placer ces derniers dans le portail permet à l'utilisateur pressé de gagner un clic pour y accéder. Des liens internes au site sont également proposés, mais pas de liens externes, pour ne pas inciter le lecteur à quitter trop vite les pages.

La barre latérale gauche offre la possibilité de s'abonner aux flux RSS liés aux rubriques dynamiques des différentes sous-sections.

³¹ Les archives agence n'ont pas été intégrées au portail en tant que sous-section, non seulement pour ne pas rallonger la liste de sous-sections de l'option I, mais aussi parce que ce secteur est spécifique et mérite d'être bien mis en valeur.

³² En ce qui concerne le titre de cette page, voir ch.5.

³³ Les informations sont reprises des sous-sections concernées.

4.3.2. La page de la bibliothèque (fig.12)

Une grande partie des documents et des ressources existants sur l'actuelle page "*Centre d'information et de documentation*" ont pu être repris, parfois en les réorganisant. D'autres éléments ont été ajoutés, comme la rubrique "*Livre du mois*"³⁴, une présentation des fonds et collections particuliers, et le plan de classement.

Comme toutes les sous-sections consacrées aux collections, la page de la bibliothèque porte un chapeau de présentation illustré d'une vignette. Juste en dessous du chapeau pour être visible, une bannière peut être insérée pour annoncer des informations ponctuelles.

La rubrique dynamique "*En relief*" présente les actualités, en particulier le livre du mois, la liste des nouvelles acquisitions et la bibliographie spécialisée en DIH, régulièrement mises à jour. Suivent la partie "*Ressources*", qui fait le lien sur divers outils, comme le catalogue en ligne ou l'index des revues, et un encadré qui met en relief quelques lignes sur les collections et fonds particuliers de la bibliothèque. Les documents de référence, comme le règlement d'utilisation et le plan de classement, sont rassemblés dans une rubrique au bas de la page.

La barre latérale droite présente les informations pratiques (accès, horaires), un formulaire de contact, et un formulaire de proposition d'achat. La partie "*Voir aussi*" pointe sur la section "*Publications et films*", qui vend les publications du CICR. Cette solution, proposée également pour les photos et les archives filmées, semble être le moyen le plus simple de résoudre les ambiguïtés de l'onglet "*Ressources*" sans toucher au reste du site³⁵.

Le bas de la barre latérale droite propose d'autres liens, internes et externes au site du CICR. La barre latérale gauche offre quant à elle la possibilité de s'abonner au flux RSS des nouveautés (nouvelles acquisitions, livre du mois).

4.3.3. La page de la photothèque (fig.13)

Cette page a pour but de remettre en valeur les collections et services de la photothèque, à peine mentionnés dans les pages actuelles, et de les distinguer des galeries de photos gérées par l'équipe web. A part le formulaire de commande, la plupart des éléments ont été créés intégralement, car ils n'existaient pas encore.

La première partie de la page présente une structure similaire à celle de la bibliothèque: chapeau avec vignette, rubrique dynamique "*En relief*" qui présente les actualités (photo de la semaine, nouvelles acquisitions), encadré décrivant fonds et collections. En dessous, des liens illustrés de vignettes donnent accès à un échantillon des collections (galeries de photos choisies).

La barre latérale droite met en évidence les informations pratiques (accès, horaires d'ouverture,...), le formulaire de commande de photos, et une adresse de contact. La rubrique "*Voir aussi*" pointe sur la section ambiguë "*Photos*".

³⁴ Cette rubrique existe déjà sur l'intranet. Elle pourra normalement être reprise telle quelle.

³⁵ Voir ch. 2.4. Pour assurer la cohérence interne, des liens réciproques vers les collections de l'unité LPA depuis les pages concernées doivent être demandés pour toutes les sections ambiguës.

La barre latérale droite propose d'autres liens, internes et externes (par ex. la page Flickr des photos du CICR). Comme sur la page de la bibliothèque, la barre latérale gauche permet de s'abonner au flux RSS lié aux nouvelles acquisitions et à la photo de la semaine.

4.3.4. La page des archives publiques (fig.14)

Cette page vise essentiellement à préciser la nature des fonds conservés par les archives publiques, à indiquer les conditions de consultation, et à les distinguer des archives agence (PTA).

Le cœur de la page, constitué par les inventaires des fonds, a pu être repris de la page actuelle, ainsi que les documents de référence. Sous le chapeau décrivant le secteur, une bannière fixe a été ajoutée pour aiguiller les usagers à la recherche d'ancêtres ou de proches disparus sur la page des archives agence (PTA).

Pour le reste, la page se cantonne surtout à des informations pratiques: conditions d'accès dans la partie " Documents de référence" et contacts dans la barre latérale droite³⁶. La barre latérale droite présente également un choix de liens internes (notamment sur la page des archives agence) et externes.

4.3.5. La page des archives filmées (fig.15)

Le cas des archives filmées rejoint celui de la photothèque. A peine mentionnées sur la page consacrée aux archives, elles souffrent de l'ambiguïté avec deux autres sections traitant de films: "*Publications et films*" (boutique qui vend les films du CICR) et "*Plateforme vidéo news*" (qui propose des extraits vidéo pour les médias).

Pour remettre en valeur ce secteur, la plupart des éléments de la page ont donc dû être créés. La structure de celle-ci rappelle la page de la photothèque: chapeau avec image, rubrique "*En relief*" consacrée aux actualités (en l'occurrence, les projets de numérisation en cours), encadré décrivant les fonds, liens illustrés de vignettes donnent accès à un échantillon des collections (extraits de films).

Pour distinguer les archives filmées des films proposés par d'autres secteurs, nous suggérons de combiner deux solutions. Outre la partie "*Voir aussi*" dans la barre latérale droite, qui pointe sur les sections problématiques, une rubrique "*Foire aux questions*" située au bas de la page permet d'éclaircir certains points concernant l'acquisition, l'emprunt et le visionnement de films du CICR.

La barre latérale droite indique les conditions d'accès aux archives filmées et une adresse de contact, ainsi que divers liens internes et externes (par ex. la chaîne YouTube du CICR, et le site web de Memoriav, lié aux projets de numérisation). La barre latérale gauche permet de s'abonner au flux RSS de la rubrique "*En relief*".

³⁶ Aucune rubrique dynamique "En relief" (et donc aucun flux RSS) n'est actuellement prévue, car celle-ci n'a pas été jugée nécessaire par le secteur concerné.

4.3.6. La page des archives sonores (fig.16)

Moyennant restructuration, la plupart des éléments de cette page peuvent être tirés de l'interview figurant sur l'actuelle page des archives, qui décrit les collections sonores, le projet de numérisation et propose des extraits.

Dans sa structure, la page des archives sonores rappelle les pages de la photothèque et des archives filmées: chapeau avec image, rubrique "*En relief*" consacrée aux actualités (un projet de numérisation), encadré décrivant les fonds, liens vers des échantillons des fonds (extraits proposés à l'écoute).

Comme pour les autres pages consacrées aux archives, la barre latérale droite indique les conditions d'accès et donne une adresse de contact. Y sont également mentionnés divers liens internes et externes (par ex. le site de Memoriav, lié au projet de numérisation). La barre latérale gauche permet de s'abonner au flux RSS de la rubrique "*En relief*".

4.3.7. La page des archives agence (PTA) (fig.17)

Le but de cette page est de présenter les archives agence et leurs services, et de les distinguer des archives publiques. Les éléments sont en partie repris de l'actuelle page des archives: formulaire de demande de recherche, rubrique sur la recherche de personnes, document sur le projet de conservation en cours.

Sous le chapeau de présentation illustré d'une vignette, une bannière fixe attire l'attention sur une information importante: l'interruption momentanée des recherches, service très demandé par le public. La rubrique "*En relief*" traite des actualités (en l'occurrence un projet de conservation entraînant l'interruption des recherches).

Bien que débordant du domaine des archives agence, l'actuelle rubrique thématique sur la recherche de personnes a été reprise telle quelle (moyennant une refonte des libellés, actuellement peu clairs) pour orienter l'utilisateur à la recherche d'un ancêtre ou d'un proche disparu. Un encadré met en valeur les fonds.

Outre les liens internes (par ex. vers les collections gérées par l'unité LPA) et externes, la barre latérale droite reprend le formulaire de demande de recherche, et indique une adresse de contact. La barre latérale gauche permet de s'abonner au flux RSS de la rubrique "*En relief*".

4.4. Option II: option "condensée"

4.4.1. La page portail (fig.18)

La page portail est identique à celle présentée dans la première option, mais les collections auxquelles elle donne accès sont au nombre de trois au lieu de cinq: la bibliothèque, les archives publiques et les collections audio-visuelles.

4.4.2. La page des collections audio-visuelles (fig.19)

Les pages consacrées à la bibliothèque et aux archives publiques (ainsi que la page consacrée aux archives agence, qui forme une section en soi) restent identiques à celles de l'option I. Par contre, les collections photographiques, les archives filmées et les archives sonores se trouvent rassemblées sur une seule page.

Cette page condensée présente une structure un peu éclatée, car techniquement il est plus simple de regrouper les informations de même nature, ce qui implique de séparer les collections. Ainsi, après le chapeau, la rubrique "*En relief*" reprend les éléments dynamiques des secteurs concernés (photo de la semaine, nouvelles acquisitions de la photothèque, projets en cours des archives,...). De même, la partie inférieure de la page rassemble les extraits des fonds, chaque type de support (photos, films, sons) possédant une rubrique distincte.

Au centre de la page, trois vignettes accompagnées d'un bref texte de présentation donnent accès à des documents finaux consacrés chacun à un type de collection (fig.20). Ces pages simplifiées comportent surtout du texte, mais certains passages peuvent être mis en évidence dans des encadrés, et quelques images peuvent être insérées. La barre latérale droite contient des liens spécifiques à chaque collection (lien vers le formulaire de commande de photos pour la photothèque, contacts, liens internes et externes au site).

La barre latérale droite précise les conditions d'accès aux différents fonds, reprend le formulaire de commande de photos (très demandé par le public) et propose une adresse de contact. La rubrique "*Voir aussi*" rassemble les liens vers les sections ambiguës concernant les photos et les films.

Comme sur les autres pages, la barre latérale droite présente des liens pertinents, internes et externes au site du CICR. La barre latérale gauche permet de s'abonner au flux RSS de la rubrique "*En relief*".

5. Avantages et inconvénients du portail et autres options possibles

Si le mandat consistait à élaborer une série de pages accessibles via un portail, cette solution n'est bien sûr pas la seule possible. Elle a le mérite de bien mettre en valeur les collections de LPA et de ne pas toucher à la structure actuelle du site du CICR (ce qui était une des conditions du mandat), mais elle soulève certaines questions.

En particulier, elle ne peut fonctionner que si la page portail porte un titre adéquat, qui reflète clairement toutes les activités et services liées aux collections gérées par l'unité LPA. Il n'est pas question d'utiliser le nom officiel de l'unité, "Library & Public Archives", peu parlant pour le public externe, et qui d'ailleurs ne signale ni les collections photographiques, ni les archives filmées.

Cette question de l' "identité externe" sous-tend tout le projet. En effet, le portail vise aussi à créer une cohésion entre les secteurs de la jeune unité LPA, assez disparate puisqu'elle mêle archives, bibliothèque et documentation. Si cette formule met bien les collections en valeur, on pourrait lui reprocher de trop refléter l'organigramme de l'institution, ce qui est peu utile pour le public externe à la recherche de contenus et d'informations³⁷.

