



## Rapport annuel 2007



En cette fin de mois de janvier 2008, nous avons été confrontés au décès brutal de Mechthild Nussbaumer. Elle nous a quitté le 29 janvier et le 6 février, nous l'avons accompagnée une dernière fois à l'église St-Michael, à Zoug. Quelques jours auparavant seulement, certains d'entre nous avaient participé au Colloque 2008 organisé par *cinfo* et NADEL sur les « Professions de la CI: tendances et futurs défis » et l'avaient côtoyée encore une fois, avec son engagement, son investissement personnel et sa personnalité avenante. J'ai encore souvent l'impression que ce qui est arrivé ne peut pas être vrai ou ne doit pas l'être. J'ai devant les yeux l'image de Mechthild, avec son rire communicatif, son dynamisme, son rayonnement et sa spontanéité.

Mechthild Nussbaumer s'est totalement identifiée à *cinfo* et à ses objectifs. Elle y a travaillé dix-huit ans; d'abord comme conseillère, puis, depuis douze ans, en qualité de directrice. Pendant toutes ces années, elle a offert toute son énergie, son enthousiasme et ses nombreuses idées à *cinfo* qu'elle a marqué de manière décisive. En particulier, elle a dirigé *cinfo* avec beaucoup de motivation et d'engagement, l'a développé et l'a sans cesse adapté en fonction des nouveaux besoins et des nouveaux défis. Elle s'est, ce faisant, constitué un réseau varié de relations en Suisse et à l'étranger et a, avec son

équipe, fait de *cinfo* ce que la fondation est aujourd'hui: une organisation prospère de la coopération internationale (CI).

Mechthild Nussbaumer avait décidé il y a six mois de rechercher un nouveau défi professionnel et annoncé qu'elle quitterait *cinfo* au printemps 2008. J'avais certes regretté ce dé-

concours du poste de directeur/directrice et la sélection des candidats à la succession de Mechthild Nussbaumer. A la fin de l'année, le Conseil de fondation a nommé M. Cuno Derendinger nouveau directeur de *cinfo*. Après des débuts dans le secteur des finances, M. Derendinger a travaillé quelques années à l'étranger pour le CICR, puis



part pour *cinfo*, mais m'étais dans le même temps réjoui de voir qu'elle avait le courage de se lancer encore une fois dans quelque chose de nouveau et d'inconnu, avec l'enthousiasme qui la caractérisait. Mais le destin en a décidé autrement. Je remercie Mechthild pour tout ce qu'elle a fait pour *cinfo* et pour la coopération internationale.

Pour *cinfo*, le second semestre de 2007 a été marqué par la mise au

en Suisse pour Caritas, dans le domaine des réfugiés et de l'aide humanitaire. Pendant les six dernières années, il a dirigé le domaine du personnel d'une section de La Poste. Il entrera en fonction le 1<sup>er</sup> avril 2008. A l'avenir, Lisa Isler reste membre de la direction en qualité de directrice adjointe.

Il n'y a pas que *cinfo* qui connaisse des changements. Au cours de l'année 2007, le débat sur la coopé-

ration publique au développement et son orientation s'est intensifié en Suisse. Il est certainement juste et important que la coopération internationale reconsidère ses conceptions, ses méthodes de travail et ses instruments. Et qu'elle prenne les critiques au sérieux et accepte de susciter le débat et de faire l'objet de divergences. Mais il est tout aussi important qu'elle souligne la complexité et surtout la diversité des situations.

Au niveau international aussi, les critiques vis-à-vis de la CI sont de plus en plus fréquentes. La réalisation des Objectifs du Millénaire pour le développement (OMD) à l'horizon 2015 suscite, à juste titre, le doute. Les débats d'harmonisation et les expériences correspondantes chez les donateurs montrent que les attentes élevées ne sont pas faciles à satisfaire.

