

Sujet du rapport

La mission qui m'a été confiée a, et ce sera développé dans une partie prochaine, beaucoup évolué au fil du temps.

En effet, il s'agissait à l'origine plus d'un concept, dont le but était de répondre à un besoin d'assistance pour certains outils mis à disposition des collaborateurs Carrefour, besoin auquel mon manager a eu l'idée de répondre à l'aide d'un autre outil en développement au sein de l'entreprise (Boticot). Finalement, ce concept s'est développé pour devenir un projet à part entière, qui s'inscrit dans la stratégie globale du groupe.

Cette évolution s'est faite parfois lentement, parfois plus rapidement. Elle a souvent été initiée par de nouvelles demandes, ou par des réflexions autour d'aspects variés comme les technologies utilisées, l'utilisation du produit, ou encore le support d'intégration (support final du chatbot : google chat, messenger...). Et bien que son utilisation soit cantonnée à quelques équipes de l'entreprise, et que son développement n'ait été lié qu'à quelques personnes, ce projet a vu son évolution grandement influencée par le contexte et l'entreprise dans lequel elle a lieu.

Au delà d'une simple observation d'évolution, il est intéressant de voir la façon dont l'impact, l'ampleur et les enjeux que ce projet génère, sont modifiés par l'influence de plusieurs biais humains, technologiques, et parfois même liés au business.

Ayant eu la possibilité d'assister à chaque micro-évolution du projet depuis les premiers instants, j'ai décidé de traiter, dans ce rapport, de cette évolution, et de répondre à la question suivante :

“ Comment un concept évolue-t-il, au sein d'une grande entreprise, pour devenir un projet à part entière ? ”

Nous passerons en revue la chronologie de ce projet, en observant les différentes étapes qui ont marqué ses changements, puis analyserons son parcours, en nous demandant quels sont ces biais qui influent tant, et à quels niveaux du développement chacun d'eux a un impact.