



Pole Institute

Institut Interculturel dans la Région des Grands Lacs



Gouvernance de l'eau dans la ville de Goma

Ahadi Senge Phidias | Nene Morisho | Aloys Tegera

Dossier

Octobre 2020

POLE INSTITUTE

Pole Institute est un Institut Interculturel dans la Région des Grands Lacs.

Son siège est basé à Goma, à Est de la RDC. Il est né du défi que s'est imposé un groupe de personnes du Nord et du Sud-Kivu (RDC) de croiser leurs regards dans un contexte de crise émaillé de beaucoup d'événements malheureux, caractérisé par des cycles de violences, de pauvreté, de mauvaise gouvernance, et de l'insécurité.

En conséquence, **Pole Institute** se veut un espace de :

- analyse et recherche autour des grands défis locaux et leurs implications nationales, régionales et internationales (pauvreté exacerbée, violences sociales, fractures ethniques, absence de repères, culture de l'impunité, etc.)
- analyse et renforcement des stratégies de survie des populations dans un contexte de guerre et de crise prolongée
- analyse des économies de guerre pour dégager des pistes de renforcement des populations locales et de leurs activités économiques
- recherche-action-lobbying en partenariat avec des organismes locaux, régionaux et internationaux.

Finalité et but :

Faire évoluer des sociétés dignes et non exclusives dans lesquelles agissent des personnes et des peuples libres en vue de contribuer à :

- la construction d'une SOCIETE dans laquelle chacun trouve sa place et redécouvre l'autre par le développement d'une culture de négociation permanente et l'identification des valeurs positives communes ;
- la formation d'un type nouveau de PERSONNE indépendante d'esprit enracinée dans son identité tout en étant ouverte au monde.

Politique :

- Initier, développer, renforcer et vulgariser les idées avant-gardistes en matière de paix, de reconstruction et de cohabitation des populations vivant en zones de crise.
- Initier l'émergence d'une culture de négociation (contre une culture de la mort) basée sur les intérêts des uns et des autres.

Dossier

Editeur responsable : Pole Institute

Directeur de publication : Nene Morisho Mwana Biningo

Rédacteur en chef : Nene Morisho Mwana Biningo

Comité de rédaction : - Nene Morisho Mwana Biningo
- Aloys Tegera

Pole Institute
Avenue Alindi n°289, Quartier Himbi I
Ville de Goma / Nord-Kivu
B.P. 72 Goma (RDC) / B.P. 355 Gisenyi (Rwanda)
Tél.: (00243) 81 77 89 819 / (00243) 99 17 61 551
Web site: www.pole-institute.org
E-mail : poleinst@pole-institute.org, poleinst@free.fr

© Pole Institute, 2020

Tous droits de reproduction, de traduction et d'adaptation réservés pour tous les pays

Auteurs

Phidias Ahadi Senge Milemba

Professeur à l'Université de Goma et Secrétaire académique de l'Institut supérieur de commerce

Nene Morisho Muana Biningo

Coordinateur de Pole Institute

Aloys Tegera

Senior Researcher à Pole Institute

Table des matières

Introduction	5
1. Contexte de l'étude	5
2. Objectifs de l'étude.....	7
3. Démarche méthodologique.....	8
4. Structure de l'étude	9
I. Rôle des acteurs dans la desserte en eau filtrée et nettoyée à Goma	10
II. A qui profite l'Accord de collaboration entre la REGIDESO S.A et la société CONGO MAJI sarl ?.....	16
III. Le revers de la médaille du partenariat REGIDESO S.A et CONGO MAJI sarl	22
IV. Ce qu'il faut faire pour améliorer la fourniture de l'eau potable dans la ville de Goma	27
Conclusion et pistes pour plaider	29

Introduction

1. Contexte de l'étude

Bien que la République Démocratique du Congo soit le pays d'Afrique possédant les ressources hydrologiques les plus importantes, elle doit aujourd'hui faire face à une crise aiguë de l'approvisionnement en eau potable. En effet, seuls 26 % de la population congolaise ont accès à une eau potable salubre, une estimation bien en dessous de la moyenne des 60 % pour l'ensemble de l'Afrique subsaharienne. En raison des infrastructures endommagées - fragilisées par des années de sous-investissement et de conflit - et de la croissance rapide de la population, le taux de couverture de l'approvisionnement en eau a décliné jusqu'à récemment. Les conséquences sociales et sanitaires de la rupture des services d'eau ont été considérables. Les tranches les plus pauvres de la société ont été touchées de façon disproportionnée par le déclin de la prestation des services et la hausse des prix de l'eau. Cette situation a été observée dans les zones rurales mais également de façon croissante dans les villes connaissant une expansion rapide.¹

S'agissant particulièrement de la ville de Goma, (en province du Nord-Kivu), battue sur la rive nord du lac Kivu, les besoins en eau potable n'ont pas cessé d'augmenter depuis des lustres. Deux raisons principales peuvent justifier ces besoins en augmentation constante : l'accroissement très rapide de la population dû aux déplacés des guerres dès 1993 et l'expansion de la ville. En effet, depuis le boom rapide et continu des populations dans cette ville, couplé de son expansion dans sa partie Nord, les besoins d'une meilleure gouvernance dans le secteur de l'eau est devenu plus qu'une nécessité.

¹Programme des Nations Unies pour l'Environnement, *Problématique de l'Eau en République Démocratique du Congo : Défis et Opportunités*, janvier 2011, p.4.

Des quartiers entiers sont privés de l'eau filtrée et nettoyée de la REGIDESO S.A à cause des infrastructures vétustes ou endommagées par des années de service sans renouvellement, d'une part, et la crise d'une politique de l'eau, de l'autre. Ils sont servis par des prestataires ou contractants de la REGIDESO S.A à travers des bornes fontaines qui sont approvisionnées en eau, stockée dans des réservoirs construits par MERCY CORPS à cette fin. D'autres encore sont servis par des revendeurs de l'eau à vélo, généralement, sans éthique des biens et services destinés à la consommation par le public.

Dans ces quartiers, où les ressources en eau filtrée et nettoyée sont rares, ce sont les eaux de pluie qui y sont aussi utilisées. Cette crise d'eau impacte la sécurité sanitaire et sociale des personnes, et les petites économies des citoyens ordinaires, habitants des quartiers défavorisés. Dans ces entités, l'eau est une denrée rare et chère. Cette rareté et cherté ne permettent pas aux citoyens ordinaires de faire intervenir cette ressource vitale dans leurs nombreux gestes quotidiens, comme prendre une douche de 30 à 80 litres d'eau, un bain de 150 litres environ, un cycle de lave-vaisselle d'environ 20 litres. Cette pénurie d'eau filtrée et nettoyée relèverait fondamentalement de la crise de gouvernance. Gérer et assurer l'accès à l'eau pour tous nécessite tout simplement une meilleure gouvernance du secteur de l'eau.