Vous allez peut-être vous demander: mais qu'est-ce que cela a à voir avec *cinfo* et qu'est-ce que cela signifie pour *cinfo*? Beaucoup de choses. Car une réorientation de la politique et de la coopération internationales au développement détermine aussi les futurs besoins en personnel. L'effectif du personnel de *cinfo* a déjà fortement augmenté depuis sa fondation, il y a 18 ans. Et *cinfo* doit, à l'avenir encore, continuer à suivre attentivement ces changements et adapter ses prestations de services aux nouvelles demandes. Pour cela, *cinfo* doit aussi se développer et nous nous réjouissons des nouveaux défis qu'il faudra relever dans ce contexte. ■

*Rudolf Dannecker,  
Président du Conseil de fondation*

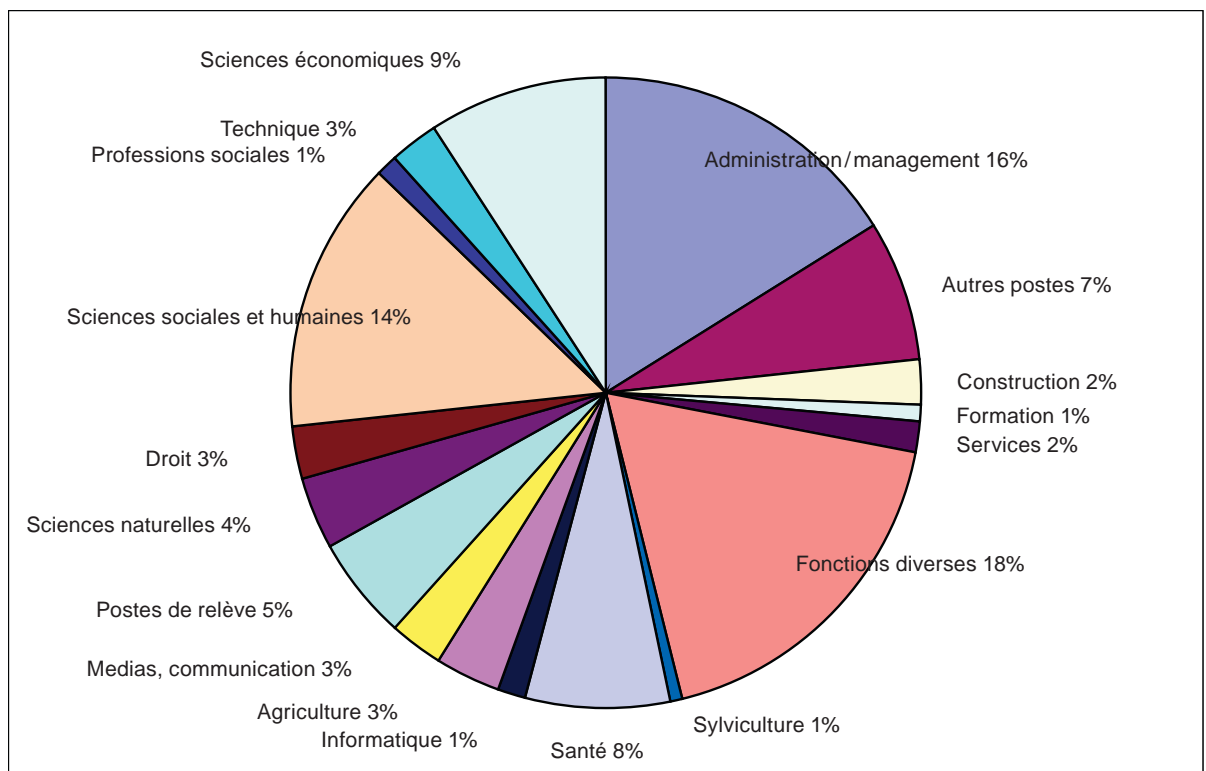
## Rapport d'activités de la direction

Au cours de l'année 2007, *cinfo* a informé, conseillé et formé plus de 10'000 clientes et clients particuliers. A cela s'ajoutent encore les dizaines de milliers de personnes qui ont consulté notre site web de même que les prestations fournies aux organisations par *cinfo*.

En 2007, *cinfoPoste* (publication d'offres d'emplois vacants) a été une nouvelle fois le produit le plus demandé. L'évolution constatée dans ce domaine correspond typiquement à celle d'une période d'essor économique: les abonnements des demandeurs d'emplois ont diminué tandis que l'on enregistrait une hausse nettement marquée des offres d'emplois. Au total, 131 organisations ont publié plus de 900 offres d'emplois dont les deux tiers concernaient des postes à l'étranger. On a pu remarquer une grande diversité au niveau des profils recherchés de même que la variété des thèmes en rapport avec le secteur de la coopération internationale (CI).

