

# Interview: cinq minutes avec Nathalie Yakovleff, Chef de Projet ayant mis en place un portail documentaire métier

**PoleDocumentation.fr** Propos recueillis par Camille Delbray.

Aujourd'hui c'est Nathalie Yakovleff, Chef de Projet dans un service de communication, qui répond à nos questions: études supérieures, expériences professionnelles marquantes, conseils... Elle partage avec nous son expérience de professionnelle confirmée.

**D**ites nous-en un peu plus sur votre situation professionnelle...

Je travaille depuis 4 ans au sein d'un service de Communication où j'ai mis en place un portail documentaire métier en tant que Chef de projet. Il est utilisé à une échelle nationale. Désormais je l'administre et l'anime. Je suis en contact avec les directions métiers qui fournissent les contenus et les informaticiens qui gèrent l'hébergement et les développements. Je forme les utilisateurs nouveaux arrivants et propose des évolutions techniques. Il m'arrive aussi régulièrement de faire des présentations dans diverses instances de l'entreprise et du Groupe.

**Q**uel cursus avez-vous suivi ?

Diplômée d'une Ecole de commerce avec une spécialisation dans le contrôle de gestion, j'ai effectué par hasard un remplacement dans un centre de documentation. J'y ai tout de suite été à l'aise et ai été embauchée. Quelques années après, j'ai eu l'occasion d'être reçue au concours d'entrée de l'INTD. J'ai suivi cette riche formation avec avidité et ai en parallèle passé un Master 2 en Sciences de l'Information (à l'époque un DESS). La direction d'une équipe m'a ensuite été confiée avec le challenge de réorganiser le travail pour le rendre plus efficace. Puis les missions de refonte de bases de données documentaires se sont succédées. En 2010 j'ai eu l'opportunité de travailler sur un projet orienté web et ce challenge m'a motivé : j'allais enfin faire de la documentation avec des outils web !

Passionnée par ce domaine, j'essaie toujours d'élargir mes compétences et de faire partager ce que j'ai appris. Ainsi, depuis cinq ans je suis Chargée de cours à l'Université Paris V Descartes. J'enseigne la « Méthodologie et Recherche Documentaire » : ceci demande, outre de la pédagogie, de toujours remettre en question son savoir. J'ai également effectué de nombreuses traductions de communications du congrès annuel de l'IFLA de l'allemand et de l'anglais vers le français. Il y a quelques années j'ai aussi eu l'opportunité de faire partie d'une Commission AFNOR : « Modélisation, production et accès aux documents » et de participer au livre blanc sur la nouvelle norme de Thésaurus. Ces expériences m'ont permis de rencontrer des collègues et de travailler dans d'autres contextes.

**Q**uelles sont les principales tâches et missions que vous avez à accomplir dans une journée type ?

Le back-office est mon domaine : je veille à ce que l'arborescence reste harmonieuse, à ce que les libellés des documents soient précis et respectent les règles d'écriture, à ce que les contenus soient clairs et respectent la charte graphique de l'entreprise, bref, je contrôle toutes les mises à jour.

Une fois par semaine, je consulte les requêtes des utilisateurs pour vérifier les performances du moteur de recherche et suis de près les statistiques d'utilisation afin par exemple d'alerter si un document important n'est pas assez consulté.

J'aide régulièrement les contributeurs au téléphone ou physiquement. Il m'arrive d'effectuer des recherches pour les utilisateurs qui me contactent. Parfois le support informatique m'appelle, suite à des incidents déclarés par les utilisateurs (lien cassé, document qui ne s'ouvre pas...).

Tous les mois je sollicite un certain nombre de collaborateurs afin de voir avec eux les contenus qu'ils souhaitent mettre en exergue et organiser le plan d'animation.

Comme beaucoup, mes utilisateurs estiment nécessaire de s'informer mais ne le font pas suffisamment. A périodicité régulière je rédige donc des communications pour l'Intranet. Elles sont variées et visent à « faire parler du portail ». Cet été j'ai organisé un jeu-concours... sur des thématiques professionnelles bien sûr : grand succès ! A côté de cela, j'ai régulièrement des réunions visant à coordonner la mise en ligne de contenus entre différentes entités, pour traiter de nouvelles thématiques, migrer d'autres outils sur le portail, réfléchir à des changements de présentation de contenus...

**Q**u'est ce qui vous plaît le plus dans le travail que vous exercez aujourd'hui ?

J'ai la chance d'avoir une grande autonomie. En outre, je suis au cœur du système d'information et ai des correspondants dans de nombreux services : cette diversité me plaît beaucoup, même si cela nécessite de suivre de nombreux sujets en même temps. Ce que j'apprécie le plus sont les phases de création, quand on part d'un besoin et qu'il faut trouver comment y répondre, quelle fonctionnalité créer, comment la gérer techniquement et jouer avec les contraintes informatiques, la tester et voir que cela fonctionne. On met en œuvre son imagination et sa culture du métier. En ce moment par exemple, nous allons vider un Outil d'aide à la vente de ses contenus documentaires : comment basculer toute une partie de documents d'un outil vers un autre sans que les utilisateurs soient complètement perdus ?

**Q**uel événement de votre vie professionnelle vous a le plus marqué ?

Il n'y a pas un événement en particulier auquel je pense, mais plutôt de petites satisfactions qui font plaisir.

Quand j'ai traduit « L'hélice de la diffusion de la connaissance : formation et développement des compétences en Sciences de l'Information [...] basé sur un système collaboratif. » des suisses N. Böller, J. Herget et S. Hierl, j'ai été très fière de voir cette traduction reprise dans diverses bases de données et d'avoir à donner mon accord pour sa diffusion ici ou là.

Je pense aussi à une soirée de bouclage pour Paris Match où l'on m'a demandé à minuit de rechercher les paroles d'une certaine chanson allemande datant de la seconde guerre mondiale, de retrouver quand elle avait été créée et dans quelles circonstances, puis d'en traduire les paroles. Quel stress, mais au final, ma traduction fut publiée en conclusion d'un très bel article. Si j'avais su !

**Notez-vous** des changements concernant l'évolution du marché du travail dans le secteur de la documentation depuis l'époque où vous y êtes entré(e) et jusqu'à aujourd'hui? Si oui, lesquels ?

Il me semble qu'aujourd'hui le spectre de nos compétences s'est énormément élargi et donc les métiers que nous pouvons exercer. La réciproque est que nous ne pouvons plus nous limiter à nos pures compétences documentaires et que d'autres atouts sont indispensables pour « rester dans le coup ».

L'interview de Véronique Mesguich lors du dernier salon i-Expo 2014 explique bien les nouveaux challenges du métier.

**Quels conseils** donneriez-vous à un jeune professionnel ou étudiant souhaitant évoluer dans le domaine de la documentation?

- Avant tout se former et se reformer aux technologies, à html, Excel et autres langages et outils. Il ne s'agit pas de devenir expert mais d'être en mesure de discuter avec des informaticiens et d'être à même de rédiger des cahiers des charges. Il faut pouvoir maîtriser ce que nous voulons faire avec nos outils !

- Lire les blogs, Twitter, la presse spécialisée, assister aux congrès : les techniques et les outils de représentation de l'information changent constamment. Il faut tenir compte de l'état de l'art et être à l'écoute des attentes des utilisateurs. Nous ne pouvons nous permettre de les ignorer si nous voulons valoriser nos compétences et les encre dans le quotidien.

- Adopter les réflexes de la conduite du changement : se demander en permanence « Comment faire mieux ? » « Comment faire plus vite, plus simplement ? » C'est une démarche moteur pour progresser.