Cependant, « la gouvernance n'est pas une fin en soi, mais elle donne des outils pour parvenir à un objectif final, celui de garantir le droit et l'accès à l'eau ».² C'est-à-dire « un approvisionnement suffisant, physiquement accessible et à un coût abordable, d'une eau salubre et de qualité acceptable pour les usages personnels et domestiques de chacun ».³ Elle « détermine (...) qui peut avoir, quand et comment, droit à l'eau et aux services connexes ».⁴ Cela

²ACF-International manuel, *La gouvernance de l'eau et de l'assainissement appliquée aux projets humanitaires et de développement*, Action contre la Faim-France, février 2016, p.17.

³ CDESC (2002), Observation Générale n°15

⁴UNESCO (2015), Rapport mondial sur la mise en valeur des ressources en eau, L'eau pour un monde durable

comprend un cadre normatif et stratégique, des acteurs privés comme publics, des objectifs, des ressources, au travers desquels les décisions sont prises et mises en œuvre.

2. Objectifs de l'étude

L'objectif de cette étude consiste, de façon générale, à analyser les dynamiques autour de l'approvisionnement de la ville de Goma en eau filtrée et nettoyée. Pour ce faire, l'étude identifiera les acteurs ou les parties prenantes de la dynamique, et les mettre à contribution quant à la compréhension du processus (formel ou informel) de l'approvisionnement en eau filtrée et nettoyée dans la ville sous examen. Ce qui permettra d'avoir des réponses claires, précises et pertinentes aux préoccupations relatives à la gouvernance de l'eau dans la ville de Goma, à savoir : *qui fait quoi ? Pourquoi le fait-on ? Comment le fait-on ? Qu'est-ce que ça change ? Que faire pour améliorer ?* L'objectif de fond étant de mieux comprendre la dynamique de la fourniture de l'eau dans la ville et de formuler des recommandations pour son amélioration.

Spécifiquement, cette étude devra :

- Analyser le rôle des acteurs ou parties prenantes dans la dynamique de fourniture de l'eau filtrée et nettoyée dans la ville de Goma ;
- Scruter les tenants et les aboutissants de l'Accord de collaboration entre la REGIDESO S.A à la société CONGO MAJI sarl quant à l'approvisionnement des quartiers défavorisés en eau filtrée et nettoyée, ainsi que ses retombées sur l'accessibilité physique, la sécurité de l'accès, l'accessibilité économique et, enfin, l'acceptabilité, dignité et intimité ;
- Passer au peigne-fin les dessous des coupures intempestives de l'approvisionnement en eau potable dans les quartiers défavorisés de la ville ;

- Formuler des recommandations à Pole Institute en vue d'un plaidoyer pour une meilleure gouvernance de l'eau dans la ville de Goma.

3. Démarche méthodologique

En vue d'atteindre ces objectifs, cette étude a été conduite de manière qualitative afin de répondre le mieux possible à ses objectifs. Une revue documentaire a permis de répondre à certains de ses objectifs. En effet, au regard de la crise de l'eau potable vécue dans la ville de Goma, plusieurs acteurs formels (la Régie de Distribution d'Eau de la République Démocratique du Congo et la société Congo Maji sarl) et informels (les propriétaires des camions citernes et des tanks privés d'eau, les revendeurs de l'eau à vélo, les importateurs de l'eau de la ville de Gisenyi au Rwanda), se sont livrés à la fourniture d'eau. Les deux acteurs formels ont dû formaliser un cadre de collaboration en vue de rendre à la population un service d'eau potable de qualité, en quantité et de manière continue. Cet Accord signé le 30 août 2018 ainsi que d'autres documents sur la gouvernance de l'eau, ont servi de source d'informations accessibles, et permis de mieux cerner la dynamique de la fourniture de l'eau dans la ville de Goma.

En plus de la revue documentaire, des focus groupes et entretiens individuels avec les consommateurs de l'eau, les agents de la REGIDESO S.A, le staff de la société CONGO MAJI sarl, les propriétaires des camions citernes et des tanks privés d'eau, les revendeurs de l'eau à vélo, les importateurs de l'eau de la ville de Gisenyi au Rwanda, ont été mis à contribution. Pour les consommateurs, seuls les enquêtés âgés d'au moins 18 ans ont été sélectionnés en fonction de leur appartenance aux quartiers concernés par la distribution de l'eau par la société CONGO MAJI sarl. Pour faciliter les enquêtes, les autorités de base (Chefs de quartiers, Chefs d'avenues) dans les quartiers cibles ont été rencontrées afin de mesurer qualitativement l'impact du cadre partenarial entre la REGIDESO S.A et la société CONGO MAJI sarl dans la desserte de la ville de Goma en eau potable.

4. Structure de l'étude

Cette étude comporte quatre points principaux. Le premier point aborde le rôle des parties prenantes dans la desserte en eau potable dans la ville de Goma, le deuxième est centré sur les bénéficiaires de l'Accord de collaboration entre la REGIDESO S.A et la société CONGO MAJI sarl, le troisième scrute le revers de la médaille de ce partenariat tandis que le quatrième interroge ce qu'il conviendrait de faire pour améliorer la fourniture de l'eau potable dans la ville de Goma

I. Rôle des acteurs dans la desserte en eau filtrée et nettoyée à Goma

Depuis près de deux décennies, la ville de Goma connaît une pénurie aiguë d'eau filtrée et nettoyée. Son infrastructure de production et son réseau de distribution d'eau filtrée et nettoyée se sont avérés dépassés à desservir toute la ville de Goma, de plus de 1 million d'habitants. Des mouvements de réclamation furent organisés par ailleurs autour de la question de pénurie d'eau : « Goma inataka maji », pour dire littéralement « Goma veut de l'eau ». Depuis la signature de l'accord de collaboration entre la REGIDESO S.A et la société CONGO MAJI sarl, la pénurie et le tarif d'une mesure d'eau dans les quartiers défavorisés font toujours débat. S'il y a accord de collaboration entre la REGIDESO S.A et CONGO MAJI sarl, c'est que l'Etat congolais a pris pour indispensable le partenariat public-privé afin d'améliorer la gestion du service de l'eau et de garantir une fiabilité financière de son exploitation dans la ville de Goma.