### 4

#### Groupes professionnels des postes publiés dans *cinfoPoste* en 2007

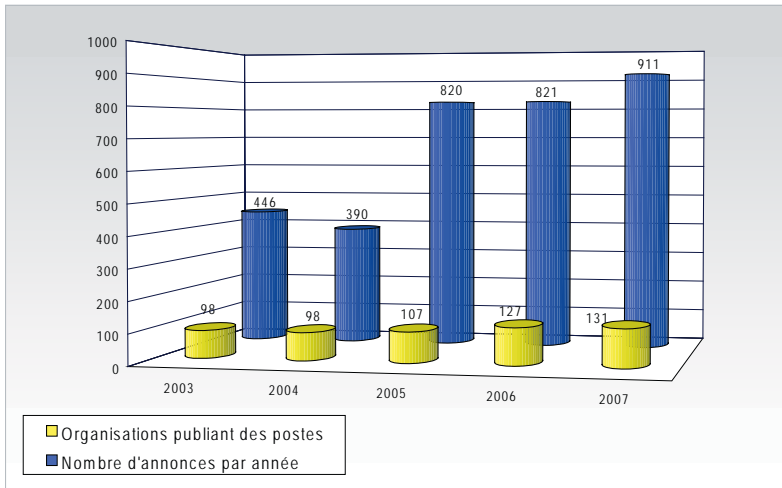


**Abonnements:** 2'960 (Etat fin décembre 2007)

**Nombre de postes par rubrique:** 447 postes à l'étranger, 102 postes auprès des organisations internationales, 267 postes en Suisse, 65 postes de relève, 911 postes au total

**Nombre d'organisations publiant des postes:** 131

Tout comme l'année précédente, le développement du système «self service» sur nos pages internet a été poursuivi. Une des principales conséquences engendrée par ce mode de service est qu'une grande partie de cette clientèle reste dans l'anonymat. Afin de pouvoir développer et fournir des offres adéquates, le domaine et ses



tendances doivent être tout particulièrement observés. Par conséquent, en 2007, les collaboratrices et collaborateurs de *cinfo* ont participé à différents réseaux et forums d'échanges nationaux et internationaux. Au moment opportun, *cinfo* peut ainsi adapter ses services pour répondre aux changements qui s'opèrent ou aux nouveaux besoins. Les vastes possibilités offertes par internet et les autres technologies de communication seront à l'avenir encore plus largement exploitées. Les pages internet ne serviront par exemple plus simplement de moyen d'information mais deviendront une réelle plate-forme interactive d'échanges.

### Présence dans les Hautes Ecoles

Les offres de services *cinfo* s'adressent aux personnes ayant une expérience professionnelle dans le cadre de la CI, respectivement à des personnes ayant de réelles chances de trouver un emploi dans le domaine de la CI. Une des exigences les plus fréquemment formulée étant d'avoir acquis un diplôme d'études supérieures pour pouvoir travailler dans la CI, en 2007 *cinfo* a donc également participé à des journées d'information organisées par les Hautes Ecoles. Les conséquences du jeu de la concurrence qui se pratique entre les universités et les hautes techniques supérieures se révèlent, entre autres, par les demandes croissantes adressées à *cinfo* pour de telles manifestations. *cinfo* sera donc amené à trouver de nouvelles formes de collaboration avec des multiplica-

teurs et avec des partenaires afin de développer ses offres de consultation et de formation destinés à des groupes spécifiques.

La tendance de l'internationalisation du marché de l'emploi dans le domaine de la CI se fait également sentir au niveau des salons professionnels: trois des quatorze journées d'information auxquelles a participé *cinfo* étaient des forums spécialisés qui se sont déroulés en Allemagne et en France.

### Les journées de réflexion et séminaires ont fait leurs preuves

Les journées de réflexion mises au programme l'année précédente ont largement fait leurs preuves auprès des personnes désireuses de s'engager dans la CI. Ces journées ont en outre permis de diminuer les demandes au niveau des consultations individuelles. Elles seront à l'avenir plus fréquemment offertes. Outre la garantie d'un service de qualité en matière de conseils, le concept de consultation développé en 2007 a permis de mettre en place une synergie plus efficace avec les autres services de *cinfo*.