Au-delà de la question identitaire, le portail a suscité des réactions contrastées lors de sa présentation à l'équipe web, aux cadres de la division des archives et de la

³⁷ Il s'agit d'éviter la "Loi de Conway". Voir CONWAY (1968 et 2001), et par ex. KRUG (2006), ch.6, pp.51-93.

gestion de l'information³⁸ et aux collaborateurs de l'unité LPA. Pour certains, la page portail est superflue, représentant "juste un clic de plus".

Une approche différente, recommandée notamment par l'équipe web, serait d'éliminer la page portail, et de proposer un accès direct par contenus ("*Livres et articles*", "*Photos*", "*Films*", "*Sons*", "*Archives*"). Une approche probablement plus intuitive pour l'utilisateur, mais qui pourrait être source de confusion, puisqu'elle rallongerait la liste de sections de l'onglet "*Ressources*", déjà longue et disparate.

De plus, vu l'ambiguïté qui règne actuellement dans le site concernant les films, les photos et les publications³⁹, cette option supposerait plusieurs changements. Elle impliquerait notamment de créer des pages "mixtes" combinant les collections de l'unité LPA et les produits de communication externe, en collaboration avec les secteurs concernés. Ce qui demanderait aussi de revoir les sections proposées dans l'onglet "*Ressources*". Une formule sans doute assez complexe à réaliser, mais qui irait dans le sens des "synergies" entre secteurs préconisées par la direction du CICR.

6. Le futur des nouvelles pages

6.1. Promotion

Pour assurer le succès des nouvelles pages web, il est bien sûr important de faire connaître leur existence et d'y amener les utilisateurs. Plusieurs méthodes sont possibles, le mieux étant naturellement de les combiner afin d'atteindre un maximum de personnes. Par exemple:

1. Annoncer la mise en ligne des nouvelles pages sur le site du CICR (par ex. dans la rubrique "*En relief*" ou la rubrique "*Actualités*" sur la page d'accueil).
2. Mentionner les nouvelles pages dans la signature des mails envoyés par les collaborateurs de l'unité LPA. C'est une manière simple et efficace de faire de la publicité, en touchant directement les interlocuteurs du CICR, mais aussi les collaborateurs internes de l'institution, qui peuvent à leur tour relayer l'information.
3. Faire une annonce sur les comptes Twitter et Facebook du CICR.
4. Signaler les nouvelles pages aux employés chargés de la communication dans les délégations du CICR dans le monde.
5. Contacter les institutions partenaires du CICR et les organisations citées dans les liens externes, afin qu'elles publient (ou mettent à jour) des liens réciproques vers le site du CICR et informent leurs propres usagers (Sociétés nationales, Memoriav,...).
6. Passer une annonce sur des réseaux professionnels comme SwissLib, ce qui permet de toucher de nombreuses personnes actives dans le métier.
7. Avertir les usagers réguliers et/ou récents des secteurs de l'unité LPA par un message email personnel⁴⁰.

³⁸ Lors de sa présentation aux cadres de la division des archives et de la gestion de l'information, le portail a d'ailleurs suscité d'autres idées d'arborescence. Il a notamment été suggéré de ne pas séparer les archives agence, mais de les intégrer aux autres collections. Dans ce cas, c'est l'option II qui serait choisie, pour ne pas augmenter le nombre de sous-sections.

³⁹ Voir ch. 2.4.

⁴⁰ Option à discuter, pour éviter que le message soit perçu comme un spam.

6.2. Entretien

Une fois les nouvelles pages mises en ligne, il sera nécessaire d'assurer leur maintenance par le biais de diverses tâches ponctuelles ou régulières⁴¹.

- **Tenir à jour les contenus** afin d'éviter les informations caduques ou incomplètes.
- **Renouveler régulièrement le contenu des rubriques dynamiques**, afin de fidéliser les usagers et les inciter à revenir consulter le site.
- **Effectuer périodiquement des contrôles qualité** auprès des utilisateurs via des questionnaires de satisfaction et si possible des tests⁴², afin de vérifier la bonne ergonomie du site et la pertinence des contenus. Les statistiques d'accès aux nouvelles pages permettent en outre de connaître le nombre de visites, les parcours de consultation, les pages les plus consultées,...

Au-delà des aspects informatiques, gérés par l'équipe web, ces tâches pourront en principe être remplies directement par les collaborateurs de l'unité LPA, chaque secteur s'occupant de la page qui le concerne.

6.3. Développements possibles

6.3.1. Principes généraux

Pour rester en phase avec le développement de nouveaux services, les besoins des utilisateurs et les nouvelles technologies, les pages web se doivent d'évoluer au cours du temps.

Tout en gardant à l'esprit que l'introduction de nouvelles rubriques demande de l'entretien, ce qui signifie y consacrer le temps et les ressources nécessaires (en personnel et financières), nous pouvons suggérer quelques développements possibles pour les nouvelles pages de l'unité LPA.

6.3.2. Développement des possibilités de recherche à distance

Les usagers des services de l'unité LPA proviennent du monde entier, et il leur est souvent difficile de se rendre sur place à Genève. Ainsi, un axe de développement important est l'extension des possibilités de recherche à distance dans les collections, transformant les pages web en véritable outil de travail.

Actuellement, certaines opérations sont déjà possibles: consulter le catalogue de la bibliothèque en ligne, commander des photos et des articles par email, demander aux collaborateurs d'effectuer des recherches, etc.

Un développement particulièrement intéressant consiste à présenter sur le site un maximum de documents numérisés, que l'utilisateur peut consulter depuis son ordinateur⁴³. Plusieurs projets sont actuellement en cours au CICR afin de numériser certains fonds de la bibliothèque, ainsi que les archives filmées et sonores. En outre,

⁴¹ Il va de soi que le succès des nouvelles pages dépendra aussi de la qualité du service qui sera offert, notamment les réponses aux demandes envoyées via les adresses de contact ou les formulaires.

⁴² Ceux-ci ne doivent pas forcément être chers ou complexes. Sur les tests, voir KRUG (2006), ch. 9, pp.131-159.

⁴³ Un bon exemple en la matière est E-codices, la bibliothèque virtuelle des manuscrits en Suisse:

<http://www.e-codices.unifr.ch/fr>

un nouveau logiciel permettra bientôt de consulter les collections audio-visuelles en ligne.

En ce qui concerne les archives publiques, il serait sans doute utile de développer davantage la recherche à distance dans les fonds, dont seuls les inventaires sont actuellement disponibles en ligne, au format PDF⁴⁴.

Pour améliorer les possibilités de recherche sur le site, on pourrait également offrir un accès thématique aux diverses collections, par ex. à travers des mots-clés correspondant aux sujets de recherche les plus fréquents, etc⁴⁵.

6.3.3. Expositions virtuelles

Pour que les collections, notamment les fonds d'archives historiques, soient mises en valeur dans un cadre plus large, les pages web pourraient présenter de véritables expositions virtuelles sur des thèmes liés à l'actualité, aux activités du CICR du moment, etc⁴⁶.

6.3.4. La question du point de contact

Ce mandat a soulevé une autre question liée à l'organisation interne, celle du ou des point(s) de contact de l'unité LPA. Actuellement, plusieurs points de contact coexistent et sont utilisés de manière variable selon les secteurs: adresse email globale de l'unité LPA, adresse email globale des archives, adresses individuelles des collaborateurs, formulaires de contact (commande de photos, de vidéos, de livres ou d'articles, demande de recherche de personne).

Faut-il évoluer vers un point de contact unique (adresse email globale ou formulaire de contact), à partir duquel les demandes du public seraient redistribuées aux secteurs concernés, ou faut-il utiliser uniquement les adresses individuelles? Si la première solution permet de gérer facilement les demandes qui concernent plusieurs secteurs, la seconde a le mérite de personnaliser le contact.

Il s'agit sans doute de trouver un équilibre entre les deux solutions. La question, simplement évoquée ici, devra être résolue dans un proche avenir par les collaborateurs de LPA.

7. Conclusion

Au cours de ce mandat, j'ai rencontré trois difficultés principales. La première découlait simplement de l'organigramme, assez complexe, du CICR. Pour construire des pages bien ciblées, il s'agissait d'être au clair sur les unités LPA et PTA, leur organisation interne, les collections qu'elles traitent, les publics qu'elles servent, les services qu'elles offrent et les tâches qu'elles remplissent.

⁴⁴ Voir par ex. les sites des Archives Nationales de Grande-Bretagne et des Archives Départementales du Rhône: <http://www.who.int/archives/exhibits/fr/index.html>, <http://archives.rhone.fr>

⁴⁵ Voir par ex. les guides de ressources, véritables portails thématiques, proposés par la bibliothèque de l'ONU: [http://www.unog.ch/80256EE60057D930/\(httpPages\)/9654108C3C11E2DFC12577830051648C?OpenDocument&cntxt=23433&cookielang=fr](http://www.unog.ch/80256EE60057D930/(httpPages)/9654108C3C11E2DFC12577830051648C?OpenDocument&cntxt=23433&cookielang=fr)

⁴⁶ Voir par ex. les expositions virtuelles sur les sites de l'OMS, des Archives Nationales de Grande-Bretagne, et de la Library of Congress: <http://www.who.int/archives/exhibits/fr/index.html>, <http://www.nationalarchives.gov.uk/exhibitions/default.htm?WT.ac=-discover-our-online-exhibitions>, <http://www.loc.gov/exhibits/>

La seconde était liée au facteur humain. A défaut de pouvoir consulter directement le public, il nous semblait important de rencontrer les collaborateurs concernés par les nouvelles pages. Mais il fallait garder la tête froide, en se rappelant qu'il était impossible de satisfaire tout le monde, qu'il était nécessaire de faire des choix, et par conséquent des mécontents. Ce qui n'est pas forcément évident à gérer lorsqu'on désire proposer la meilleure solution possible pour chacun.

La troisième difficulté venait du mandat lui-même. La refonte de pages web est un vaste sujet, sur lequel nous aurions pu passer des mois. De nombreux aspects auraient encore pu être approfondis, des besoins des publics cibles jusqu'aux développements possibles des pages. Vu la brièveté des délais, la difficulté était ici d'aller à l'essentiel, et de proposer des pages basiques mais fonctionnelles qui puissent être étoffées au fil du temps.

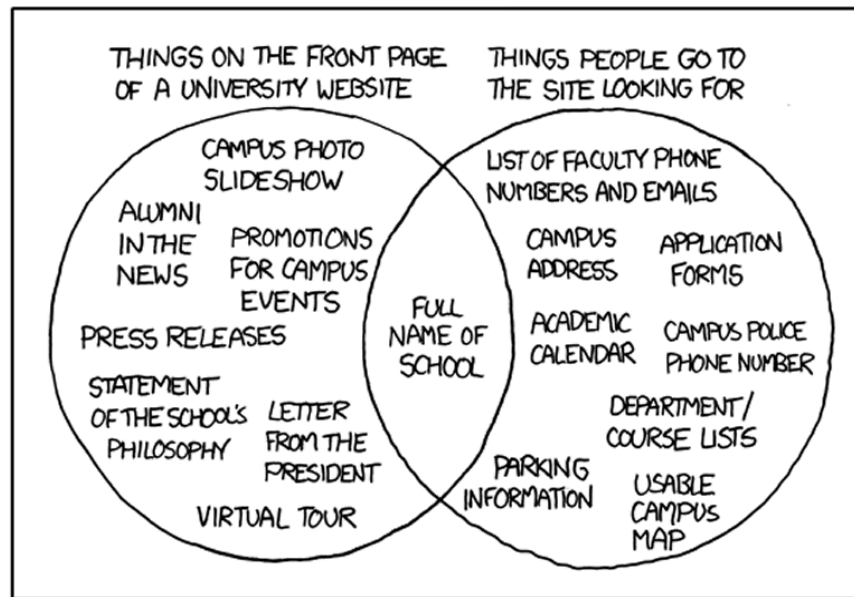
Assez anodin de prime abord, ce sujet a également soulevé des questions plus vastes et intéressantes, notamment celle de la collaboration entre LPA et d'autres services, et celle de l'identité que cette jeune unité veut projeter à l'extérieur. Lors des présentations du projet, les nouvelles pages en soi ont généralement été bien accueillies, mais leur arborescence au sein du site du CICR a suscité des discussions animées.

