

Rapport d'alternance

Chatbots
de support

2021
2022

Léo RESSAYRE

Formation d'Architecte logiciel et
développeur d'applications

Tuteur :
William Doriat

SOM- MAIRE

- 00 **Introduction**
- 01 **Entreprise, service
et poste**
- 02 **Mission**
- 03 **Analyse réflexive**
- 04 **Conclusion**
- 05 **Glossaire et
bibliographie**

Introduction



Tout part d'une idée volatile. Un concept que l'on pense être le bon, une façon de faire qui semble être la meilleure à un temps donné.

Et pourtant, bien souvent pendant la réalisation d'un projet, on regarde en arrière en se demandant comment notre idée initiale a pu être autant détournée, et devenir ce qu'elle est aujourd'hui.

J'ai la chance d'effectuer mon alternance à la Software Factory, centre névralgique de l'innovation technologique et digitale du géant de la grande distribution française Carrefour.

C'est au sein de ce groupe que dès mon premier jour, l'on m'a assigné ma toute première mission : répondre à une demande d'assistant à l'utilisation d'une ressource mise à disposition par l'entreprise.

Initialement vue comme une "demande de fond de tiroir", ce concept à finalement évolué pour devenir une proposition de chatbot fiable, et suffisamment développé pour être modulable en terme de fonctionnalités et d'intégration aux différents supports (site internet, Google Chat, Google Site...).

Ainsi, comparer l'avant et l'après de cette mission semblerait impertinent tant les deux propositions sont éloignées. C'est pourquoi j'ai décidé, dans ce rapport d'alternance, de poser la question suivante :

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

Après une courte présentation de l'entreprise, de mon poste et du cadre dans lequel il s'inscrit, nous nous intéresserons à la mission qui m'a été attribuée, ainsi qu'à la manière dont elle fut modifiée au fil du temps. Ceci nous permettra ensuite d'analyser les enjeux et acteurs qui ont participé à cette transformation du projet, et enfin, de répondre à notre problématique.

Présentation de l'entreprise

Carrefour est une entreprise de grande distribution française fondée en 1959 à Annecy. Sa création fait suite à la rencontre de Marcel Fournier, propriétaire d'un grand magasin de vêtements, et des frères Denis et Jacques Dafforey, des grossistes de l'Ain.



Ensemble, ils ouvrent un supermarché de 800 m² au carrefour de l'avenue du Parmelan et de l'avenue André-Theuriet à Annecy, qui prit ainsi le nom Carrefour.

Pionnière de son secteur d'activité il y a 60 ans, elle est aujourd'hui une des plus importantes, que ce soit en France, ou à l'internationale.

Le terme de grande distribution désigne le commerce de biens de consommation, s'effectuant en libre service, dans des surfaces de vente de tailles diverses.

Ainsi, les clients principaux d'une entreprise de grande distribution comme Carrefour sont les personnes qui viennent acheter et consommer ce qui est vendu. En dehors d'eux, ces entreprises sont

en lien direct avec des fournisseurs, qui permettent d'approvisionner les magasins, mais aussi des sociétés de transport, des opérateurs réseaux, etc...

Carrefour a su s'imposer sur ce secteur avec une stratégie basée à l'origine sur deux axes principaux :

- Côté business : un fonctionnement par fusion - acquisition afin d'élargir ses savoirs et sa présence
- Côté client final : la mise à disposition de produit de bonne qualité



Aujourd'hui, la firme est un des leaders mondiaux de son secteur, avec une présence dans 30 pays, avec plus de 12 000 magasins, un chiffre d'affaires d'environ 81 Milliards d'euros en 2021, et plus de 320 000 collaborateurs dans le monde.

A l'échelle nationale, le plus gros concurrent de Carrefour est le leader en France : Leclerc, dont la stratégie était initialement de proposer une grande quantité de produits, aux prix les plus bas, et qui est ainsi venu proposer une alternative plus accessible.

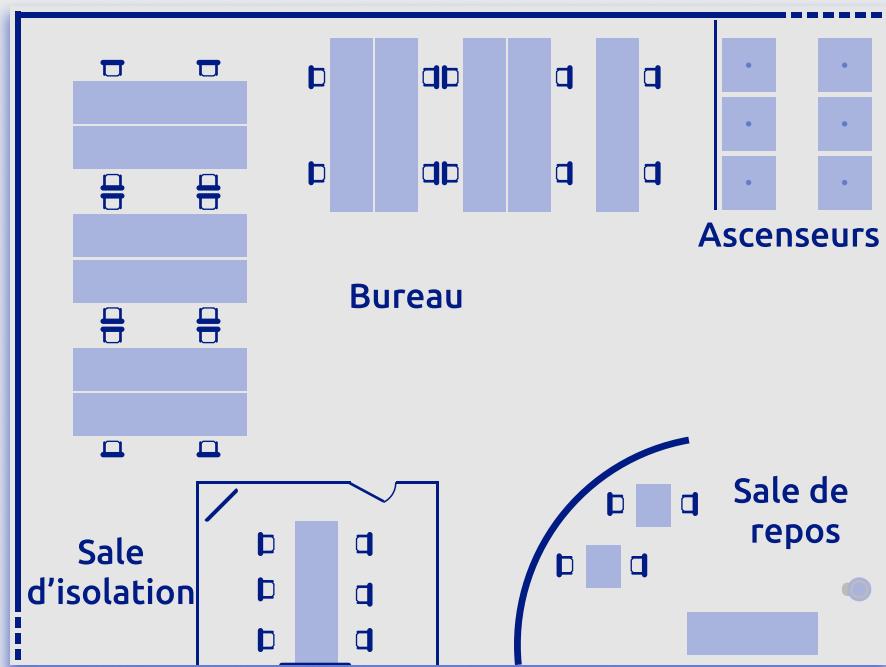
Un autre opposant à Carrefour mais à l'échelle mondial est évidemment Walmart, numéro un mondial, qui en 2020 a dégagé un chiffre d'affaire de plus de 500 Milliards de dollars.

Le service que j'ai intégré s'appelle la "Software factory". Inclut dans la DSI Carrefour (Direction des Systèmes d'Information), elle a pour mission de répondre aux demandes informatiques et digitales de l'entreprise. Elle est divisée en 7 branches, expertes dans 7 domaines différents (cyber-sécurité, IOT, cloud, ...), parmi lesquelles se trouve l'équipe SAMA, dédiées aux projets dits "transverses", et gérée par William DORIAT, mon tuteur et manager.

Les équipes et effectifs internes de la SF (*1) sont dispatchés dans les sièges de Lyon ou de Massy, tandis que les effectifs externes, ou prestataires peuvent au choix, venir sur l'un des deux sièges, ou télétravailler (selon les missions, ils doivent parfois effectuer des jours en présentiels dans l'un des deux sièges).

Le siège de Massy est un impressionnant complexe de bâtiments de 73 000 m², entourant un espace de détente rempli d'arbres, de bancs, et de tables.

L'équipe SAMA du siège de Massy est basée au deuxième étage du bâtiment C. Cet étage est réservé à la DSI Carrefour. Il n'est constitué pratiquement que d'open space, divisés en secteurs. Nous disposons aussi de lieux d'isolement, de salles de réunions, d'espaces de repos, d'un grand choix de lieux de restaurations interne (une cantine proposant une quantité assommante de plats différents, d'un buffet, d'une boulangerie Paul et d'un petit Starbuck, etc, le tout directement dans le siège social).



Analyse