Ce paragraphe va consister à répondre à la question de savoir : « qui fait quoi ? » dans la dynamique de fourniture d'eau dans la ville de Goma. Et donc, cette question renvoie au rôle des parties prenantes dans l'approvisionnement en eau filtrée et nettoyée. Au nombre des acteurs, la Régie de Distribution d'Eau de la République Démocratique du Congo, REGIDESO, S.A en sigle et la société CONGO MAJI sarl, deux parties prenantes formelles.

En effet, la REGIDESO S.A a été créée en 1966. Son objet social est :

- La production, la distribution et la commercialisation d'eau potable ;
- L'étude et l'exécution des travaux d'aménagement des ouvrages de production et de distribution d'eau potable ;
- Toutes autres opérations industrielles, commerciales, financières, mobilières ou immobilières se rapportant directement ou indirectement à l'objet social ou susceptible

d'en faciliter l'extension ou le développement de l'entreprise.⁵

C'est elle qui produit l'eau et confie les services de gestion des bornes fontaines et la gestion technique et commerciale du réseau de distribution d'eau au Prestataire (ici dénommé CONGO MAJI sarl), afin que la fourniture de la ville de Goma en eau filtrée et nettoyée réponde aux exigences telles que : la disponibilité en quantité suffisante, et de manière continue, l'accessibilité physique, la sécurité de l'accès, l'accessibilité économique, et, enfin, l'acceptabilité, dignité et intimité.

Plus clair encore, aux termes du Contrat de collaboration signé en août 2018 entre la REGIDESO S.A et la société CONGO MAJI sarl, respectivement, Exploitant et Prestataire, la REGIDESO S.A est responsable de la production et de la livraison de l'eau de bonne qualité et quantité au Prestataire. A ce titre, elle est responsable de :

- L'exploitation, l'entretien, le renouvellement et l'extension des installations de production, de transport, de stockage et de distribution qui sont gérés par lui.
- Rendre disponible un technicien pour effectuer avec le Prestataire une série de tests physicochimiques et bactériologiques, deux fois par semaine (lundi ou mardi : tests physicochimiques et bactériologiques ; jeudi ou vendredi : tests bactériologiques seulement). L'équipe sera constituée d'un technicien du Prestataire et d'un technicien de l'Exploitant, et effectuera des prélèvements à au moins 5 points différents (réservoir, ainsi que plusieurs bornes fontaines en rotation).
- Informer le Prestataire de tout incident ou panne qui affecte la livraison de l'eau au Prestataire et de la suite qui y a été donnée.

⁵ <https://web.regidesordc.com/qui-sommes-nous.?/consulté> le 30 Août 2019.

- Relever les indices des compteurs aux points de livraison le dernier jour ouvrable de chaque mois conjointement avec le Prestataire, et établir conjointement un rapport de consommation d'eau de l'ensemble des Services Confiés au Prestataire. (Phase 1 : Bornes fontaines dans la ville de Goma ; phase 2 : bornes fontaines en dehors des zones 5 et 6 + compteur à l'entrée du réservoir de Bushara).
- Adresser une facture au Prestataire à chaque début de mois pour la consommation de l'eau du mois précédent.⁶

Le Prestataire quant à lui, ici dénommé Congo Maji sarl, a pour rôle d'assurer, à ses risques et périls, sous sa responsabilité, toutes les fonctions des services confiés au Prestataire, à la satisfaction des Usagers, par la gestion des installations qui lui sont confiées. Cela concerne en particulier la responsabilité de :

- Phase 1 : La gestion des bornes fontaines, de la vente de l'eau à la population, la collecte des recettes et les relations avec la clientèle.
- Phase 2 : En plus des responsabilités de la phase 1, la gestion de la distribution de l'eau dans les zones 5 et 6 de la ville de Goma ainsi que l'entretien des installations (Article 19 de l'Accord du 31 août 2018).

Par ailleurs, dans le cadre du contrat de collaboration signé le 31 août 2018, la REGIDESO S.A et la société CONGO MAJI sarl, deux acteurs formels de la dynamique de la fourniture d'eau dans la ville de Goma, soutiennent activement la mise en œuvre du Projet IMAGINE, financé par le Département pour le développement International (DFID-Ukaid) du Royaume Uni, afin de :

- *Objectif 1* : De continuer le processus d'amélioration de la qualité de service dans la ville de Goma, particulièrement dans les zones 5 et 6 où la plupart d'investissements nécessaires sont programmés ;

⁶ Articles 34 et 35 du Contrat de collaboration du 31 Août 2018

- *Objectif 2* : Parvenir à une viabilité financière en terme de recouvrement des coûts d'exploitation (OPEX) ;
- *Objectif 3* : Fournir un service d'eau efficient, qui rend le modèle d'investissement plus attrayant pour accéder aux financements concessionnels et commerciaux nécessaires pour combler le manque d'infrastructures dans la ville de Goma (cf. Article 3 de l'Accord du 31 août 2018).

Outre les acteurs formels, la dynamique de fourniture de l'eau dans la ville de Goma bénéficie de service des revendeurs de l'eau à vélo, puisant cette ressource, tantôt aux bornes fontaines des abonnés de la REGIDESO S.A ou sous gestion de celle-ci ; tantôt s'approvisionnent en eau stockée dans des tanks des particuliers ou encore s'approvisionnent directement en eau de surface, essentiellement celle du Lac Kivu. Ces fournisseurs de l'eau vendent une mesure de 20 litres à 250 CDF. Mais ce prix peut varier jusqu'à 500 CDF selon qu'il y a coupure due au manque de l'électricité, à une panne technique dans le réseau de production et/ou de distribution de la REGIDESO S.A ou à l'engouement des usagers ou encore pendant la saison sèche.⁷

Ce dernier cas expose les usagers, mieux les consommateurs achetant et/ou utilisant directement ou indirectement l'eau distribuée par ce système d'approvisionnement à haut risque, à des maladies hydriques. Et ce, contre l'esprit de l'article 59 de la loi n°15/026 du 31 décembre 2015 relative à l'eau en République Démocratique du Congo qui renseigne que : « Toute personne physique ou morale, publique ou privée, chargée de la production, du transport ou de la distribution de l'eau de consommation s'assure que l'eau ainsi produite, transportée et distribuée est conforme aux normes de potabilité. Elle met en place des moyens internes adéquats de suivi de la qualité de l'eau ».