Le mandat qui nous a été confié est terminé, mais le projet de refonte des pages web de l'unité LPA se poursuit. Des discussions approfondies sur le sujet sont prévues en automne 2011. Selon les choix qui seront faits à cette occasion, notamment en matière d'arborescence (pages avec ou sans portail, accès par type de collection ou par type de contenu, pages mixtes ou non,...), il est possible que les maquettes présentées ici ne soient pas adoptées telles quelles, voire pas adoptées du tout.

Même si les pages présentées ici ne voient jamais le jour, ce mandat aura eu le mérite de jouer le rôle de catalyseur: non seulement il a mis en route le projet, mais plus généralement, il a lancé le débat, soulevant des questions de fond qu'il faudra résoudre pour réussir au mieux l'opération de promotion initialement prévue.



Pour terminer, un petit clin d'œil...



Source: <http://xkcd.com/773/>

Bibliographie et webliographie

1. Généralités

ACCART, Jean-Philippe, RHETY, Marie-Pierre (2008³): Le métier de documentaliste. Paris, Editions du Cercle de la Librairie.

MICHEL, Jean (2011): Stratégie, marketing et développement des bibliothèques et structures documentaires. Cours donné en collaboration avec le service de la formation continue de l'Université de Fribourg, dans le cadre du Certificat en gestion de documentation et de bibliothèque 2010-2011.

TUFTE, Edward R. (1990): Envisioning information. Cheshire, Connecticut, Graphics Press.

2. Conception et ergonomie de sites web

Ouvrages et articles:

BERNASCONI, Pierre (2007): Analyse de l'ergonomie des sites web de trois bibliothèques de Suisse romande. Université de Fribourg, Certificat en gestion de documentation et de bibliothèque 2006-2007, Travail de certificat.

BUGNON, Nicolas, ERARD, Reynald, FILIPPOZZI, Lorraine (2006): RAS on the web. Elaboration d'une stratégie de diffusion et création du site web du Service Records et Archives de l'OMS. Travail de diplôme réalisé en vue de l'obtention du diplôme à la Haute Ecole de Gestion de Genève, filière information documentaire.

COLLAUD, Gérald, MONNARD, Jacques (2011): Ergonomie du web. Cours donné en collaboration avec le service de la formation continue de l'Université de Fribourg, dans le cadre du Certificat en gestion de documentation et de bibliothèque 2010-2011.

CONWAY, Melvin E. (1968): How Do Committees Invent? Datamation Magazine, avril 1968; republié en ligne par l'auteur (2001): http://www.melconway.com/Home/Committees_Paper.html; présentation de la loi de Conway par l'auteur (2001): http://www.melconway.com/Home/Conways_Law.html

DELENGAIGNE, Xavier (2011): Ecrire pour le web. Archimag, n°245, pp. 38-39.

KRUG, Steve (2006²): Don't make me think! A common sense approach to web usability. Berkeley, New Riders Publishing.

MILLERAND, Florence, MARTIAL, Odile (2001): Guide pratique de conception et d'évaluation de sites web. Montréal, Centre de Recherche Informatique de Montréal (CRIM). http://ymorin.ep.profweb.qc.ca/guide_de_conception_d27un_site.pdf

Quality principles for cultural websites: a handbook (2005). Edited by Minerva Working Group 5, Minerva project.
<http://www.minervaeurope.org/publications/qualitycommentary/qualitycommentary050314final.pdf>

ZELDMAN, Jeffrey (2009³): Designing with web standards. Berkeley, New Riders Publishing.

Sites web:

Jakob Nielsen, Writing for the Web: <http://www.useit.com/papers/webwriting/>
(consulté en septembre 2011)

L'ergonome: <http://www.lergonome.org> (consulté en septembre 2011)

Pompage.net: <http://www.pompage.net/> (consulté en septembre 2011)

3. Web 2.0

Ouvrages et articles:

BUUNK, Iris (2011): Web 2.0. Cours donné en collaboration avec le service de la formation continue de l'Université de Fribourg, dans le cadre du Certificat en gestion de documentation et de bibliothèque 2010-2011.

La bibliothèque à l'heure du web 2.0 (2008). Numéro hors-série de Archimag, guide pratique n° 33. Paris : Archimag.

Le web 2.0. en bibliothèque: quels services? Quels usages? (2009). Sous la direction de Muriel AMAR et Véronique MESGUICH. Paris, Editions du Cercle de la Librairie.

MERCIER, Silvère (2008): Reloaded: Services web 2.0. en bibliothèques, vers des bibliothèques 2.0? <http://www.bibliobsession.net/2008/04/14/reloaded-services-20-en-bibliotheques-vers-des-bibliotheques-20/>

O'REILLY, Tim (2005): What Is Web 2.0: Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software. <http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html>

**CERTIFICAT EN GESTION DE DOCUMENTATION ET DE
BIBLIOTHÈQUE
2010-2011**

**Conception des nouvelles pages web
de l'unité Library & Public Archives
du Comité International de la Croix-Rouge
(CICR)**

Vol. II: annexes

Cécile Matthey
Route de la Pisciculture 9
1700 Fribourg

octobre 2011

TRAVAIL FINAL DE CERTIFICAT

Déposé auprès de

Michèle Furer-Benedetti, Université de Genève, et Corrado Pettenati, CERN,
responsables scientifiques du module "Nouvelles technologies de l'information"

Dominique Callier, cheffe de l'unité Library & Public Archives du Comité International de la
Croix-Rouge (CICR), Genève, personne de référence pour le suivi pédagogique du travail

Annexe 1: Sites web consultés¹

1. Organisations internationales

Organisation des Nations Unies, Genève (CH)

[http://www.unog.ch/80256EE60057D930/\(httpHomepages\)/60249FAB9674BFA0C1256F560035AB55?OpenDocument&cntxt=D0176&cookielang=fr](http://www.unog.ch/80256EE60057D930/(httpHomepages)/60249FAB9674BFA0C1256F560035AB55?OpenDocument&cntxt=D0176&cookielang=fr)

(bibliothèque et archives)

Organisation Mondiale de la Santé, Genève (CH)

<http://www.who.int/archives/fr/index.html>(archives)

<http://www.who.int/library/fr/>(bibliothèque)

<http://www.who.int/mediacentre/fr/>(multimédia)

<http://www.who.int/publications/fr/> (publications)

Haut Commissariat aux Réfugiés, Genève (CH)

<http://www.unhcr.fr/pages/4aae621d321.html> (archives)

2. Bibliothèques

Bibliothèque Nationale suisse, Berne (CH)

<http://www.nb.admin.ch/index.html?lang=fr>

Peace Palace Library, La Hague (NL)

<http://www.ppl.nl>

Max Planck Institute for Comparative Public and International Law, Heidelberg (D)

<http://www.mpil.de>

Sciences po, Paris (F)

<http://bibliotheque.sciences-po.fr/>

Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne (CH)

<http://library.epfl.ch>

Library of Congress, Washington (USA)

<http://www.loc.gov>

¹ Lorsque celle-ci était disponible, nous avons consulté de préférence la version française des sites. Les adresses ont toutes été vérifiées comme étant valides en octobre 2011.

3. Services d'archives

Archives fédérales suisses, Berne (CH)

<http://www.bar.admin.ch/index.html?lang=fr>

Archives départementales du Rhône (F)

<http://archives.rhone.fr>

Archives nationales de Grande Bretagne (UK)

<http://www.nationalarchives.gov.uk>

4. Divers

Fondation Yad Vashem Jérusalem (IL)²

<http://www1.yadvashem.org/yv/en/resources/index.asp> (collections en ligne)

E-codices, bibliothèque virtuelle des manuscrits en Suisse (CH)

<http://www.e-codices.unifr.ch/fr>

² Cette fondation, consacrée aux victimes de l'Holocauste, dispose de vastes collections dont une partie provient de la photothèque du CICR.

Annexe 2: Figures

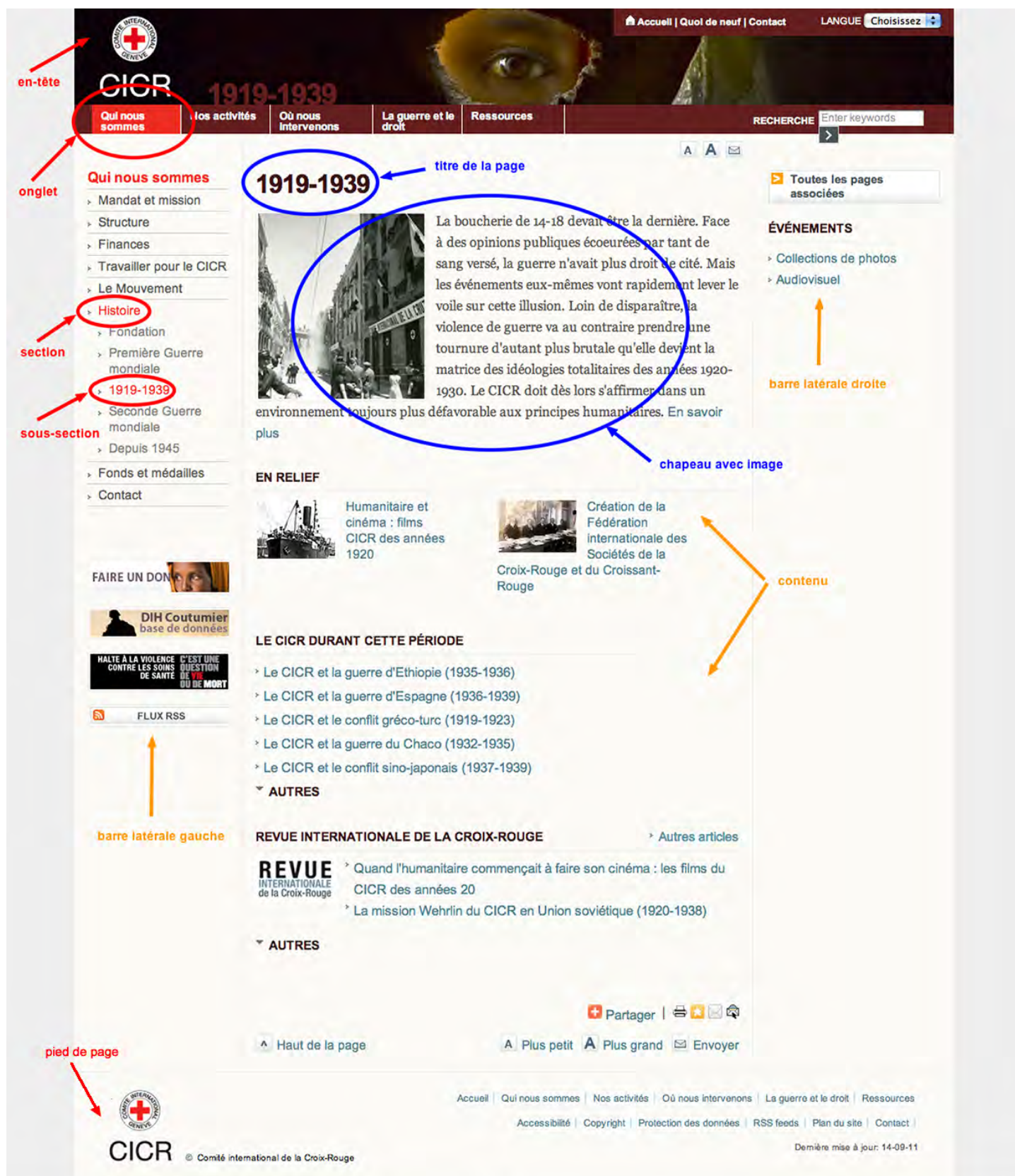



Fig.1: Structure d'une page du site du CICR



Accueil | Quoi de neuf | Contact

LANGUE

Choisissez

Qui nous sommes

Nos activités

Où nous intervenons

La guerre et le droit

Ressources

RECHERCHE

Enter keywords

Henry Dunant (1828-1910)

06-04-2008

Sa vision a conduit à la création de ce qui est aujourd'hui le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. Dunant a connu la richesse puis la misère, avant de recevoir le premier Prix Nobel de la Paix en 1901.