L'offre des séminaires de *cinfo*, développée en premier lieu pour les collaborateurs des organisations membres de la fondation, a été utilisée dans le même ordre de grandeur que celui de l'année précédente. Il faut toutefois noter que les demandes de séminaires sur mesures émanant d'organisations de la fondation, de même que d'autres orga-

nisations, ont augmenté. En 2007, ce sont 32 séminaires qui ont été organisés pour 16 organisations, soit 5 de plus que l'année précédente. En outre, en collaboration avec Helvetas, un séminaire traitant du thème de la coopération interculturelle, destiné aux collaboratrices et collaborateurs locaux et internationaux d'Helvetas a été organisé au Kirghizstan.

### Nouveaux séminaires pour les candidatures au sein des organisations onusiennes

Au cours de cette année, *cinfo* a une nouvelle fois apporté son appui aux missions de recrutement des organisations onusiennes. *cinfo* a en outre développé un nouveau séminaire qui permet aux intéressés de mieux se préparer aux entretiens de sélection d'organisations internationales. *cinfo* a vu la demande concernant le service de soutien au recrutement se renforcer. Au total, ce sont 23 postes pour lesquels il a effectué une présélection de candidat-e-s sur la base de dossiers de candidatures et/ou d'entretiens. D'une part, cette activité permet à *cinfo* de mieux connaître les tendances du marché du travail dans le cadre de la CI et lui permet ensuite d'intégrer les connaissances acquises dans son activité d'information et de conseil. D'autre part, cette activité de service répond à un réel besoin exprimé par la clientèle.

Pour terminer, il faut encore mentionner quelques changements de personnel intervenus et qui ont marqué le déroulement de cet exercice. L'annonce de la démission de la Directrice pour le printemps de l'année 2008, de même que le processus de planification trisannuel mis en suspens, ont fait que certaines étapes du développement institutionnel ont été repoussées à 2008. ■

Lisa Isler,  
Directrice adjointe

## Ici, c'est ailleurs – une expérience interculturelle au Kirghizstan

6

**La co-animation du « pilot workshop on intercultural communication »: une nouvelle expérience de collaboration pour *cinfo*, au Kirghizstan, avec Helvetas – une perspective personnelle.**

Depuis quelques années, Helvetas réfléchit au rôle central de la communication interculturelle pour la durabilité de son travail, et se dote d'outils et de formations permettant de prendre le thème au sérieux, au siège et dans les programmes-pays. En 2007, Helvetas a innové en offrant un séminaire pilote sur le terrain, en l'occurrence au Kirghizstan. Marcus Büzberger, responsable de ce projet, m'a invitée à développer ce séminaire-pilote avec lui.

Le séminaire a réuni 17 participant-e-s (Kirghizes et expatrié-e-s), pendant une semaine, au bord du lac Issyk-kul. A leur arrivée, ils étaient curieux, parfois dubitatifs... « c'est quoi ce séminaire ? ».

Au fil des inputs, dialogues de grande qualité et autres exercices de groupes, ils purent nommer les défis de leurs interactions interculturelles, acquérir des outils et théories utiles dans leur travail mais aussi dans la vie. En fin de séminaire, l'enthousiasme général nous a plus que récompensé-e-s pour tout le travail investi, comme le montrent les phrases: « maintenant nous comprenons pourquoi, parfois, nous ne nous comprenons

pas vraiment, et nous avons des outils pour mieux le gérer », ou encore « cette formation devrait être donnée dans tous les programmes Helvetas, pas seulement au Kirghizstan ».

### **Bénéfice pour mon travail à *cinfo***

Lors des séminaires de préparation au départ, les participant-e-s ont parfois du mal à imaginer la complexité des défis interculturels qui les attendent. Dans le cadre d'un séminaire sur le terrain, les enjeux sont devenus réels pour eux, et un vrai dialogue peut avoir lieu avec les partenaires, dialogue qui bénéficie aux deux et au projet. Comme formatrice, j'étais particulièrement heureuse de constater que les expériences et situations partagées lors du séminaire corroborent la justesse et l'utilité des théories et outils que *cinfo* et Helvetas offrent lors de leur formations.

Enfin, le séjour dans ce pays si beau et si fascinant m'a permis de côtoyer de près la réalité de la coopération sur le terrain, d'entendre les défis liés à la transition que vit ce pays, et de glaner ainsi de nombreux exemples actuels de la coopération internationale que je pourrai intégrer dans les futurs séminaires de préparation au départ, à *cinfo*.

