



IAE MONTPELLIER
École Universitaire
de Management



Kellian PUGINIER
Chef de Projet
Maîtrise d'Ouvrage

Le pilotage de l'évolution et de la maintenance d'un Système d'Information complexe



dyneff



dyneff
Électricité & Gaz

- **65 ans** d'expérience (Établissements Lécéa) fondés en 1958
- Distributeur de **carburants, combustibles, gaz naturel** et **électricité**
 - Au près des particuliers, professionnels et collectivités locales
- Plus de 700 collaborateurs
- 12 agences commerciales, 10 filiales de revendeurs, 3 filiales de services
- 140 stations services



Les missions de Chef de Projet - Maîtrise d'Ouvrage

Améliorer et optimiser le parcours client de l'Agence Gaz et Électricité

Identifier et relever les besoins et attentes



Créer des fiches techniques

Accompagner le changement auprès des utilisateurs



Créer différents supports de formation pour construire un référentiel métier

Être en relation permanente avec les services techniques (internes et externes)



Identifier les problématiques et coordonner l'intervention des acteurs

Traiter un volume important de données et mettre en place des KPI opérationnels




Suivre ces indicateurs et les animer auprès des différents interlocuteurs



Réalisations les plus significatives - résultats obtenus

Améliorer et optimiser le parcours client de l'Agence Gaz et Électricité

Pilotage du guichet des incidents et évolutions

- Recueil des **anomalies** et **suggestions d'améliorations** de la part des utilisateurs du SI*
 - **Coordination** de l'**action** des intervenants sur le sujet (dispatch des tâches et présentation du besoin)
 - **Présentation** de l'évolution des sujets **auprès des utilisateurs** (points hebdomadaires et diffusion de différents supports de suivi des événements)
- 
- Diminution du délai de résolution moyen (-92%)
vs 2021, 204j > 16j
 - Diminution du délai de prise en charge moyen (-94%)
vs 2021, 78j > 4j
 - Plus de 200 problématiques traitées, tous interlocuteurs confondus, dont + de 35 demandes d'évolution



Apprentissages et compétences acquises

Améliorer et optimiser le parcours client de l'Agence Gaz et Électricité

- Connaissances à propos d'un **métier très complexe**
- **Gestion** et **pilotage** de l'évolution d'un **Système d'Information complexe**
- Prise en charge de **plusieurs projets** conséquents **en simultané**
 - Gestion de projets efficace grâce aux **bons outils et méthodes**
- **Assumer** chacune des **responsabilités** face à de *nombreux interlocuteurs très différents*
 - Mise en place et amélioration des capacités de **restitution** et de **communication**