Né à Genève le 8 mai 1828, Dunant est issu d'une famille calviniste très pieuse et pratiquant la charité. Après des études secondaires inachevées, il entre en apprentissage dans une banque genevoise. En 1853, il se rend en Algérie pour y prendre la direction de la colonie suisse de Sétif. Il se lance dans la construction d'un moulin à blé, mais n'obtient pas la concession de territoire indispensable pour le faire fonctionner ; après un voyage en Tunisie, il rentre à Genève. Il décide alors d'approcher Napoléon III pour acquérir le document nécessaire à ses affaires. L'empereur est à la tête des troupes franco-sardes qui se battent dans le nord de l'Italie, contre les Autrichiens. Henry Dunant décide de se rendre sur place pour le rencontrer. C'est ainsi qu'il assiste à la fin de la bataille de Solferino, en Lombardie. De retour à Genève il écrit *Un souvenir de Solferino*, qui donne naissance au Comité international de secours aux blessés (futur Comité international de la Croix-Rouge). Dunant en est membre et en assume le secrétariat. Il est désormais célèbre et reçu par les chefs d'Etat, les rois et les princes des cours européennes. Mais ses affaires financières se portent mal ; il est déclaré en faillite en 1867. Totalement ruiné, il est endetté pour près d'un million de francs de l'époque.

Henry Dunant (1828-1910), fondateur de la Croix-Rouge.

© CICR/Réf. HIST-2

Dunant démissionne du Comité

Suite au scandale suscité à Genève par cette faillite, il démissionne de son poste de secrétaire du Comité international de la Croix-Rouge et, le 8 septembre 1867 le Comité décide que sa démission est acceptée non seulement comme secrétaire, mais comme membre du Comité. Il part à Paris, où il en est réduit à dormir sur les bancs publics, alors qu'au même moment l'impératrice Eugénie le convoque au palais des Tuileries. Elle veut le consulter sur l'extension de la Convention de Genève à la guerre sur mer. Dunant est nommé membre d'honneur des Sociétés nationales de la Croix-Rouge d'Autriche, de Hollande, de Suède, de Prusse et d'Espagne.

Durant la guerre franco-prussienne de 1870, il visite et réconforte les blessés ramenés à Paris et introduit le port de la plaque d'identité qui permettra d'identifier les morts.

La paix revenue, Dunant se rend à Londres, d'où il s'efforce d'organiser une conférence diplomatique pour statuer sur le sort des prisonniers de guerre ; le tsar l'encourage, mais l'Angleterre est hostile au projet.

Les années de misère

Le 1er février 1875, à l'initiative de Dunant, s'ouvre à Londres un congrès international pour "l'abolition complète et définitive de la traite des nègres et du commerce d'esclaves". Puis, pour Dunant, viennent des années d'errance et de misère totale ; il voyage à pied en Alsace, en Allemagne et en Italie ; il vit de charité et de l'hospitalité de quelques amis.

Finalement, en 1887, il échoue dans une bourgade suisse surplombant le lac de Constance : Heiden. Malade, il trouve refuge à l'hospice du lieu et c'est là qu'en 1895 le découvreira un journaliste, Georg Baumberger. Il lui consacre un article qui est repris par la presse de toute l'Europe en quelques jours. Du monde entier, des messages de sympathie parviennent à Dunant ; d'un jour à l'autre, il redevient célèbre et honoré. En 1901, il reçoit le premier Prix Nobel de la Paix.

Henry Dunant meurt le 30 octobre 1910. La Journée mondiale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge est célébrée le 8 mai de chaque année, date anniversaire de la naissance d'Henry Dunant.

RUBRIQUES ASSOCIÉES

Fondation

PAGES ASSOCIÉES

Henry Dunant + Gustave Moynier : un combat
Fondation et premières années du CICR (1863-1914)
Solferino et le Comité international de la Croix-Rouge
L'humanité en guerre : du milieu du XIXe siècle aux conflits actuels

Partager

Haut de la page

Plus petit

Plus grand

Imprimer

Envoyer

Accueil

Qui nous sommes

Nos activités

Où nous intervenons

La guerre et le droit

Ressources

Accessibilité

Copyright

Protection des données

RSS feeds

Plan du site

Contact

Demière mise à jour: 14-06-11

Fig.2: Exemple de document final

Accueil | Qui de nous | Contact

LANGUE
Choisissez

Qui nous sommes

Nos activités

Où nous intervenons

La guerre et le droit

Ressources

RECHERCHE
Enter keywords

RÉTABLISSEMENT DE LIENS FAMILIAUX

Nos activités

- Visites aux détenus
- Protection des civils
- Rétablissement de liens familiaux**
- Sécurité économique
- Eau et habitat
- Santé
- Coopération avec les sociétés nationales
- Promouvoir le respect du droit
- Protéger les soins de santé
- Autres activités

Rétablissement de liens familiaux

Les conflits et les catastrophes ne causent pas que des blessures physiques : au milieu de l'agitation, de la panique et de la peur, des familles peuvent se trouver dispersées en quelques minutes et plongées des années durant dans l'angoisse de ne pas savoir ce qu'il est advenu d'un enfant, d'un époux ou d'un parent. S'employer à retrouver ces personnes et les aider à rétablir le contact avec leurs proches est une mission de première importance pour le CICR et les Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. Ces activités comprennent notamment la recherche des personnes portées disparues, l'échange de messages familiaux, le regroupement familial et les démarches visant à élucider le sort des personnes qui n'ont toujours pas été retrouvées. En savoir plus

EN RELIEF

Les détenus originaires de Gaza privés de visites familiales

Libéria : Côte d'Ivoire : la Croix-Rouge renforce ses activités de rétablissement des liens familiaux

FAITS ET CHIFFRES

En 2010, le CICR a :

- transmis plus de 305 000 messages Croix-Rouge qui ont permis à des proches séparés les uns des autres de se donner des nouvelles – 51 000 de ces messages étaient destinés à des détenus ou provenaient de détenus ;
- pris des dispositions pour que des proches séparés les uns des autres puissent se téléphoner – au total, 21 000 appels téléphoniques ont été passés ;
- enregistré plus de 2 000 enfants non accompagnés ou séparés de leur famille, parmi lesquels 627 anciens enfants soldats ;
- réuni plus de 1 600 enfants avec leur famille ;
- affiché sur www.familylinks.icrc.org les noms de plus de 64 000 personnes qui soit ont essayé de prendre contact avec des proches ou des amis, soit étaient recherchés par des proches.

Plus de 832 000 personnes se sont adressées à des bureaux du CICR à travers le monde pour obtenir des conseils ou bénéficier de services dans les domaines de la protection et du rétablissement des liens familiaux.

DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

- Le Service international de recherches et le CICR
- Une stratégie sur dix ans pour renforcer le rétablissement des liens familiaux
- Rétablissement des liens familiaux

EN IMAGES

COLLECTION DE PHOTOS
Libye : un bateau affrété par le CICR réunit des familles

FILM
Haïti : à la recherche de Saïda

PUBLICATIONS

Le besoin de savoir : rétablir les liens entre les membres de familles dispersées
Cette brochure explique comment le réseau des liens familiaux du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge fonctionne et pourquoi ses services sont si importants.

Bulletin d'information : réseau des liens familiaux - 2010
Ce bulletin d'information fait le point sur les activités menées pour améliorer les services fournis par le Réseau des liens familiaux en faveur des personnes séparées ou sans nouvelles de leurs proches.

Toutes les pages associées

ACTUALITÉS

- République démocratique du Congo : plus de 70 enfants retrouvent leur famille 05.09.2011
- Irak : soutien aux familles de personnes disparues 05.07.2011
- Libye : le CICR réunit des centaines de familles 23.06.2011
- Autres

RUBRIQUES ASSOCIÉES

- Personnes disparues

SITES UTILES

- Réseau FamilyNews : rétablissement de liens familiaux


ÉVÉNEMENTS

- Missing Lives/Chroniques de vies disparues – exposition de photos
- Autres

RAPPORT D'ACTIVITÉ

- Agence centrale de recherches et activités de protection : extrait du Rapport d'activité 2009 du CICR

Fig.3: Exemples de rubriques



[Accueil](#) | [Quoi de neuf](#) | [Contact](#)

LANGUE [Choisissez](#)

CICR

RESSOURCES

[Qui nous sommes](#) | [Nos activités](#) | [Où nous intervenons](#) | [La guerre et le droit](#) | **Ressources**



RECHERCHE

Libye : un bateau affrété par le CICR réunit des familles

30-06-2011 Collection de photos

Le CICR vient d'opérer un transfert de personnes de Tripoli à Benghazi et de Benghazi à Tripoli, dans le cadre d'une opération qu'il avait engagée le 23 juin. « La plupart des personnes que nous transférons sont des Libyens qui travaillaient loin de chez eux ou qui étaient en visite chez des proches ou des amis quand le conflit a éclaté. Après quatre mois de séparation, ils avaient hâte de retrouver leur famille et sur les quais des deux ports, les retrouvailles ont donné lieu à des scènes de joie. »

PHOTO 1 SUR 9












Tripoli. Une femme arrive dans le port avec sa famille. Ils sont prêts à embarquer à bord du bateau qui les ramènera chez eux, à Benghazi.

© CICR / R. Waudo

[VOIR LE DIAPORAMA](#)











Quelque 650 personnes ont fait le voyage de Tripoli à Benghazi ; 350 y sont arrivées le 1er juillet. En sens inverse, plus de 100 personnes ont été transférées de Benghazi à Tripoli. Parmi les passagers qui ont fait le voyage de Tripoli à Benghazi, il y avait 64 détenus libérés par le gouvernement libyen.

Pour plus de détails, vous pouvez lire notre communiqué de presse du 23 juin, Libye : le CICR réunit des centaines de familles

[Partager](#) |   

[Haut de la page](#)

[Plus petit](#) | [Plus grand](#) | [Envoyer](#)



Accueil | [Qui nous sommes](#) | [Nos activités](#) | [Où nous intervenons](#) | [La guerre et le droit](#) | [Ressources](#)

[Accessibilité](#) | [Copyright](#) | [Protection des données](#) | [RSS feeds](#) | [Plan du site](#) | [Contact](#)

© Comité international de la Croix-Rouge

Dernière mise à jour: 01-07-11

Fig.4a: Exemple de page avec galerie de photos



[Accueil](#) | [Quoi de neuf](#) | [Contact](#)

LANGUE [Choisissez](#)

Qui nous sommes | Nos activités | Où nous intervenons | La guerre et le droit | **Ressources**

RECHERCHE Enter keywords

Crise alimentaire au Mali

16-09-2010 Film Ref.. V-F-CR-F-01064w

La faiblesse des précipitations entre septembre 2009 et juillet 2010 est une des causes principales de la grave crise alimentaire qui affecte le Mali et le Niger. Pour venir en aide aux populations, le CICR achète du bétail aux éleveurs locaux et en distribue la viande, comme par exemple dans ce village du nord du Mali.