### **Ailleurs... c'est aujourd'hui...**

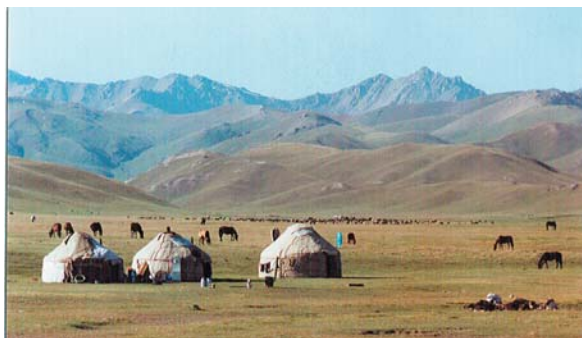
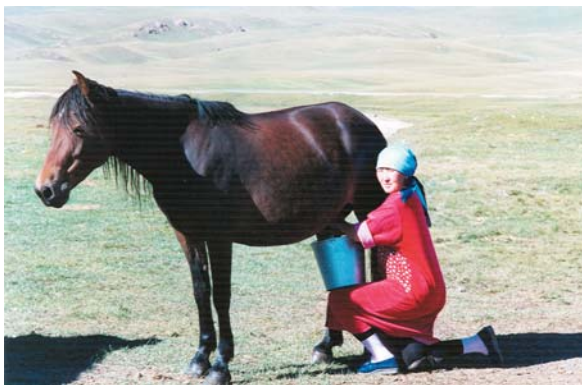
Après le séminaire, j'ai passé quelques jours dans la montagne, seu-

le en compagnie d'une famille de bergers nomades. Nous n'avions aucune langue verbale commune, et pourtant notre communication, surtout non-verbale, fut d'une grande richesse (ce qui, à nouveau, confirme la théorie des 70 à 80% de message non-verbal dans une interaction).

Ni Natel ni e-mail, ni électricité ni eau courante. Le silence de l'immensité des Haut-Plateaux, la musique du vent et du galop des chevaux. Une journée marquée au rythme des animaux, qu'il faut mener paître en montagne et protéger des loups; qu'il faut traire, cinq fois par jour pour les juments et deux fois pour les vaches. Les rires avec les femmes lorsque je ne maîtrise pas les gestes les plus élémentaires de la vie quotidienne: traire les juments, actionner, à la main, la centrifugeuse qui sépare le lait de la crème, préparer le thé à leur manière. L'angoisse lorsque tout à coup de troupeau de yacks disparaît, la joie lorsque le lendemain, on le retrouve sain et sauf.

L'honneur d'accompagner le père de famille, à cheval, allant de yourte en yourte, pour demander si les autres familles avaient vu son troupeau de yacks. L'adaptation des papilles gustatives qui, petit à petit commencent à trouver bon le lait fermenté de jument avec lequel chaque famille accueille les visiteurs. Je repense au titre de notre séminaire « Demain, ailleurs... » Oui, ici, c'est ailleurs... et c'est bien. ■

*Véronique Schoeffel,*  
Responsable domaine formation à *cinfo*, spécialiste en communication interculturelle



# De la transmission d'informations spécialisées aux questions de carrière

8

Pour répondre à l'évolution récente, *cinfo* s'est doté, en 2007, d'un concept définissant les consultations offertes. Celles-ci s'adressent aux personnes travaillant dans la CI ainsi qu'à celles envisageant une carrière dans ce domaine.

Depuis sa création, *cinfo* propose des consultations aux personnes intéressées par le domaine de la coopération internationale (CI). A l'origine, ces entretiens permettaient de mettre à disposition une information spécialisée et pointue, rassemblée et organisée par *cinfo*. Depuis, la situation a beaucoup évolué : le domaine de la CI est davantage visible et donc plus connu. Les informations le concernant sont plus largement médiatisées et, grâce à internet, facilement accessibles. L'offre en libre service de *cinfo* a été renforcée et, dès lors, les demandes pour des consultations ont évolué.

Le produit Consultations a été adapté : les questions de carrière dans la coopération internationale sont devenues le cœur des discussions. Une attention particulière a été accordée à la nécessité, pour les client-e-s de *cinfo*, de connaître les sources d'informations (liens, sites internet, etc.) utiles à leur projet professionnel. En effet, rechercher soi-même les informations pertinentes va de plus en plus de soi ; cependant, il n'est pas toujours aisé de savoir par où commencer ni

selon quels critères sélectionner ce que l'on trouve.

