

Carrefour est une entreprise française de grande distribution, fondée en 1959 à Annecy. N'échappant pas à la nécessité de suivre le mouvement de digitalisation, l'entreprise décide alors de développer sa Direction des Systèmes d'Information et crée dans les années 2010 la Software Factory, une entité dont le but est de centraliser les développeurs et les développements.

J'ai rejoint cette division de Carrefour en novembre 2021 et c'est à ce moment-là que mon manager m'a chargé de développer des prototypes pour un projet qui n'était encore qu'un concept mais qui, s'il se concrétisait, pourrait représenter une voie majeure pour l'amélioration des outils de support interne de l'entreprise.

Au fil des tests, le concept s'est étoffé, prenant de l'ampleur jusqu'à devenir une véritable offre en demande croissante. C'est à ce moment que nous est parvenu le projet qui donnerait à notre idée une dimension bien plus concrète : la refonte d'Elpy, un chatbot polyvalent largement utilisé par tous les employés pour le support, mais qui a été conçu par une entreprise externe. Notre objectif était de le réinventer en interne afin de pouvoir en contrôler tous les aspects.

Alors que notre concept se matérialisait, sa structure interne offrait peu de flexibilité face aux modifications imminentes. La série d'exigences et de nouvelles fonctionnalités qui devaient être ajoutées entraînerait des évolutions majeures et des restructurations conséquentes. Mais comment, dans de telles conditions, un projet peut-il faire face de manière efficace à une évolution rapide, complexe et constamment imprévue ?

Et plus généralement, comment garantir, dans le cadre d'un projet informatique, sa capacité à supporter des modifications radicales tout en préservant la qualité du code durant toute la durée de son développement et de sa maintenance ?

Dans ce document, nous nous proposons d'explorer cette problématique, en tirant essentiellement parti de l'expérience acquise lors de cette mission. Pour ce faire, nous décrirons d'abord le cheminement de ma mission à travers les divers projets qui ont rythmé son parcours. Cela nous permettra d'examiner comment le concept initial s'est développé et s'est façonné, tant sur le plan de la gestion de projet que sur le plan technique.

Ensuite, nous nous attacherons à extraire de cette évolution des éléments de réponse à notre question centrale, que nous analyserons plus en profondeur dans une seconde phase, l'objectif étant de proposer une réponse satisfaisante à notre problématique. Enfin, nous prendrons de la hauteur sur cette expérience et soulignerons les enrichissements qu'elle a pu m'apporter.