> Visionner
 > Télécharger la vidéo (Windows media)
 31 MB



> Copyright: CICR
 > Année: 2010
 > Lieux de tournage: Mali
 > Durée: 3'20 minutes
 > Référence: V-F-CR-F-01064w

Voir aussi :
 Communiqué de presse: [Mali/Niger : aide d'urgence en faveur de 300 000 victimes de la sécheresse](#)

Partager | 

Haut de la page | Plus petit | Plus grand | Imprimer | Envoyer



Accueil | Qui nous sommes | Nos activités | Où nous intervenons | La guerre et le droit | Ressources

Accessibilité | Copyright | Protection des données | RSS feeds | Plan du site | Contact

CICR © Comité international de la Croix-Rouge

Dernière mise à jour: 23-05-11

Fig.4b: Exemple de page avec extrait vidéo



[Accueil](#) | [Quoi de neuf](#) | [Contact](#)

LANGUE [Choisissez](#)

Qui nous sommes | Nos activités | Où nous intervenons | La guerre et le droit | **Ressources**

RECHERCHE Enter keywords

Assistance aux personnes touchées par un conflit armé ou d'autres situations de violence

11-04-2011 Publication Ref.. 4009

Les activités d'assistance du CICR - leurs objectifs, leurs principes d'action, les principales activités réalisées et les compétences professionnelles qu'elles requièrent.

> Télécharger le document intégral
 PDF MB
 COMMANDER



> Copyright: CICR
 > Année: 2011
 > Disponible en : anglais, français
 > Type de produit: Brochure
 > Prix: Gratuit
 > Référence: 4009
 12 pp., 21 x 15 cm

Partager | 

Haut de la page | Plus petit | Plus grand | Imprimer | Envoyer



Accueil | Qui nous sommes | Nos activités | Où nous intervenons | La guerre et le droit | Ressources

Accessibilité | Copyright | Protection des données | RSS feeds | Plan du site | Contact

CICR © Comité international de la Croix-Rouge

Dernière mise à jour: 09-06-11

Fig.4c: Exemple de page avec lien vers un document en format PDF



Fig.5: Arborescence des pages actuelles



CICR COMITÉ INTERNATIONAL DE LA CROIX-ROUGE

[Accueil](#) | [Quoi de neuf](#) | [Contact](#)

LANGUE [Choisissez](#)

[Qui nous sommes](#)

[Nos activités](#)

[Où nous intervenons](#)

[La guerre et le droit](#)

[Ressources](#)

RECHERCHE



Libye : soutien aux services médicaux dans des zones de conflit

Les lignes de front s'étant déplacées – les villes de Bani Wasil et leurs environs – le CICR a fourni une assistance médicale dans ces régions. Au cours de sa tournée, il a également visité des zones de conflit.

EN RELIEF



Syrie : le CICR condamne le manque de respect pour les services médicaux



Interdiction des armes munition : une action concrète



THÈMES ESSENTIELS

[Choisissez](#)

PRINCIPALES OPÉRATIONS

[Choisissez](#)

FAIRE UN DON

HALTE À LA VIOLENCE CONTRE LES SOINS DE SANTÉ C'EST UNE QUESTION DE VIE OU DE MORT

DIH Coutumier base de données

Rejoignez le CICR sur :

[f](#) [t](#) [y](#) [u](#) [s](#)

[FLUX RSS](#)

DOCUMENTS-CLÉS

- Les Conventions de Genève de 1949
- XXXIe Conférence internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge
- Renforcement de la protection juridique des victimes des conflits armés
- Travailler pour le CICR

CHOIX DE RESSOURCES

- Publications et films CICR
- Collections de photos du CICR
- Cartes CICR
- Revue internationale de la Croix-Rouge
- Bases de données du CICR sur le droit international humanitaire
- La plateforme Vidéo News du CICR

SERVICES

- Les Archives du CICR
- Centre d'information et de documentation
- Les Services consultatifs en droit international humanitaire

ACTUALITÉS

- Syrie : le CICR condamne le manque de respect pour les services médicaux 16.09.2011
- Liban : le CICR demande instamment que des mesures soient prises pour éliminer les armes à sous-munitions 16.09.2011
- Libye : soutien aux services médicaux dans des zones disputées 15.09.2011
- Somalie : une équipe chirurgicale soutenue par le CICR opère les blessés à Galkayo 14.09.2011

[Toute l'actualité](#)



CICR © Comité international de la Croix-Rouge

[Accueil](#) | [Qui nous sommes](#) | [Nos activités](#) | [Où nous intervenons](#) | [La guerre et le droit](#) | [Ressources](#)

[Accessibilité](#) | [Copyright](#) | [Protection des données](#) | [RSS feeds](#) | [Plan du site](#) | [Contact](#)

Dernière mise à jour: 18-09-11

Fig.6: Les deux chemins vers les pages actuelles depuis la page d'accueil



[Accueil](#) | [Quoi de neuf](#) | [Contact](#)

LANGUE [Choisissez](#)

CICR

CENTRE D'INFORMATION ET DE DOCUMENTATION

[Qui nous sommes](#)
[Nos activités](#)
[Où nous intervenons](#)
[La guerre et le droit](#)
[Ressources](#)

RECHERCHE

Ressources

- Publications et films
- Photos
- Cartes
- Revue internationale
- Rapport d'activité
- Bases de données DIH
- Centre d'information et de documentation**
- Archives du CICR
- Calendrier
- Autres sites
- Boutique
- Plateforme Vidéo news



FAIRE UN DON



DIH Coutumier
base de données



HALTE À LA VIOLENCE
CONTRE LES SOINS
DE SANTÉ
DE VIE
DU DE MORT



FLUX RSS

Centre d'information et de documentation



Le Centre offre dans un espace multimédia de l'information sur de nombreuses questions liées au droit international humanitaire, à l'action humanitaire et aux activités du CICR. Il met à disposition du public un fonds de 140 000 documents : ouvrages, périodiques, vidéos, photos et CD-ROM.

- Catalogue en ligne
- Revue
- Nouvelles acquisitions de la bibliothèque
- Bibliographie de DIH

CONTACT

- Heures d'ouverture et transports
- Contact
- Comment commander les photos du CICR

CHOIX DE RUBRIQUES

- 
- #### RUBRIQUE

Collections de photos du CICR
- 

RUBRIQUE

Les Archives du CICR

 Partager
 





Accueil | [Qui nous sommes](#) | [Nos activités](#) | [Où nous intervenons](#) | [La guerre et le droit](#) | [Ressources](#)

[Accessibilité](#) | [Copyright](#) | [Protection des données](#) | [RSS feeds](#) | [Plan du site](#) | [Contact](#)

CICR © Comité international de la Croix-Rouge

Dernière mise à jour: 14-09-11

Fig. 7: Page "Centre d'information et de documentation"



[Accueil](#) | [Quoi de neuf](#) | [Contact](#)

LANGUE [Choisissez](#)

CICR

ARCHIVES DU CICR

[Qui nous sommes](#) | [Nos activités](#) | [Où nous intervenons](#) | [La guerre et le droit](#) | **Ressources**

RECHERCHE

Ressources

- Publications et films
- Photos
- Cartes
- Revue internationale
- Rapport d'activité
- Bases de données DIH
- Centre d'information et de documentation
- Archives du CICR**
- Calendrier
- Autres sites
- Boutique
- Plateforme Vidéo news

Les Archives du CICR



La mission des Archives du CICR consiste à acquérir, conserver et communiquer les documents produits par le CICR, des origines à nos jours. Les archives historiques du CICR représentent 6700 mètres linéaires de documents textuels et comprennent une collection de photographies, de films et d'enregistrements sonores.

EN RELIEF



La mémoire sonore du CICR bientôt en ligne

VOUS RECHERCHEZ DES INFORMATIONS SUR UNE PERSONNE?

- Recherche de renseignements sur une personne victime d'un conflit au XXème siècle : formulaire en ligne
- Archives de la Première Guerre Mondiale : les travaux de conservation entraînent l'interruption des recherches
- Le Service international de recherches et le CICR
- Conflits armés et liens familiaux : que faire si vous cherchez l'un de vos proches

ARCHIVES HISTORIQUES

- A, Comité, 1854-se continue, 54 mètres linéaires.
- B, Services généraux, 1917-se continue, 3313 mètres linéaires
- C, Agence et protection, 1870-se continue, 2298 mètres linéaires
- D, Délégations, 1921-se continue, 356 mètres linéaires
- O, Organismes de coordination humanitaire, 1921- se continue, 127 mètres linéaires
- P, Archives privées, 1859-1991, 20 mètres linéaires
- V, Varia, 1840-se continue, 552 mètres linéaires

DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

- Le Comité international de la Croix-Rouge réduit les délais de protection de ses archives

Partager



Haut de la page

Plus petit | Plus grand | Envoyer

CONTACT

- Recherche de renseignements sur une personne victime d'un conflit au XXème siècle : formulaire en ligne
- Contact pour les Archives du CICR

RUBRIQUES ASSOCIÉES

- Histoire du CICR

SITES UTILES

- Service International de Recherches (ITS) à Arolsen



Accueil | [Qui nous sommes](#) | [Nos activités](#) | [Où nous intervenons](#) | [La guerre et le droit](#) | [Ressources](#)

[Accessibilité](#) | [Copyright](#) | [Protection des données](#) | [RSS feeds](#) | [Plan du site](#) | [Contact](#)

CICR

© Comité international de la Croix-Rouge

Dernière mise à jour: 27-07-11

Fig.8: Page “Les archives du CICR”

CICR **PLATEFORME VIDÉO NEWS**

Accueil | Quoi de neuf | Contact | LANGUE Choisissez

Qui nous sommes | Nos activités | Où nous intervenons | La guerre et le droit | **Ressources** | RECHERCHE Enter keywords

Ressources

- Publications et films
- Photos
- Cartes
- Revue internationale
- Rapport d'activité
- Bases de données DIH
- Centre d'information et de documentation
- Archives du CICR
- Calendrier
- Autres sites
- Boutique
- Plateforme Vidéo news**

La plateforme Vidéo News du CICR

Journalistes et réseaux de télévision peuvent visionner ici les dernières images filmées par le CICR. Elles sont libres de droit et téléchargeables gratuitement en qualité "broadcast" (MPEG2). Les utilisateurs doivent s'enregistrer au préalable (processus simple). Pour tout soutien ou question techniques, merci de nous contacter par courriel. Veuillez noter que ce service n'existe actuellement qu'en anglais.

LATEST NEWS | ASIA & PACIFIC | AFRICA | EUROPE & AMERICAS | MIDDLE EAST | ARCHIVE

LOGIN AREA

Email Address

Login

Forgotten
Password?
Register

SEARCH

All Regions
Search

TO DOWNLOAD

- Register and login
- Click "Read More & Download"
- Click "Download" next to each file

Monday 19th Sep 2011 | Latest News, Africa,
NIGER: North Tillabéri in the grip of Violence and Drought

The International Committee of the Red Cross recently provided over 27,000 farmers and herdsman with three-month food rations and special seed to generate rapid harvests. Communities living in the Tillabéri region, to the north of the capital Niamey, are among the most vulnerable in Niger. Farmers and herdsman are facing recurrent food insecurity in a context of persistent drought. In recent years, livestock has been decimated and harvests have been insufficient to feed the population.