Concrètement, une consultation se compose de trois étapes. Premièrement, une préparation, faite par la personne elle-même, qui lui permet d'identifier et de documenter les questions qu'elle souhaite aborder lors de l'entretien. Deuxièmement l'entretien lui-même, durant lequel sont abordées les préoccupations identifiées par le ou la client-e. Le ou la conseiller-ère, sur la base de ses compétences professionnelles et de sa connaissance du marché de travail dans le domaine de la coopération internationale, conseille et oriente le client. C'est aussi pour ce dernier l'opportunité de mener une réflexion approfondie quant à une carrière dans la CI. De

plus, il peut se faire une idée plus réaliste des exigences du marché de l'emploi dans ce domaine. Troisièmement, le suivi, c'est-à-dire les démarches que la personne entreprendra après l'entretien en vue de mettre en œuvre les décisions qu'elle aura elle-même prises.

C'est ainsi que, souvent, lors de l'évaluation de l'entretien, les client-e-s soulignent combien cette démarche leur a permis de clarifier leur perception et leur compréhension de leur situation ainsi que les étapes encore nécessaires à une éventuelle concrétisation de leur projet de carrière dans la CI. ■

*Caroline Perren,*  
*Responsable du domaine Conseil*

## Comment s'y prendre concrètement :

- Rédiger un curriculum vitae (CV) actuel et profilé pour la CI
- Connaître l'offre d'information de *cinfo* et lire en particulier le document Travailler dans la CI
- Evaluer, pour les personnes sans expérience dans la CI, si c'est le bon moment pour en entretien en complétant la check-list proposée sur le site *cinfo*
- Réfléchir à des questions à discuter lors de l'entretien de consultation
- S'inscrire via le site internet, en remplissant le formulaire d'inscription – y compris les questions à traiter lors de l'entretien – et en envoyant son CV

Service clientèle			Contacts 2006	Contacts 2007
	E-mail		6'400	5'130
	Téléphone		3'600	3'030
	<b>Total</b>		<b>10'000</b>	<b>8'160</b>

Manifestations d'information		Participant-e-s				Manifestations			
		2004	2005	2006	2007	2004	2005	2006	2007
	<b>Manifestations internes</b>								
	Journées d'information et de réflexion	67	91	30	48	3	4	2	2
	Apéros «Consultant-e-s CI»	–	56	33	40	–	2	2	1
	forum cinfo (biennal)	1'281	–	1'050	–	1	–	1	–
	<b>Manifestations externes</b>					13	19	11	14

cinfoPoste			
	2005	2006	2007
Nombre de numéros par an (version imprimée)	23	12*	–
Abonnements version imprimée (fin décembre)	416	47*	–
Abonnements version internet (fin décembre)	2'733	3'090	2'695
Abonnements combinés particuliers	149	22*	–
Abonnements version imprimée organisations	134	101	–
Abonnements version internet organisations	98	262	265
Abonnements combinés organisations	36	33*	–
Nombre d'annonceurs par an	107	127	131
Nombre de postes mis au concours par an	820	821	911

\* Suppression de la version imprimée à la fin juin 2006 (chiffres à la fin juin 2006)