Contre cette disposition légale, c'est particulièrement la classe populaire moyenne qui en est la victime. Ces fournisseurs de l'eau à

⁷ Entretien accordé par un revendeur de l'eau à vélo, le 27 Août 2019.

vélo, sans conscience des normes de potabilité de l'eau ; mais aussi l'ignorance de ces normes par les usagers ou consommateurs de l'eau, sont autant d'éléments qui demandent la mise en place d'une meilleure gouvernance de l'eau, qui est une nécessité. Cette gouvernance renvoie, selon l'UNESCO, à quatre dimensions : *la dimension sociale*, qui se rapporte à l'utilisation équitable des ressources en eau, et à un accès au service équitable ; *la dimension économique*, qui renvoie à l'utilisation efficace des ressources en eau, et à un accès à l'eau et à l'assainissement au meilleur rapport coût/qualité ; *la dimension politique*, qui prend en compte toutes les parties prenantes et les citoyens, et leur donne la possibilité de participer aux processus de décision, et de surveiller leur mise en œuvre et *la dimension environnementale*, qui met en avant la nécessité d'utiliser au mieux la ressource et les services afin de permettre un accès à l'eau et à l'assainissement à tous, dans la durée.⁸

On peut aussi noter les importateurs de l'eau de la ville de Gisenyi en République rwandaise. Cette eau bénéficie de la présomption de qualité et sans sel. C'est pourquoi, certains ménages de la ville de Goma, s'approvisionnent en cette eau à partir de certains points de vente : boutique, kiosque et habitation. Une mesure de 20 litres d'eau se vend à 1500 CDF soit la valeur de 15 bidons d'eau de 20 litres, puisée à la borne fontaine gérée par la société CONGO MAJI sarl.⁹

Bien plus, une question mérite bien d'être posée, celle de savoir : *qui sont les propriétaires de tanks ainsi que des camions approvisionnant ces tanks des particuliers en eau dans la ville de Goma ?* Il est vrai, le réseau de distribution d'eau potable semble pour le moment incapable de couvrir les besoins en eau aux 18 quartiers qui composent la ville de Goma. Ce déficit a profité à d'autres fournisseurs d'eau. Ce sont les propriétaires des tanks et des camions citernes. Les premiers revendent de l'eau stockée dans

⁸ UNESCO, Rapport mondial sur la mise en valeur de l'eau dans le monde, UNESCO, 2006.

⁹ Entretien accordé par les usagers et les importateurs de l'eau du Rwanda, le 30 août 2019.

des tanks fabriqués à base des bâches et bois qui, généralement, préjudicient les exigences de conformité de l'eau à usage domestique pour la consommation, l'hygiène et autres besoins des ménages. Ils sont approvisionnés par des camions citernes des particuliers, regroupés dans l'Association des Camionneurs Transporteurs d'Eau Potable, ACATREP en sigle. Ces derniers puisent cette ressource au Lac Kivu comme à la station-relais tennis de la REGIDESO S.A. A cette station, un camion d'une capacité de 15m³ est revendu aux détenteurs privés des tanks à 50 000 CDF¹⁰. A leur tour, ils revendent une mesure d'eau de 20 litres à 150 CDF et 40 litres à 250 CDF.

¹⁰ Entretien nous accordé par les camionneurs le 20 septembre 2019

II. A qui profite l'Accord de collaboration entre la REGIDESO S.A et la société CONGO MAJI sarl ?

L'analyse profonde de l'Accord de collaboration entre la REGIDESO S.A et la société CONGO MAJI sarl, a permis de mieux cerner les dividendes qui en résultent en faveur de trois parties, à savoir : la REGIDESO S.A, la société CONGO MAJI sarl ainsi que leurs Usagers ou Consommateurs. Ce constat renvoie à un accord gagnant-gagnant. Ainsi, cet accord donne lieu à deux types d'avantages, perceptibles dans la fourniture de l'eau potable dans la ville de Goma. Il s'agit des avantages financier et symbolique.

En effet, appelée selon les termes de l'Accord du 31 août 2018 « Exploitant », la REGIDESO S.A comme la société CONGO MAJI sarl, tire un avantage financier de cet accord de collaboration. Conformément aux termes dudit accord, le prix d'un m³ est fixé à 4 348 CDF, comprenant ainsi 16% de la TVA soit 600 CDF/m³ et 2% de perte après compteur soit 75 CDF/ m³. Le montant après perte reste 3 673 CDF. C'est en fonction de ce montant que la REGIDESO S.A perçoit 58,12% soit 2 135 CDF/ m³ et la part réservée à la société CONGO MAJI sarl est de 37,50% soit 1 377CDF/m³. Le reste du montant est réservé aux frais destinés à l'audit 46 CDF/m³ soit 1,25% et le frais de renouvellement et extension 115 CDF/m³ soit 3,13%.¹¹

Quant à l'avantage symbolique, celui-ci relève de la satisfaction due à la participation et/ou la réalisation d'une activité d'intérêt général ou la réalisation d'une œuvre communautaire. Dans le cas d'espèce, c'est l'approvisionnement en eau potable dans la ville de Goma. En effet, la ville de Goma est, depuis de décennies, en pénurie d'eau potable. Cette crise d'eau a été et est encore source de conséquences sociales, sanitaires et sécuritaires néfastes, dont le dénominateur commun est les maladies hydriques et la perte en vies humaines. La participation de la REGIDESO S.A et de la société CONGO MAJI sarl dans la fourniture d'eau potable, un moyen

¹¹ Contrat de collaboration du 30 Août 2018 entre la REGIDESO S.A et la société CONGO MAJI sarl.

atténuant la morbidité populaire, est un avantage symbolique pour les parties et une satisfaction aux consommateurs de l'eau.

Bien plus, le service d'approvisionnement de la ville en eau potable bénéficie d'un cadre partenarial légal, permettant à la société CONGO MAJI sarl d'opérer dans le secteur de l'eau en vue d'améliorer la desserte en eau filtrée et nettoyée, et de réduire le taux des maladies diarrhéiques dans la ville.¹²

S'agissant de la part des usagers du partenariat public-privé dans le secteur de l'eau, force est de constater que, dans le partenariat REGIDESO S.A et la société CONGO MAJI sarl, la population implore qu'elle soit mise au cœur des principes du droit à l'eau reconnu par la Résolution n°64/292 sur le « droit à l'eau et à l'assainissement : droit de l'homme » de l'Assemblée Générale des Nations Unies du 28 juillet 2010.¹³ Pour ce faire, nous pouvons relever quelques avantages que tirent déjà les usagers de ce partenariat public-privé.

