

Il est indispensable que les services publics fassent évoluer leurs organisations et intègrent dans leurs process de nouvelles technologies, notamment dans le domaine des NTIC ; ils doivent progressivement mettre en place des systèmes dits "smart grid" capables d'intégrer de manière "intelligente" les actions des différents utilisateurs, consommateurs et/ou producteurs, afin de maintenir un service efficace, durable, économique et sécurisé.

Ainsi, dans le processus d'amélioration de ses performances d'exploitation, la SODECI a lancé dès 2016, le projet de création d'un Centre de Gestion Intégrée des Opérations (CGIO).

Ce Centre dispose d'innovations favorisant la modernisation et la numérisation des services de la SODECI.

Le CGIO contribue à l'amélioration de certains indicateurs dont :

> **Le taux de satisfaction client dans la prise en compte de leurs réclamations. On enregistre les résultats suivants :**

- **Satisfaction générale CRC : +6 pts par rapport à l'année dernière**
- **Facilité à obtenir un interlocuteur : 68%**
- **Courtoisie/amabilité du conseiller : 80%**
- **Capacité du conseiller à comprendre la demande : 74%**
- **Réponse/solution apportée par le conseiller : 74%**

> **Le rendement de réseau par la réduction des pertes physiques : 39 859 interventions de dépannage sur réseau Eau Potable Abidjan : 9678 interventions de dépannage sur réseau Eau Potable Intérieur ; 9 840 Interventions sur réseau d'Assainissement.**

5.4.3 SAPHIR V3

Saphir V3 s'inscrit dans la Stratégie de modernisation et de transformation digitale des filiales du groupe Eranove. Après une phase de développement de SAPHIR V3 ayant conduit à mettre à la disposition de la SODECI et des autres sociétés du groupe Eranove une solution pour une gestion innovante de la clientèle, le projet est entré depuis 2020 dans sa généralisation précédée d'une phase de sites pilotes.

Pour une maîtrise du nouvel outil et une célérité dans le déploiement de SAPHIR V3, la formation occupe une place importante ; à cet effet, le CMEAU a été mis à contribution. Ainsi, 269 collaborateurs SODECI ont été formés en 2020 sur 324 collaborateurs planifiés ce qui porte le nombre total de collaborateurs formés à la SODECI à 734, en lien avec le déploiement de 7 agences SODECI.

En plus de la formation, un accent particulier a été mis sur l'assistance et l'accompagnement au changement. Des besoins en renforcement de capacité ont ainsi été détectés au cours de l'assistance, des évaluations et des enquêtes ont fait l'objet de planification de formation au niveau de la Maîtrise d'Ouvrage Délégué SODECI.

Toutefois, au niveau de tous les processus des solutions innovantes ont été mises en œuvre :

> **En s'intéressant à la facturation, l'on observe d'une part, l'introduction de la télérelève avec la génération automatique des factures, un substantiel gain de temps, une réduction des erreurs de relève et de saisie.**

> **Le Terminal de Saisie Portable (TSP) favorise une lecture aléatoire de la relève sans forcément connaître la codification de la tournée et le déchargement automatique des index, un gain de temps et le contre - relevé au bureau avec la photo.**

> **La dématérialisation de la facture (envoi de facture par e-mail) connaît un réel succès et une intensification.**

> **La résiliation des clients possédant des compteurs électroniques se fait sans dépose du compteur.**