Séminaires	Nombre d'inscriptions	2005	2006	2007
<b>internes</b>	Demain, ailleurs	29	28	37
	Sécurité personnelle et stress sur le terrain	57	43	40
	Tropenaufenthalt und Gesundheit	16	31	31
	Séjour et santé à l'étranger	28	16	7
	VIH/SIDA	14	20	9
	L'art de la collaboration interculturelle	11	12	8
	Multicultural Teambuilding in International Cooperation	–	–	22
	Vers une gestion constructive des conflits dans un contexte interculturel	9	–	
	Consultant-e dans la coopération internationale	21	7	14
	Bilan de compétences	23	17	15
	Kompetenzenbilanz und Laufbahnoorientierung	21	21	25
	Revenir... oui, mais comment ?	11	6	9
	Café-Retour	–	5	–
	<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>206</b>	<b>217</b>
<b>externes</b>	<i>cinfo</i> Intercultural Skills for International Cooperation	–	–	5
	DM Echange et Mission	–	–	9
	Enfants du Monde	–	42	25
	Enseignants Sans Frontières	30	–	–
	EPER	–	–	11
	EPFL Ouagadougou	–	18	–
	EPF Zurich (préparation des stages)	11	–	–
	Geneva Call	–	–	13
	Haute Ecole Spécialisée HES St-Imier	–	9	–
	Helvetas (Zurich)	–	–	9
	Helvetas (Kirghizstan)	–	–	17
	Initiative For Intercultural Learning IFIL	–	–	13
	Institut fédéral des hautes études en formation professionnelle IFFP	40	–	48
	Institut Tropical Suisse	–	33	37
	INTERTEAM	15	27	19
	JPO DEZA	30	–	51
	Médecins Sans Frontières Suisse	14	48	–
	mission 21	–	–	10
	Mission Bethléem Immensee	8	16	7
	Nadel ETHZ	23	–	25
	Pädagogische Hochschule Zentralschweiz PHZ Zug	–	–	18
	SUVA	31	28	7
	SYNI Lausanne	187	167	148
	Uni Fribourg	–	7	–
	Unité – Affectations individuelles	–	15	–
	<b>Total</b>	<b>389</b>	<b>410</b>	<b>472</b>

## Membres du Conseil de fondation

(au 31.12.2007)

Rudolf Dannecker, président	Michel Muller, Fondation Tdh
Margrit Schenker, CRS, vice-présidente	Caroline Schaffhauser, MSF
Elisabeth Bolliger, Unité	Martin Schreiber, Unité
Franziska Büchler, SVB	Hilmar Stetter, Intercooperation
Daniel Ernst, CICR	Sybille Suter Tejada, DDC
Daniel Fino, iuéd	Laurent Venezia, ASOSP
Yvonne Kohler, Swisscontact	Joëlle Valterio, <i>cinfo</i>
Walter Leissing, Helvetas	Erich Wigger, Intercooperation
	Peter Zihlmann, Caritas Suisse

## Collaboratrices et collaborateurs en 2007

Collaborateur-trice	Tâches
Mechthild Nussbaumer	Directrice
Lisa Isler	Directrice adjointe; Responsabilité MP OI (Mandat de prestations Organisations internationales) et Mandat ponctuel Assistance au recrutement
Véronique Schoeffel	Responsabilité MP DR (Mandat de prestations Départ – Retour); Responsabilité Mandat ponctuel Formation
Christoph Lutz	Responsabilité Banque de données <i>cinfoPoste</i>
Gaby Allheilig	Responsabilité Communication
Caroline Perren	Responsabilité Conseil
Beat Geiser	Responsabilité MP Unité – Affectations individuelles
Nina Prochazka	Responsabilité Manifestations
Laure Revertera	Collaboration MP OI
Joëlle Valterio	Information et documentation
Patricia Delnon	Responsabilité Soutien technique
Marco Stucki	Administrateur; Responsabilité Service clientèle
Daniela Panozzo	Administration MP Unité – Affectations individuelles et MP OI; Service clientèle
Stéphanie Carfora	Administration Formation et Manifestations externes; Service clientèle
Lena Garcia-Gurtner	Administration <i>cinfoPoste</i>
Nicole Imfeld-Chédel	Administration MP Unité – Affectations individuelles et MP OI; Service clientèle
Anita Langenegger	Administration Publications
Verena Kneubühl	Administration Manifestations; Service clientèle
Doris Rütli	Administration MP OI et Mandat ponctuel Assistance au recrutement; Service clientèle

## Apprenti-e-s

Juliane Parrain	Apprentie
Sidney Molnár	Apprenti

## Aide auxiliaire

Iris Leu	Aide auxiliaire secrétariat
----------	-----------------------------

# Impressum

---

Centre d'information,  
de conseil et de formation  
Professions de la coopération  
internationale

Zentrum für Information,  
Beratung und Bildung  
Berufe in der internationalen  
Zusammenarbeit



**Rédaction *cinfo***  
**Concept graphique** medialink Zürich

© *cinfo* 05/2008  
Rue Centrale 121  
Case postale  
CH-2500 Bienne 7  
Tél. +41 32 365 80 02  
Fax +41 32 365 80 59  
info@cinfo.ch  
www.cinfo.ch