- *Le rapprochement de la population des bornes fontaines et de l'eau potable*

A Goma, le problème d'accès à l'eau potable est récurrent. Plusieurs quartiers sont touchés par ce problème, surtout pendant la saison sèche. Le partenariat REGIDESO S.A et Congo Maji sarl, loin d'être une solution satisfaisante, est, ici, défini comme une alternative salubre au problème de desserte en eau potable, qui n'a cessé de faire de victimes parmi les consommateurs. La population, bénéficiaire final de ce partenariat là où il existe, a accès à l'eau à travers 53 bornes fontaines installées dans les zones 5 et 6, et gérées par la société CONGO MAJI sarl. Grâce à ces bornes fontaines, la population a cessé petit à petit de faire de kilomètres à la recherche de l'eau de surface, pourtant non filtrée et nettoyée ; à braver la peur nocturne pour se rendre aux bornes fontaines

¹² Entretien nous accordé par le staff de la société CONGO MAJI sarl, le 11 septembre 2019

¹³ Résolution de l'Assemblée Générale des Nations Unies du 28 juillet 2010 n°64/292 sur le « droit à l'eau et à l'assainissement : droit de l'homme », cité par ACF-International, *La gouvernance de l'eau et de l'assainissement appliquée aux projets humanitaires et de développement*, Action contre la Faim-France, février 2016, p.17.

comme au Lac kivu au tour de 4 heures du matin ; à éviter les violeurs sexuels et les noyades.

L'accès de cette majorité silencieuse à l'eau filtrée et nettoyée, en quantité suffisante par l'accord de collaboration REGIDESO S.A et CONGO MAJI sarl, constitue une opportunité qui doit être placée au cœur de l'action publique, allant au-delà d'une simple alternative salubre pour devenir une solution satisfaisante et durable. Car, « une quantité adéquate d'eau salubre est nécessaire pour prévenir la mortalité due à la déshydratation et pour réduire le risque de transmission de maladies d'origine hydrique ainsi que pour la consommation, la cuisine et l'hygiène personnelle et domestique»¹⁴.

Pour ce faire, l'accès en quantité d'eau, à temps et de manière continue doit être privilégié. Elle doit couler de façon suffisante et continue, car son besoin est tout autant continu dans les activités des ménages ou, pour le dire autrement, dans les activités humaines.

- *Accessibilité économique*

Dans le cadre du contrat de collaboration avec la REGIDESO S.A, la société CONGO MAJI sarl gère 53 bornes fontaines du réseau EGN du plan directeur de la ville, à partir du 1^{er} janvier 2019. Ces bornes sont installées, respectivement, dans la zone 5, composée de quartiers Katoyi, Majengo, Kasika, Mabanga-nord et Munigi I en territoire de Nyiragongo et dans la zone 6 dont Munigi II est desservi partiellement.

Le prix d'une mesure d'eau de 20 litres est uniforme partout où sont installées les bornes fontaines sous la gestion de la société CONGO MAJI sarl. Une mesure d'eau de 20 litres est vendue à 100 CDF, ce qui, relativement, facilite la classe moyenne de s'en procurer avec moins de peine. Signalons que c'est la valeur la plus

¹⁴ CDESC (2002), Observation Générale n°15

minime de toutes parties intervenant dans la commercialisation de l'eau.

Cependant, la quantité insuffisante de l'eau ainsi que sa disponibilité discontinue rendent difficile l'accès de la masse silencieuse à cette denrée vitale en vue de la réalisation de ses activités humaines basiques. Des coupures intempestives de l'eau, des longues heures d'attente à la borne fontaine due à une faible pression de l'eau distribuée, rendent la vie difficile aux usagers et empêche la société CONGO MAJI sarl d'assurer aux clients un service continu et de qualité.

En effet, pour le mois de Mars 2019 par exemple, aucune des bornes fontaines n'a atteint le 100% de taux d'alimentation, et 7 bornes fontaines n'ont pas réalisé 80% de leur fonctionnement. Pour 22% de cas, le prestataire a géré le réseau sous faible pression de l'eau distribuée, ce qui représente à peu près deux heures et demi par jour et par borne fontaine de fonctionnement avec une alimentation faible en eau. Ces cas de mauvaise desserte en eau impactent négativement l'obligation du prestataire d'assurer la continuité de service (tel que prévu à l'article 25 du contrat) et ternit son image.¹⁵

Cette situation n'est pas sans conséquences négatives. Devant les besoins en eau des consommateurs pour leurs activités domestiques et d'hygiène, de citoyens, avec plus au moins une mesure d'eau de 20 litres, recourent aux services des acteurs informels, à savoir, les revendeurs de l'eau à vélo, les revendeurs de l'eau des tanks privés, les importateurs de l'eau du Rwanda et les boutiquiers.

Face à ce déficit en eau, la petite économie des usagers du partenariat REGIDESO S.A et CONGO MAJI sarl est mise à mal. Pour se procurer de l'eau en temps réel afin de satisfaire à leurs activités quotidiennes, les usagers sont obligés de payer de l'eau à leur portée, à un prix très élevé, unilatéralement fixé par les revendeurs

¹⁵ Société CONGO MAJI sarl, Rapport mensuel technique financier du mois de Mars 2019, p.1.

informels. Ces fournisseurs de l'eau vendent 20 litres à 250 CDF. Mais ce prix peut varier jusqu'à 500 CDF selon la distance entre le point d'approvisionnement et le point de vente, une pénurie d'eau et/ou une faible pression de l'eau distribuée aux bornes fontaines sous gestion de la société CONGO MAJI sarl.

Cependant, malgré la présence de ces 53 bornes fontaines dans les zones 5 et 6, plusieurs voix s'élèvent pour réclamer l'extension des installations de production, de stockage et de distribution d'eau par la REGIDESO S.A et l'entretien voire la réhabilitation des bornes fontaines en délabrement, et desquelles l'eau ne coule plus.¹⁶

- *La qualité de l'eau*

Un autre avantage tiré du partenariat REGIDESO S.A et CONGO MAJI sarl est la qualité de l'eau qui épargnerait la population des maladies diarrhéiques, surtout chez les enfants dont l'âge varie entre 0 et 5 ans. En effet, l'eau desservie à la population passe a priori par le contrôle de conformité aux normes préétablies. Les différents rapports techniques de la société CONGO MAJI sarl adressés à la REGIDESO S.A renseignent suffisamment sur les différentes analyses physico-chimiques et bactériologiques de l'eau effectuées chaque semaine en collaboration avec la REGIDESO S.A en vue de la production et la desserte de l'eau de qualité aux usagers.