Read More & Download Materials (1) (0) (0) (2)

19 September 2011
NIGER: North Tillabéri in the grip of Violence and Drought

07 September 2011
Libya: ICRC distribution to Africans stranded in Tripoli port

05 September 2011
Libya: armed conflict hinders urgent health care

26 August 2011
ICRC: International Day of the Disappeared

21 August 2011
Health care destroyed in western Cote d'Ivoire

Fig.9: L'onglet "Ressources" et les rubriques ambiguës

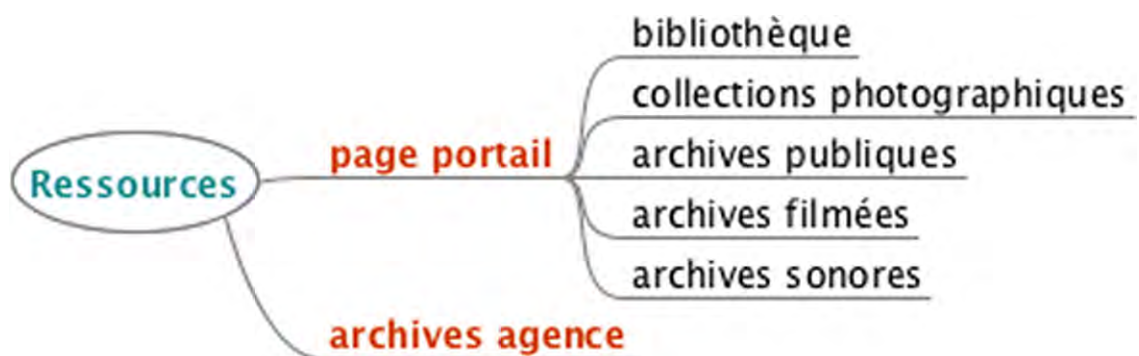


Fig. 10a: Arborescence des nouvelles pages, option I

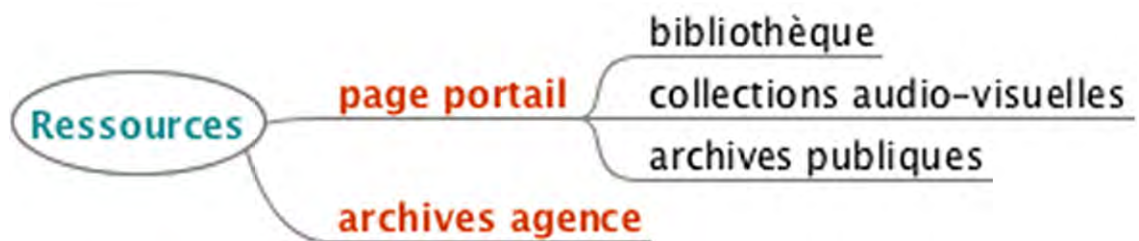


Fig. 10b: Arborescence des nouvelles pages, option II

Fig.12: Page de la bibliothèque

Fig.16: Page des archives sonores

Fig.17: Page des archives agence

**Annexe 3: Commentaire des maquettes
(document remis à LPA en août 2011, en l'état)**

Maquettes pour les nouvelles pages internet des archives et collections des unités LPA et PTA: commentaires

0. Introduction

1. Structure générale du site du CICR

Le site du CICR s'organise essentiellement sur 4 niveaux:

- **Niveau 1:** onglets.
- **Niveau 2:** sections. Elles forment les rubriques des onglets thématiques présents sous l'en-tête du site.
- **Niveau 3:** sous-sections. Elles s'affichent en dessous de la section concernée dans le menu de navigation lorsque l'on ouvre celle-ci. Sections et sous-sections sont visibles dans le menu de navigation. La section et la sous-section en cours de consultation s'affichent en rouge.
- **Niveau 4:** documents finaux. Pages plus simples que les sections et les sous-sections, en général des pages de texte qui peuvent contenir des images, des liens, des encadrés, des extraits multimédia. Elles ne s'affichent pas dans le menu de navigation¹.

2. Structure générale des pages du site du CICR

Les pages du site du CICR ont une structure uniforme:

- **Barre latérale gauche:** contient le menu de navigation, et divers éléments comme l'indication d'un flux RSS.
- **Barre latérale droite:** liens (internes et externes) et parfois informations pratiques (contacts).
- **Au centre:** contenu principal de la page. Organisée par blocs sous un titre et un chapeau de présentation, la page se compose de diverses rubriques aux structures fixes (paragraphe de texte, encadrés, listes de liens, bandes déroulantes,...). Les fonctionnalités permettent l'ajout d'images, de documents PDF et d'extraits multimédia. Certaines rubriques sont standard et se retrouvent sur la plupart des pages du site: En relief (actualités), En images (liens vers des films ou des galeries photo), Documents de référence (liste de documents), Foire aux questions,...

3. Articulation des pages

Le but du mandat était de créer une page portail (section) ouvrant sur une série de pages (sous-sections) consacrées aux diverses collections et archives gérées par l'unité LPA. Cette formule a été déclinée en 2 options.

- **L'option I**, la version "étendue", propose un nombre de pages (sous-sections) équivalent au nombre de collections: bibliothèque, collections photographiques, archives publiques, archives filmées, archives sonores.
- **L'option II**, la version "concentrée", est identique mais rassemble les collections photographiques, les archives filmées et les archives sonores sur une seule page.

¹ Ce qui est d'ailleurs déroutant pour le lecteur s'il arrive sur ces pages par un autre chemin que via la page d'accueil du site. Il ne sait pas dans quelle section ou sous-section il se trouve. Y-a-t-il moyen de montrer la navigation pour les documents finaux ("breadcrumbs")?

- Les archives agence, traitées par l'unité PTA, ont été intégrées sous la forme d'une section à part entière.

4. Remarques préliminaires

- La structure des pages proposées ici est prête, mais les titres, textes et contenus sont provisoires. Les textes colorés en bleu sont des liens, qui ouvrent sur des sous-sections (page portail) ou des documents finaux (autres pages).
- Penser qu'il y aura probablement des changements suite au lancement du nouveau logiciel de gestion pour les photos, les films et les sons. Certaines solutions proposées sont donc provisoires.
- Les pages proposées ici sont censées être modulables et évolutives dans leur structure. Elles permettent en principe l'ajout ou l'enlèvement de rubriques.
- Les maquettes ci-jointes sont inspirées au mieux des pages du site du CICR, mais les polices et les tailles de caractères ainsi que la mise en page (espaces, couleurs) sont différentes.
- Fonctionnalités Web 2.0: pour le moment, le plus simple est de proposer un flux RSS pour les rubriques dynamiques (nouvelles acquisitions, livre du mois, photo de la semaine, nouvelles, rubrique "En relief",...). D'autres fonctionnalités pourront être ajoutées par la suite. En soi, le nombre de fonctionnalités Web 2.0 applicables en contexte documentaire sont nombreuses: alertes par mail, possibilité de laisser des commentaires ou des tags sur certains documents (livres, photos,...); nuage de tags dans l'OPAC pour faciliter la navigation; OPAC enrichi; possibilité de compte personnel; partage de signets; blog ou compte Twitter concernant l'unité LPA; possibilité de chat avec les collaborateurs; service de référence sur certains thèmes, etc. Cependant, il faut garder à l'esprit que les fonctionnalités Web 2.0 ne sont pas une fin en soi: ce sont des outils, qui doivent être utiles pour l'utilisateur et constituer une vraie valeur ajoutée. Par ailleurs, leur mise en place dépend aussi des possibilités techniques du site du CICR. Et pour terminer, il faut se rappeler que toute fonctionnalité demande de l'entretien, ce qui signifie y investir du temps et du personnel. Donc: bien y réfléchir, et bien les choisir.

I. Option I: version "étendue"

1. Page portail

Cette page, qui s'insère en tant que section dans l'onglet "Ressources", sert à la fois de point d'accès unifié aux collections, et de vitrine.

Elle montre des morceaux choisis des collections (photo de la semaine, livre du mois), présente les nouveautés (nouvelles acquisitions, nouvelles,...). Ne pas trop en mettre pour ne pas noyer le lecteur et pour maximiser la partie de la page "above the fold" (voir note 2).

Comme point d'accès, cette page ouvre sur une série de sous-sections consacrées aux divers types de collections.

1.1. Partie centrale

Chapeau de présentation: texte bref (2 lignes maximum²) décrivant les collections. Crucial: trouver un titre représentatif! Penser du point de vue de l'utilisateur (faire un concours d'idées auprès du public?), éviter les acronymes. Ne pas mettre d'image, car il y a en déjà beaucoup sur la page.

Bannière: cadre avec fond coloré. Elle sert à faire des annonces ponctuelles, par ex. des fermetures exceptionnelles de la bibliothèque. Elle est provisoire et peut s'enlever quand on n'en a plus besoin. A reprendre des pages des collections concernées!

En relief: rubrique qui présente sous forme de bande déroulante des éléments qui changent régulièrement, par ex. le livre du mois ou la photo de la semaine, repris tels quels des sous-sections concernées.

Nouvelles acquisitions: liste de liens (sur 2 colonnes pour l'esthétique, mais possible sur 1 colonne) qui rassemble les nouvelles acquisitions de la bibliothèque et de la photothèque³, reprises telles quelles des sous-sections concernées (page pourvue de documents PDF). Mais peut-on moderniser cela et accéder directement au contenu?

Nos collections: série de petits paragraphes avec vignettes qui donnent accès aux sous-sections consacrées aux collections. Le texte peut présenter la collection concernée en 2 mots, mais doit rester bref. Il faut trouver des titres et des images représentatives pour chacun. La vignette est une bonne accroche visuelle. (Référence: CICR/Où nous intervenons/Afrique)

NB: Penser à l'archivage des anciennes rubriques dynamiques, qui doivent rester accessibles quelque part sur le site.

² Le chapeau peut faire de 500 à 1000 mots en théorie. Mais il faut le garder court pour ne pas barber le lecteur et maximiser le nombre d'éléments visibles dans la partie supérieure de la page ("above the fold"), celle que le lecteur voit sans la faire défiler. Si nécessaire, ce texte peut être extensible: un lien "En savoir plus" placé à la fin du paragraphe ouvre sur un document qui présente le texte en entier.

³ On pourrait aussi les ajouter à la rubrique "En relief", mais cela ferait un peu trop d'éléments. De plus, il est difficile techniquement de combiner liste de liens et textes avec vignette dans une même rubrique (seule possibilité: 1 texte avec vignette à gauche et liste de liens à droite; c'est la solution proposée pour la rubrique "En relief" de la page bibliothèque. Référence: CICR/Qui nous sommes/Histoire/Marcel Junod: Le troisième combattant).

1.2. Barre latérale droite

Contact: adresse de la teambox LPA, car est la seule valable pour tous⁴. Mais: multiplie les points de contact (formulaire pour la bibliothèque et la photothèque, adresses personnelles pour les archives,...), et sera à adapter si la teambox disparaît. Pas d'horaires ou de conditions d'utilisation sur cette page, car sont trop disparates entre les diverses collections⁵.

Liens rapides: permettent d'accéder directement aux éléments les plus utilisés, comme le catalogue de la bibliothèque, le formulaire de commande de photos, la page des archives agence pour la recherche de personnes,... Ne pas trop en mettre (4 ou 5 max.). A adapter dans le temps selon les statistiques d'accès (s'il est possible d'en obtenir).

Rubriques associées: liens internes au site du CICR, sur des pages dont les thèmes sont pertinents. Ex: galeries photos, rubriques "publications et films" et "video newsroom", et la section des archives agence⁶. Ne pas en mettre trop.