Au mois de janvier 2019, ces analyses physico-chimiques et bactériologiques effectuées chaque semaine en collaboration avec la REGIDESO S.A ont démontré que ce partenariat public-privé fournissait une eau à 100% conforme aux normes préétablies à l'exception du taux de chlore (taux de conformité de 96,4%) et de la quantité des matières de traitement manquant (taux de conformité de 64,9%). Des mesures ont été prises et planifiées pour une conformité totale en disponibilisant les matières de traitement, le

¹⁶ Entretien en focus groupe du 27 Août 2019

vidange et le nettoyage des deux réservoirs d'eau..¹⁷ De même, les mois de février, mars, avril et mai n'ont pas dérogé à la règle. Des analyses physico-chimiques et bactériologiques ont été effectuées régulièrement en collaboration avec la REGIDESO S.A. Elles démontrent que bien que l'eau soit pour la plupart en conformité avec les normes préétablies, le niveau des matières de traitement manquant est nettement supérieur. Par exemple, pour le mois de janvier 2019, en raison de l'absence des réactifs spécifiques au laboratoire, les analyses de fluorure n'ont pas pu être effectuées.¹⁸

¹⁷ Société CONGO MAJI sarl, Rapport Mensuel technique financier du mois de janvier de janvier 2019, p.7.

¹⁸ Société CONGO MAJI sarl, Rapports Mensuels techniques financiers des mois de Février, Mars, Avril et Mai 2019.

III. Le revers de la médaille du partenariat REGIDESO S.A et CONGO MAJI sarl

Le service de la société CONGO MAJI sarl est perçu comme une alternative conduisant à l'échec du business entretenu par des acteurs sans foi ni loi, intervenant dans le service de desserte de l'eau à Goma. Au fur et à mesure que ce service de la desserte en eau potable gagne en régularité et s'étend dans les quartiers défavorisés de la ville comme dans ses environs, les revendeurs de l'eau à vélo, les propriétaires des camions citernes, les revendeurs de l'eau des tanks privés, les importateurs de l'eau du Rwanda ainsi que les boutiquiers perdent le marché. Pour cause, la qualité de leur eau est médiocre et leur prix, comparativement à celui proposé par la société CONGO MAJI sarl, est élevé.

En effet, le partenariat REGIDESO S.A et la société CONGO MAJI sarl n'est pas sans difficultés. Les différentes coupures ainsi qu'une faible pression de l'eau distribuée, ont offert une brèche aux autres fournisseurs de l'eau. Ce business fait que les habitants des quartiers défavorisés (Mabanga nord et sud, Katoyi, Kasika, etc.) accèdent à l'eau à un prix élevé que ceux habitant les quartiers favorisés de la ville de Goma (Les Volcans, Mikeno).

Les coupures fréquentes d'eau constituent un facteur important de la perturbation du service d'eau et un réel défi à relever si l'on mise sur la qualité du service et la performance financière à réaliser. Si le partenariat public-privé est encouragé dans le secteur de l'eau, c'est d'abord et surtout, pour la disponibilité en quantité suffisante, et de manière continue de l'eau ; l'accessibilité physique ; la sécurité de l'accès, l'accessibilité économique et enfin, l'acceptabilité, dignité et intimité. Desservir la population en eau potable, dans les conditions ci-haut énumérées, revient à reconnaître à tous et à chacun le droit à l'eau, et ce, conformément à l'article 5 de la loi congolaise n° 15/026 du 31 décembre 2015 relative à l'eau, qui dispose que : « L'Etat garantit à tout Congolais l'accès juste et équitable aux ressources en eau et aux espèces aquatique ».

Cependant, le partenariat REGIDESO S.A et la société CONGO MAJI sarl souffre de coupures fréquentes de fourniture de l'eau. Pour le seul mois de janvier 2019, la société CONGO MAJI sarl a relevé 626 cas de coupures de moins de 24 heures, qu'elle estime considérable et grave.¹⁹ Pour le mois de février 2019, la société CONGO MAJI sarl a relevé 692 cas de coupures de moins de 24 heures,²⁰ soit une hausse de 10,5 % par rapport au mois de janvier 2019. Ces coupures intempestives impactent négativement l'atteinte des objectifs du contrat de collaboration et, par voie de conséquence, ternissent la crédibilité et la fiabilité censées caractériser les parties prenantes que sont la REGIDESO S.A et la société CONGO MAJI sarl.

A première vue, les agents de la REGIDESO S.A ne jouent pas de rôle dans ces coupures fréquentes du service de l'eau, car deux raisons principales semblent les justifiées : les coupures fréquentes du courant électrique de la Société Nationale d'Electricité, SNEL en sigle, et l'incapacité financière qu'éprouve la REGIDESO S.A à approvisionner le générateur en carburant chaque fois qu'il y a coupure de l'énergie électrique de la SNEL, nonobstant les recettes reçues mensuellement de la société CONGO MAJI sarl.²¹ Cependant, le fait pour la REGIDESO S.A de se livrer à la commercialisation de l'eau aux bornes fontaines construites et gérées par elle-même, contrairement aux dispositions du contrat de collaboration, laisse planer un flou quant aux raisons de coupure de service d'eau sus-évoquées.

Par ailleurs, une question mérite bien d'être posée : A qui profite ces coupures de service d'eau ? A bien voir, chaque fois qu'il y a coupure du service d'eau aux bornes fontaines sous gestion de la société CONGO MAJI sarl, ce sont les acteurs informels, à savoir, les revendeurs de l'eau à vélo, les propriétaires des camions citernes,

¹⁹ Société CONGO MAJI sarl, Rapport mensuel technique financier du mois de Janvier 2019, p.1.

²⁰ Société CONGO MAJI sarl, Rapport mensuel technique financier du mois de Février 2019, p.1.

²¹ Entretien avec le staff de la société CONGO MAJI, le 11 septembre 2019

les propriétaires des citernes privées, les importateurs de l'eau du Rwanda qui en profitent. Ils se livrent à un business, sachant que plus on s'éloigne de la ville, le volume d'eau augmente de valeur. Ces revendeurs amassent de l'argent sur le dos des pauvres citoyens, sans ressources suffisantes pour nouer les deux bouts du mois. Ils leur vendent une mesure d'eau de 20 litres à 250 CDF voire 500 CDF, deux à cinq fois plus cher que le prix de la mesure d'eau à la borne fontaine sous gestion de la société CONGO MAJI sarl. Tout porte à croire que ces revendeurs privés de l'eau exercent, dans le rayon d'action de la société CONGO MAJI sarl et contre elle, une concurrence déloyale aux fins inavouées : soit d'enrichissement rapide soit de découragement et de nuisance au partenariat REGIDESO S.A et CONGO MAJI sarl dans sa mission de desserte en eau de qualité aux Usagers.

Par ailleurs, loin de demeurer un bien social à la préservation de la vie humaine, le service d'eau de la société CONGO MAJI sarl est au fondement de conflits nés des intérêts économiques opposés entre les parties prenantes. La non-réalisation de certaines dispositions du contrat de collaboration entre la REGIDESO S.A et la société CONGO MAJI sarl ruine ce cadre partenarial, pourtant salubre pour les usagers, et impacte négativement sur la qualité du service à rendre aux consommateurs :

- La distribution ou la commercialisation de l'eau relève de la responsabilité de la société CONGO MAJI sarl (Article 23 du contrat de collaboration), la production étant réservée à l'Exploitant qu'est la REGIDESO S.A. Cependant, il s'observe sur le terrain, l'intervention de la REGIDESO S.A. dans la commercialisation de l'eau à partir des bornes fontaines construites par elle, et connectées au réservoir d'eau sous sa gestion. C'est le cas du réservoir d'eau de CAJED à Ndosho, d'une capacité de 500 m³. Celui-ci est sous la gestion directe de la REGIDESO S.A à travers ses agents chargés de la commercialisation de l'eau au prix de 100 CDF la mesure de 20 litres d'eau. Six bornes fontaines y sont connectées,

chacune disposant de six robinets. On peut également évoquer les cas de deux citernes situées au Quartier Katindo, avenue du fleuve, dont la capacité de chacune est de 10m³ soit un total de 20m³. Deux bornes fontaines y sont installées dont une comprends six robinets et l'autre en a quatre. Leur gestion est soumise au même régime que le réservoir de CAJED à Ndosho.²² Cette mauvaise pratique exercée contre la société CONGO MAJI sarl est l'expression du non-respect des clauses de l'accord et de la malhonnêteté. Et pour le dire clairement, d'une « crise éthique »²³ criante dans le chef des parties. La nuisance de cette « crise éthique » entrave fortement le fonctionnement du contrat de collaboration, considérant la REGIDESO S.A comme « Exploitant » et la société CONGO MAJI sarl, « Prestataire ».

- La société CONGO MAJI sarl n'a pas, de son coté, construit de nouvelles bornes fontaines dans la zone 5 et 6 comme prévu dans le contrat de collaboration. Le fait de n'avoir pas mis en place de nouvelles bornes fontaines fait tourner au ralenti le fonctionnement du contrat de collaboration.
- La discontinuité de la fourniture du service d'eau par la REGIDESO S.A aux bornes fontaines handicape sérieusement la réalisation des objectifs du contrat de collaboration entre les parties. Le service de l'eau n'est donc pas assuré aux bornes fontaines pendant les heures règlementaires soit de 6 heures à 18 heures comme prévu dans le contrat.
- La difficulté d'accès, pour le technicien de la société CONGO MAJI sarl, au laboratoire de la REGIDESO S.A, Direction provinciale du Nord kivu, pour y effectuer, avec un technicien de l'Exploitant, des prélèvements en vue d'une série de tests physicochimiques et bactériologiques. Cette difficulté, expression d'une crise de collaboration étroite entre les deux parties, empêche le fonctionnement du

²² Entretien avec les agents vendeurs de l'eau aux bornes fontaines gérées par la REGIDESO S.A, le 28 septembre 2019

²³ Entretien avec le staff de la société CONGO MAJI sarl, le 11 septembre 2019

contrat de collaboration au profit de la qualité de l'eau à desservir les usagers.

- En violation du contrat de collaboration entre la REGIDESO S.A et société CONGO MAJI sarl, des revendeurs privés ont été connectés au réseau EGN et exercent contre la société CONGO MAJI sarl une concurrence déloyale importante au business que le Prestataire estime considérable et grave.²⁴

²⁴ Société CONGO MAJI sarl, Rapport mensuel technique financier du mois de Février 2019, p.1.

IV. Ce qu'il faut faire pour améliorer la fourniture de l'eau potable dans la ville de Goma

Ce paragraphe va consister à proposer des possibilités en vue de l'amélioration de la desserte en eau potable dans la ville de Goma. Il s'agira donc de prendre en considération l'application de la bonne gouvernance dans le secteur de l'eau, de l'extension *des bornes fontaines dans les différents quartiers de la ville, de la dotation de l'Exploitant des moyens de sa politique, de la régulation des prélèvements des échantillons d'eau, de la protection des consommateurs en ce qui concerne la potabilité de l'eau.*

- *Appliquer la bonne gouvernance dans le secteur de l'eau.*

Les maux qui rongent l'atteinte des objectifs de l'accord entre la REGIDESO S.A et la société CONGO MAJI sarl sont importants mais non insurmontables. La bonne gouvernance dans le secteur de l'eau s'avèrerait une réponse adéquate aux différents défis liés à la desserte de l'eau traitée et nettoyée. Elle implique l'éthique et la transparence, deux principes sacrosaints d'une gouvernance novatrice et clairvoyante. Elle permettrait, bien au-delà des questions d'infrastructure, de financement, d'entretien ou d'exploitation, de rendre à la population un service d'eau de qualité, suffisant et continu, ainsi qu'obtenir la fiabilité, transparence et performance financière pour les parties prenantes. Celles-ci sont invitées à en faire preuve, dont savoir communiquer sans artifice chaque fois qu'un quelconque blocage surviendrait dans le service d'eau aux usagers, l'honnêteté des parties, le respect des clauses du contrat, le sens commun, etc. Seule la bonne gouvernance pourra prévenir et relever les défis dans le secteur de l'eau dans la ville de Goma.

- *Etendre les bornes fontaines dans la ville*

L'extension des bornes fontaines dans les zones en besoin accru de l'eau potable, particulièrement, la zone 5 et 6, permettrait d'épargner les populations, déjà en économie précaire, de tomber dans le filet des acteurs du business d'eau. La capacité des parties

prenantes à fournir une eau potable de bonne qualité dans les deux zones susdites attestera donc de la solidité du partenariat entre la REGIDESO S.A et la société CONGO MAJI sarl, ainsi que leur professionnalisme dans le service.