1.3. Barre latérale gauche

Flux RSS: donne la possibilité de s'abonner aux rubriques dynamiques (photo de la semaine, livre du mois, nouvelles acquisitions, nouvelles de la bannière,...).

2. Bibliothèque

2.1. Partie centrale

Chapeau de présentation: texte bref qui présente les collections. Même principe que pour la page portail (longueur), mais y ajouter une vignette (qui doit être la même que celle sur la page portail! Forme une accroche visuelle que le lecteur peut suivre et reconnaître). En profiter pour refaire une belle photo de la bibliothèque, ou de nos livres?

Bannière: cf. page portail.

En relief: cette rubrique présente les éléments dynamiques, qui changent au cours du temps. On peut les séparer en 2 rubriques, comme sur la page portail. Mais techniquement, il est aussi possible de les concentrer dans une seule rubrique (voir note 3). Ce qui est plus esthétique, car cela évite un "trou" dans la zone droite de la page.

- Le livre du mois: à reprendre de l'intranet. Vignette montrant la couverture du livre, avec à droite un petit texte composé du titre du livre et d'une brève description. Le titre et l'image sont un lien qui ouvre sur un document plus détaillé. Référence: rubrique "Publications" sur de nombreuses pages du site CICR.
- Nouvelles acquisitions, bibliographie DIH: ouvrent sur un document pourvu de documents PDF à télécharger. A reprendre des pages actuelles, mais est-il possible de moderniser cela et d'avoir un accès plus direct au contenu des PDF?

⁴ Attention: si les archives agence sont aussi intégrées finalement à ce portail, il faudra leur faire une adresse!

⁵ Ou alors: créer une page commune avec les accès, les horaires, les conditions d'utilisation des diverses collections? Un peu redondant.

⁶ D'ordinaire, on ne met pas de liens externes sur une page d'accueil (qui est au fond le rôle de cette page portail), pour ne pas tenter les usagers de quitter le site trop vite.

Ressources: liste de liens qui donnent accès au catalogue en ligne de la bibliothèque et à l'index des revues.

Fonds et collections particuliers: encadré qui permet de mettre en valeur les fonds particuliers de la bibliothèque, en les décrivant dans de petits paragraphes. Attention: ce type de rubrique (référence: tableau "Faits et chiffres" ou "Analyses" sur diverses pages du site du CICR) ne permet que du texte. Pour donner accès à des documents plus développés, il faut plutôt faire une liste de liens (mais on perd la mise en évidence visuelle). Voir si on peut quand même inclure dans l'encadré un lien vers un document Excel (inventaire de l'ancien fonds).

Documents de référence: liste de liens qui renvoient à divers documents, en partie à créer (règlement de la bibliothèque⁷, plan de classement,...).

2.2. Barre latérale droite

Informations pratiques et contact:

- Horaires d'ouverture et accès: reprendre la page actuelle.
- Nous contacter: reprendre le formulaire actuel, dont les bibliothécaires sont satisfaites, mais changer le titre (est toujours "request CID").
- Faire une proposition d'achat: forme à définir (autre formulaire? Page d'instructions avec contact mail? Donner adresse teambox LPA?). Rester simple.

Voir aussi: liens vers les sections du site dont les produits peuvent se télescoper avec nos collections et dérouter l'utilisateur (Publications et films). C'est un moyen d'attirer l'attention sur cette ambiguïté sans toucher au reste du site. Demander à mettre un lien vers la bibliothèque depuis la page "Publications et films"!

Rubriques associées: lien vers les autres collections de LPA.

Sites utiles: liens vers d'autres sites pertinents, par exemple des bibliothèques. Ne pas en mettre trop.

NB: Sur la page des nouvelles acquisitions, 2 liens mystérieux en bas de la page, avec adresse caduque. A corriger!

NB: Changer les informations de contact (encore le CID, et confusion avec la centrale du CICR, cf tous les téléphones qui arrivent à l'accueil par erreur) sur la page générale de contact (onglet "Au siège à Genève"): <http://www.icrc.org/fre/who-we-are/contacts/index.jsp>

2.3. Barre latérale gauche

Flux RSS: donne la possibilité de s'abonner aux rubriques dynamiques (livre du mois, nouvelles acquisitions, bibliographie DIH, nouvelles de la bannière,...).

⁷ Le règlement d'utilisation, qui devrait mentionner les infrastructures à disposition des usagers, peut aussi se placer dans la rubrique "Infos pratiques" dans la barre latérale droite.

3. Collections photographiques

3.1. Partie centrale

Chapeau de présentation: idem page bibliothèque.

En relief: cette rubrique présente les éléments dynamiques, qui changent au cours du temps. On peut les séparer en 2 rubriques, comme sur la page portail. Mais techniquement, il est aussi possible de les concentrer dans une seule rubrique (voir page bibliothèque et note 2). Et c'est plus esthétique, car cela évite un "trou" dans la zone droite de la page (cf page bibliothèque).

- La photo de la semaine: proposition pour mettre en valeur régulièrement un extrait des collections. Vignette montrant la photo, avec à droite le titre et un petit texte descriptif. Le texte peut servir de lien vers un document plus détaillé. (Référence: rubrique "En images/Collection de photos" sur diverses pages du site, mais ouvrant sur une page avec une seule image et un texte court, pas sur une galerie complète).
- Nouvelles acquisitions de la photothèque: forme à définir (page de texte pourvue de documents PDF, cf bibliothèque?), en attendant le nouveau logiciel.

Fonds et collections particuliers/Nos collections en chiffres: proposition pour mettre en valeur les fonds et collections. Encadré qui permet de les quantifier, ou de décrire un ou plusieurs fonds particuliers, cf. page de la bibliothèque (Référence: tableau "Faits et chiffres" ou "Analyses" sur diverses pages du site du CICR). Attention: ce type de rubrique ne permet que du texte. Pour donner accès à des documents plus développés, il faut plutôt faire une liste de liens (mais on perd la mise en évidence visuelle).

Choix de galeries: permet de montrer un échantillon des collections. On peut renvoyer à des galeries existantes, ou en créer de nouvelles sur des thèmes très demandés (Theresienstadt,...). On peut placer au maximum 2 galeries, sur 2 colonnes. La rubrique comporte une vignette à gauche, un titre et un petit texte à droite. Le texte et l'image servent de lien vers un document pourvu d'une galerie photo (Référence: rubriques "En images/Collection de photos" sur diverses pages du site CICR). Ou alors: mettre simplement des liens vers une page Flickr consacrée à la photothèque? Voir ce qui convient le mieux⁸.

3.2. Barre latérale droite

Informations pratiques et contact:

- Horaires d'ouverture et accès: reprendre la page de la bibliothèque? Horaires et accès sont similaires.
- Commander des photos: reprendre le formulaire actuel, qui convient encore. Mais en changer le titre (est toujours "request CID").
- Nous contacter: adresse teambox LPA.

Voir aussi: liens vers les sections du site dont les produits peuvent se télescoper avec nos collections et dérouter l'utilisateur (Photos). C'est un moyen d'attirer l'attention sur cette ambiguïté sans toucher au reste du site. Demander à mettre un lien vers les collections photo depuis la page "Photos"!

⁸ Des galeries s'ouvrant avec effet "lightbox" ne sont techniquement pas possibles.

NB: Pour enlever une part de la confusion, on pourrait simplement rebaptiser la section "Photos" en "Galleries photos".

Rubriques associées: lien vers d'autres sections du site pertinentes, dont les autres collections de LPA. Ne pas en mettre trop.

Sites utiles: liens vers d'autres sites pertinents, par exemple les galleries photos du CICR sur Flickr.

3.3. Barre latérale gauche

Flux RSS: donne la possibilité de s'abonner aux rubriques dynamiques (photo de la semaine, nouvelles acquisitions).

NB: Cette page comporte beaucoup d'images. Mais après tout, il s'agit des collections de photos!

NB: Formulaire de commande et adresse de contact ne sont pas vraiment redondants: ils ont chacun leur utilité (contact ne signifie pas forcément commande), et le mail permet d'envoyer des pièces jointes. A garder en mémoire si l'on refond le formulaire?

4. Archives publiques

4.1. Partie centrale

Chapeau de présentation: idem autres pages collections.

Bannière: un lien mis en évidence (cadre avec fond coloré?) qui redirige les usagers à la recherche de personnes vers la page des archives agence. Cette bannière est fixe.

Nos fonds: liste de liens donnant accès à des documents pourvus de fichiers PDF décrivant les inventaires des différents fonds. A reprendre tel quel de la page actuelle. Mais peut-on moderniser cela et accéder plus directement aux inventaires?

Documents de référence: liste de liens donnant accès à des documents (à reprendre tel quel de la page actuelle). A moderniser si possible (ouvre sur une page avec document PDF; voir si on peut donner accès directement au contenu).

NB: La maquette ne prévoit pas de rubrique "En relief" (car elle a suscité peu d'intérêt), mais il est possible d'en ajouter une sous le chapeau de présentation, selon divers modèles (liste de liens,...voir les autres pages). Dans ce cas, ne pas oublier le flux RSS.

NB: Inventaires à contrôler. Il semble notamment que le fond V n'est pas correct.

4.2. Barre latérale droite

Informations pratiques et contact:

- Venir consulter nos fonds: lien vers un document avec les conditions d'accès aux archives et les coordonnées de Fabrizio (voir nouvelle page préparée par Fabrizio).

- Nous contacter: adresse de Fabrizio (NB: que faire de l'adresse archives@icrc.org qui existe encore sur la page actuelle de contact des archives?)⁹

Voir aussi: liens vers les sections du site dont les produits peuvent se télescoper avec nos collections et dérouter l'utilisateur (Photos). C'est un moyen d'attirer l'attention sur cette ambiguïté sans toucher au reste du site.

Rubriques associées: liens vers d'autres sections du site pertinentes, dont les autres collections de LPA et les archives agence. Ne pas en mettre trop.

Sites utiles: liens vers d'autres sites pertinents, par exemple d'autres services d'archives?

5. Archives filmées

5.1. Partie centrale

Chapeau de présentation: idem autres pages.

En relief: cette rubrique présente sous forme de bande déroulante les éléments dynamiques, qui changent au cours du temps. Montre que les archives bougent! Liste de liens qui ouvrent sur des documents finaux (pages de texte avec images, liens, extraits multimédia,...). Proposition: mentionner les projets de numérisation des films 16 et 35 mm.

Fonds et collections particuliers/Nos collections en chiffres: proposition pour mettre en valeur les fonds et collections. Encadré qui permet de les quantifier, ou de décrire un ou plusieurs fonds particuliers, cf. page de la bibliothèque (Référence: tableau "Faits et chiffres" ou "Analyses" sur diverses pages du site du CICR). Attention: ce type de rubrique ne permet que du texte. Pour donner accès à des documents plus développés, il faut plutôt faire une liste de liens (mais on perd la mise en évidence visuelle).

A visionner: permet de montrer un échantillon des collections. On peut renvoyer à des extraits existants, ou en mettre de nouveaux. On peut placer au maximum 2 extraits, sur 2 colonnes. La rubrique comporte une vignette à gauche, un titre et un petit texte à droite. Le texte et l'image servent de lien vers un document texte pourvu d'un film à visionner (Référence: rubriques "En images/Film" sur diverses pages du site CICR).

Foire aux questions: proposition pour clarifier les ambiguïtés entre les films des archives et ceux proposés à d'autres endroits du site (bibliothèque, publications et films, video newsroom). Liste de liens qui ouvrent sur des documents texte (ou sur un seul document rassemblant toutes les informations) contenant les réponses aux questions.