- *Doter l'exploitant des moyens de sa politique*

Donner à la REGIDESO S.A les moyens de sa politique en vue d'assurer à la société CONGO MAJI sarl un service d'eau sans interruption selon les termes du contrat de collaboration en vue d'approvisionner, à son tour, les usagers en eau potable ainsi que relever le défi de la faible pression de l'eau distribuée aux bornes fontaines.

- *Réguler des prélèvements des échantillons d'eau*

Pour assurer à la population un service fiable et de la préserver des maladies hydriques, les prélèvements des échantillons devraient se faire dans le respect strict des termes du contrat de collaboration. Parce que la fourniture de l'eau potable devrait répondre à la satisfaction des usagers plutôt qu'aux intérêts économiques qui opposent les parties prenantes. La REGIDESO S.A devra donc fournir plus d'efforts afin de rendre l'eau disponible et permanente de 6 heures à 18 heures conformément aux termes de l'accord de collaboration.

- *Protéger les consommateurs en ce qui concerne la potabilité de l'eau*

Renforcer la sécurité de l'eau par le contrôle et la sécurité des chambres de vannes, des vannes de maillages et une bonne coordination du processus de production de l'eau entre le site de Bushara et la station de pompage s'impose. Bien plus, l'entretien voire la réhabilitation des bornes fontaines en délabrement, et desquelles l'eau ne coule plus devra être inscrit parmi les priorités de la collaboration entre la REGIDESO S.A et la société CONGO MAJI sarl en vue d'un meilleur service aux usagers.

Conclusion et pistes pour plaider

Les défis à relever dans le secteur de l'eau dans la ville de Goma sont importants, mais ne sont pas du tout insurmontables. Ils peuvent être résolus par le déploiement d'un investissement ciblé, d'une part, et d'une meilleure gouvernance du secteur, de l'autre. Cette dernière mérite d'être novatrice et clairvoyante, car, aujourd'hui, devant la problématique de la desserte en eau filtrée et nettoyée, il faut plus que jamais aller au-delà des questions d'infrastructure, de financement, d'entretien ou d'exploitation. La pratique d'une meilleure gouvernance du secteur pourra prévenir et relever ces défis qui menacent la vie humaine. D'où, la nécessité « d'instaurer de nouvelles politiques et des schémas de gestion efficaces tant au niveau de la ressource que du service public de l'eau en vue de valoriser l'eau, non seulement comme ressource économique, mais aussi la considérer comme bien social, car l'un des rôles essentiels de l'eau reste la préservation de la vie ».²⁵

Loin d'une gouvernance novatrice et clairvoyante, il n'est pas aisé de répondre avec grande satisfaction aux besoins criants en eau filtrée et nettoyée de la population de la ville de Goma, en proie à des fournisseurs peu fiables de cette ressource vitale. Ces derniers se passent de toute exigence de conformité, des analyses physico-chimiques et bactériologiques et livrent aux usagers une ressource non contrôlée par la Régie de Distribution d'Eau de la République Démocratique du Congo, Direction provinciale du Nord kivu et dangereuse pour la santé publique.

Il faut aussi noter la « crise éthique » des parties prenantes qui est au cœur du dysfonctionnement de l'accord qui les lie. Cette « crise éthique » serait à l'origine de plusieurs mauvaises pratiques dans la dynamique de desserte de l'eau potable. Parmi elles, le business entretenu par des fournisseurs peu fiables de l'eau, sans

²⁵ Exposé des motifs de la Loi n° 15/026 du 31 décembre 2015 relative à l'eau, in *Journal Officiel de la République Démocratique du Congo*, numéro spécial, 57^{ème} année, 13 janvier 2016

conscience des normes de potabilité de l'eau, lequel business pèse sur le dos des pauvres citoyens, dont la situation socioéconomique est déjà précaire.

Bien plus, les fréquentes coupures d'eau en est un autre indicateur, et continuent de constituer un facteur très significatif de la perturbation du service de desserte en eau filtrée et nettoyée. Car, le fait pour la direction provinciale de la REGIDESO S.A de se livrer à la commercialisation de l'eau aux bornes fontaines construites et gérées par elle-même via ses agents revendeurs, laisse planer un flou quant aux raisons de coupure de service de l'eau décriées. Ces coupures d'eau profiteraient aux propriétaires des camions citernes et des citernes privées d'eau, aux revendeurs de l'eau à vélo et aux importateurs de l'eau de la ville de Gisenyi au Rwanda.

Pour une meilleure amélioration de la gestion de cette ressource dans la ville de Goma, il est impératif d'identifier tous les intervenants du secteur de l'eau, diversifier les entreprises privées dans la desserte en eau potable, impliquer les instances de régulation, lutter contre la concurrence déloyale dans la commercialisation de l'eau, et offrir un service à la satisfaction des usagers. Il s'agit notamment d'identifier les motivations et apports des intervenants formels et informels dans ce secteur et surtout d'évaluer le niveau de la qualité de service qu'ils proposent aux consommateurs. Ensuite il faudra créer des conditions propices à la participation d'autres entreprises privées fiables et d'attirer, à travers des mesures de sécurisation, les investisseurs vers ce secteur afin de favoriser une émergence hydrique nationale par le recours à la formule du partenariat public/privé.²⁶ Enfin, une concurrence déloyale dans la commercialisation de l'eau entre parties liées par un accord de collaboration est de facto source des conflits et des dysfonctionnements dommageables aux

²⁶ Exposé des motifs de la Loi n°15/026 du 31 décembre 2015 relative à l'eau, in *Journal Officiel de la République Démocratique du Congo*, numéro spécial, 57^{ème} année, 13 janvier 2016

consommateurs d'eau dans la ville de Goma. Les motivations financières sont au cœur de la remise en cause de termes de contrat de collaboration entre la REGIDESO S.A et la société CONGO MAJI sarl et il faut absolument inventer une solution acceptable par les parties via une autorité légitime d'arbitrage qui faciliterait non seulement les différends entre les parties de façon équitable et transparente, mais aussi les réclamations et plaintes quant à la qualité de service et les fluctuations des prix d'un bidon de 20 litres passé de 50 CDF à 100 CDF afin d'assurer à tout Congolais l'accès juste et équitable aux ressources en eau.²⁷

²⁷ Lire l'article 5 de la Loi n°15/026 du 31 décembre 2015 relative à l'eau, in *Journal Officiel de la République Démocratique du Congo*, numéro spécial, 57^{ème} année, 13 janvier 2016