5.2. Barre latérale droite

Informations pratiques et contact:

- Venir consulter nos fonds: lien vers un document avec les conditions d'accès aux archives filmées et les coordonnées de contact de Marina.
- Nous contacter: adresse de Marina.

⁹ Les responsables des archives (archives publiques, archives filmées et sonores) préfèrent mettre leurs coordonnées personnelles. A la bibliothèque et à la photothèque, on préfère plutôt une adresse générique. Ce qui pose la question du point de contact de LPA (unique ou multiple?).

Voir aussi: liens vers les sections du site dont les produits peuvent se télescoper avec nos collections et dérouter l'utilisateur (Publications et films, Video newsroom). C'est un moyen d'attirer l'attention sur cette ambiguïté sans toucher au reste du site. Demander à mettre des liens vers les archives filmées depuis ces rubriques!

Rubriques associées: liens vers les autres collections de LPA.

Sites utiles: liens vers d'autres sites pertinents, par exemple les films du CICR sur YouTube, ou Memoriav (cf. projets de numérisation).

5.3. Barre latérale gauche

Flux RSS: donne la possibilité de s'abonner aux rubriques dynamiques (rubrique "En relief")

NB: Dans l'onglet Ressources, section "Boutique", il y a parmi les stylos et les parapluies un DVD "Humanitaire et cinéma". A signaler sur cette page?

6. Archives sonores

6.1. Partie centrale

Chapeau de présentation: idem autres pages.

En relief: cette rubrique présente sous forme de bande déroulante les éléments dynamiques, qui changent au cours du temps. Montre que les archives bougent! Liste de liens qui ouvrent sur des documents (pages de texte avec éventuellement des images, des liens,...). Proposition: mentionner le projet de numérisation. On peut reprendre en grande partie le texte de la page actuelle (interview).

Fonds et collections particuliers/Nos collections en chiffres: proposition pour mettre en valeur les fonds et collections. Encadré qui permet de les quantifier, ou de décrire un ou plusieurs fonds particuliers, cf. page de la bibliothèque (Référence: tableau "Faits et chiffres" ou "Analyse" sur diverses pages du site du CICR). Attention: ce type de rubrique ne permet que du texte. Pour donner accès à des documents plus développés, il faut plutôt faire une liste de liens (mais on perd la mise en évidence visuelle). A nouveau, on peut reprendre en partie le contenu de l'interview sur la page actuelle.

A écouter: présente un échantillon des collections. Liste de liens ouvrant sur des documents texte pourvu d'un extrait à écouter (Référence: rubriques "En images/Film" sur diverses pages du site CICR). Reprendre les extraits qui existent dans la page actuelle (interview).

6.2. Barre latérale droite

Informations pratiques et contact:

- Venir consulter nos fonds: lien vers un document avec les conditions d'accès aux archives sonores et les coordonnées de contact de Florence.
- Nous contacter: adresse de Florence.

Rubriques associées: liens vers les autres collections de LPA.

Sites utiles: liens vers d'autres sites pertinents, par exemple Memoriav (cf. projet de numérisation).

6.3. Barre latérale gauche

Flux RSS: donne la possibilité de s'abonner aux rubriques dynamiques (rubrique "En relief").

NB: Existence d'un communiqué de presse "la voix du CICR" (26.10.2010, cf rubrique Histoire). Mettre en lien?

7. Archives agence¹⁰

7.1. Partie centrale

Chapeau de présentation: idem autres pages.

Bannière: attire l'attention sur les informations importantes, en l'occurrence l'interruption actuelle du service. Est un lien mis en évidence (cadre avec fond coloré) qui donne accès à un document final (reprendre le document tel quel sur la page actuelle). Cette bannière est provisoire, on pourra l'enlever quand le service aura repris.

En relief: cette rubrique présente les éléments dynamiques, qui changent au cours du temps. Montre que les archives bougent! Liste de liens qui ouvrent sur des documents (pages de texte avec éventuellement des images, des liens,...). Proposition: mentionner le projet sur les archives de la Première Guerre mondiale. Répéter ici le document auquel la bannière donne accès.

Recherchez-vous des informations sur une personne?¹¹: c'est un service très demandé par les utilisateurs, et qui ne concerne pas seulement les archives agence. Reprend la rubrique de la page actuelle, sous forme d'une liste de liens qui ouvrent sur divers documents (le formulaire de demande de recherche, la page RLF du site CICR, le document mentionnant l'ITS). Être très clair dans les libellés des liens pour que l'utilisateur comprenne à quoi cela correspond.

Fonds et collections particuliers/Nos collections en chiffres: proposition pour mettre en valeur les fonds et collections. Encadré qui permet de les quantifier, ou de décrire un ou plusieurs fonds particuliers, cf. page de la bibliothèque (Référence: tableau "Faits et chiffres" ou "Analyses" sur diverses pages du site du CICR). Attention: ce type de rubrique ne permet que du texte. Pour donner accès à des documents plus développés, il faut plutôt faire une liste de liens (mais on perd la mise en évidence visuelle).

7.2. Barre latérale droite

Informations pratiques et contact:

- Formulaire de demande de recherche de personne: reprendre l'actuel, mais mettre en valeur le fait que le service est interrompu (en rouge?). Être cohérent entre les infos données sur la page et sur le formulaire.

¹⁰ A renommer? Peu parlant pour le public externe.

¹¹ Est ce que "Cherchez-vous un proche disparu?" serait plus parlant?

- Nous contacter: quelle adresse? A définir (actuellement: archives@icrc.org)¹²

Rubriques associées: lien vers d'autres sections du site pertinentes, dont les collections de LPA. Ne pas en mettre trop.

Sites utiles: liens vers d'autres sites pertinents, par exemple l'ITS.

7.3. Barre latérale gauche

Flux RSS: donne la possibilité de s'abonner aux rubriques dynamiques (rubrique "En relief")

¹² Pas de rubrique "Venir consulter nos fonds", car ne sont pas ouvertes au public (?). Dans le cas contraire, rajouter une telle rubrique sur le modèle des archives publiques.

II. Option II: version "concentrée"

Dans cette version, les collections audio-visuelles (photos, archives filmées et archives sonores) sont rassemblées sur une seule page. Le nombre de sous-sections se trouve ainsi réduit, ce qui est probablement plus agréable pour l'utilisateur. Désavantage: les collections concernées ont moins d'espace à disposition, et la page en question est assez chargée (notamment en images).

Il était compliqué de créer une rubrique par collection (contenant ses galeries/extraits, ses liens et ses encadrés respectifs), car techniquement une même rubrique ne peut pas facilement combiner des éléments de structures différentes¹³. La solution la plus simple était de faire des rubriques thématiques rassemblant les éléments de même nature, en séparant les collections. Par ailleurs, comme le site ne permet pas les "sous-sous sections", la présentation des collections doit se faire via des documents finaux.

1. Page portail

Pas de changements dans la structure de la page portail par rapport à l'option I, à part la réduction du nombre de points d'entrée vers les collections, limité à 3: bibliothèque, collections audio-visuelles, et archives publiques.

2. Collections audio-visuelles

2.1. Partie centrale

Chapeau de présentation: idem autres pages, mais sans vignette, car il y en a déjà beaucoup sur la page. Trouver un bon titre!

En relief: rassemble les éléments dynamiques des 3 collections concernées. On peut les concentrer dans une seule rubrique avec vignette et texte (photo de la semaine) à gauche, et une liste de liens à droite (pour le reste)¹⁴.

- La photo de la semaine: cf. page photo option I.
- Nouvelles acquisitions de la bibliothèque et de la photothèque: cf. pages bibliothèque et photo option I.
- Projet de numérisation des films: cf. page archives filmées option I.
- Projet de numérisation des sons: cf. page archives sonores option I.

Nos collections: série de petits paragraphes avec vignettes qui ouvrent sur des documents finaux dédiés aux différentes collections. Ces documents sont essentiellement des pages de texte, mais peuvent contenir certaines fonctionnalités (images à droite du texte, liens dans la barre latérale droite,...). Leur structure se composerait des éléments suivants:

- Chapeau de présentation avec titre (pas trop long).
- Texte avec description des collections. (pas trop long non plus).
- Pour la mise en valeur des collections: des morceaux de textes peuvent être placés dans des rectangles colorés¹⁵.

¹³ Outre la structure utilisée pour la rubrique "En relief" de la bibliothèque et de la photothèque.

¹⁴ Voir la rubrique "En relief" de la bibliothèque et de la photothèque. Cette rubrique a une structure fixe.

¹⁵ Un encadré du genre de "Faits et chiffres" et "Analyses" est peut-être possible, voir la page d'interview du 7.4.2010: "Agence centrale de recherches du CICR: un demi-siècle de rétablissement des liens familiaux".

- Dans la barre latérale droite: contacts et liens¹⁶, mais aussi la vignette correspondant à la collection (sert de repère visuel).
- D'autres fonctionnalités sont-elles possibles, comme des listes de liens, qui pourraient reprendre au moins en partie le contenu des pages de la version étendue¹⁷? A contrôler.

Choix de galeries: cf option I.

A visionner: idem.

A écouter: idem.

2.2. Barre latérale droite

Informations pratiques et contact:

- Horaires d'ouverture et accès: faire une page commune avec les horaires, l'accès et les conditions d'utilisation des 3 collections.
- Commander des photos: reprendre le formulaire actuel, cf. option I.
- Nous contacter: adresse teambox LPA? Ou faire une page commune avec le détail des contacts (coordonnées personnelles pour les films et les sons; pour la photo, adresse de la teambox LPA?)

Voir aussi: cf. option I, Concerne les rubriques "Photos", "Publications et films", et "Video newsroom". Ne pas oublier les liens réciproques vers la page des collections audio-visuelles depuis les sections concernées.

Rubriques associées: lien vers les autres collections de LPA.

Sites utiles: liens vers d'autres sites pertinents, par exemple les galeries photos du CICR sur Flickr, les films du CICR sur YouTube, ou Memoriav (projets de numérisation).

2.3. Barre latérale gauche

Flux RSS: donne la possibilité de s'abonner aux rubriques dynamiques (rubrique "En relief").

¹⁶ Collections photographiques: pas oublier de répéter le lien vers le formulaire dans la marge.

¹⁷ Pour la foire aux questions des archives filmées, surtout. Pour le reste, on ne perd pratiquement pas d'infos par rapport à la version étendue.

III. Quelques conseils pour la rédaction des futurs contenus

- Ecrire des textes aussi courts et synthétiques que possible. A l'écran, le lecteur tend à scanner, à lire en travers, et ne prend pas le temps de lire les textes trop longs. Règle: la concision! Garder les pages courtes permet aussi de maximiser la partie de la page visible sans devoir la faire défiler ("above the fold").
- Présenter les textes de manière claire et aérée. Découper les textes en petits paragraphes séparés par des titres et des sous-titres.
- Bien structurer les textes. Adopter le schéma de la pyramide inversée, en mettant la conclusion et l'essentiel au début, et reléguer au niveau inférieur les détails ou les explications supplémentaires (cf. articles de journaux).
- Soigner les titres des pages, ils sont parmi les éléments les plus lus.
- Utiliser des mots-clés dans les titres, les premiers paragraphes, le corps des textes, afin d'améliorer le référencement des pages pour les moteurs de recherche.
- Garder la langue accessible au public. Eviter les acronymes et le jargon.
- Rester cohérent dans les libellés (utiliser les mêmes termes pour désigner les mêmes éléments d'une page à l'autre, ou d'un lien à une page).
- Veiller à la qualité de la langue, respecter la grammaire et l'orthographe.
- De nombreuses infos peuvent être reprises des pages intranet.