



L'eau c'est la vie, l'eau potable c'est la longue vie.

**Quand la tuyauterie d'alimentation
d'eau de votre maison a une fuite !**

**GUIDE PRATIQUE D'IDENTIFICATION
ET REPRATION DES FUITES D' EAU**

GUIDE PRATIQUE D'IDENTIFICATION ET REPARATION DES FUITES D'EAU

GP - DG - 001

1. Le taux de desserte est encore faible en RDC

En fin décembre 2024, la capacité totale de production de l'eau potable de la RDC ne dépasse pas 1,500,000 m³ par jour. Ce volume journalier n'est suffisant que pour donner de l'eau potable à près de 40% de la population de la RDC.

Avec un taux de croissance démographique de plus de 3.2% par an, le pays a besoin d'investir près de 10.2 milliards de dollars les dix prochaines années pour amener le taux de desserte en eau potable à près de 75% de la population.

Il faudra arriver à produire plus de 3,000,000 m³ jours pour réellement faire la différence d'ici 2035, et ainsi faire un pas significatif dans l'atteinte des objectifs de développement durable en matière d'accès à l'eau potable.

Les fuites d'eau gaspillent des milliers des litres d'eau chaque jour. Cette eau perdue peut aider des milliers des familles dans nos différentes villes et autres milieux péri-urbains. Les taux des fuites et autres pertes commerciales se situent en fin décembre 2024 à 36% de tout le volume produit par la RREGIDESO S.A. Ceci est une amélioration significative, comparativement au chiffre de 46% des pertes en 2022. Mais les fuites restent encore très élevées, il faut les identifier et les réparer le plus vite possible pour améliorer l'efficacité, le service et le taux de desserte.

2. Les fuites d'eau accentuent le défi

Les fuites d'eau nous causent également beaucoup de pertes financières. Elles peuvent aussi détruire l'infrastructure et rendre le milieu insalubre.

C'est pourquoi il est essentiel d'être proactif en matière de détection et de réparation des fuites. Ceci fait partie de notre travail, mais en tant qu'abonné vous avez aussi une responsabilité citoyenne de nous aider à identifier et éliminer les fuites d'eau. En faisant en sorte que chaque goutte d'eau compte, nous pouvons améliorer la desserte en eau potable et protéger l'environnement qui nous entoure pour les générations à venir.

Ce guide s'adresse à tout particulier ou organisme propriétaire d'une propriété à usage domestique qui est connectée au réseau distribution d'eau de la REGIDESO S.A.

Nous vous expliquerons :

- Qui est responsable des conduites d'eau dans et autour de votre propriété ?
- Comment détecter les fuites par vous-même
- Action à entreprendre si vous pensez avoir trouvé une fuite dans ou autour de votre propriété
- Action à entreprendre si vous observez une fuite en dehors de votre propriété
- Comment nous pouvons vous aider

3. Responsabilité pour les conduites d'eau

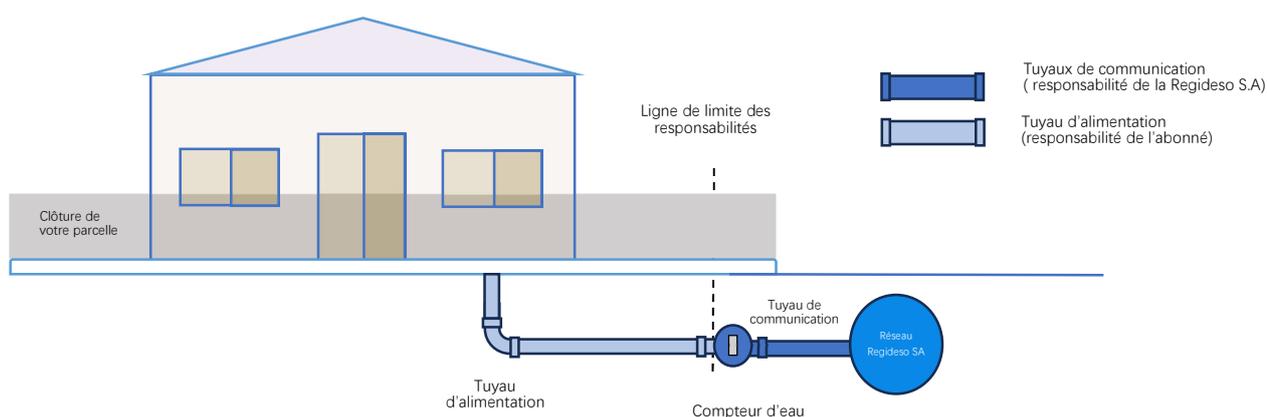
3.1. Nos conduites d'eau et canalisations

Nous sommes responsables des conduites d'eau qui transportent l'eau dans notre périmètre d'exploitation. Ceci comprend le réseau primaire, secondaire et tertiaire. Il comprend aussi les tuyaux de communication, comme celui qui relie le compteur, à notre conduite d'eau secondaire ou tertiaire.

Nous prenons soin de nos conduites d'eau et de nos canalisations en effectuant un entretien et des réparations réguliers quand c'est nécessaire. Depuis 2023, nous travaillons également sur un programme visant à réduire le nombre de fuites. A la REGIDESO S.A nous l'appelons programme de réduction des eaux non facturées. Une grande partie de ce programme comprend également le remplacement de la vieille tuyauterie qui éclate très souvent et qui n'est plus dans un état acceptable.

3.2. Votre conduite d'alimentation en eau et votre plomberie interne

Figure 1 : configuration des conduites d'alimentation d'eau pour une maison d'habitation



Le diagramme ci-dessus montre la configuration habituelle des conduites d'eau et des canalisations pour une maison d'habitation. Il ne s'applique pas nécessairement aux immeubles commerciaux et d'habitation. Pour les immeubles précités, les propriétaires doivent entrer en contact avec la REGIDESO S.A pour établir les limites de responsabilité.

En règle générale, l'abonné est responsable de la conduite d'alimentation en eau qui s'étend de la limite de votre propriété jusqu'à votre maison, ainsi que de tous vos tuyaux et raccords internes. Si vous possédez une maison (pas un immeuble) et un compteur, l'emplacement du compteur est la limite de votre responsabilité. Si vous n'avez pas de compteur, la limite physique de votre propriété est considérée

Parfois, un seul tuyau d'alimentation dessert deux propriétés ou plus – une « alimentation partagée » après le compteur. Ceci est plus fréquent lorsque les bâtiments sont rapprochés ou des appartements qui partagent un seul compteur. Nous n'encourageons pas cette pratique. Chaque maison, chaque appartement doit avoir son compteur. Si vous êtes desservi par une tuyauterie qui alimente plusieurs maison ou appartements après compteurs, vous et vos voisins êtes conjointement responsables de l'entretien de la partie commune de la canalisation.

4. Trouver des fuites

4.1. Sur les conduites d'eau et canalisations de la REGIDESO SA

Nous travaillons toujours à améliorer notre programme 24 heures sur 24 pour détecter les fuites d'eau sur nos canalisations et conduites d'eau. Mais c'est un travail gigantesque, considérant l'âge de nos conduites et canalisations à travers le pays. Ce travail est très gratifiant pour nous ça peut faire toute la différence lorsqu'un client nous fait savoir qu'il a repéré une fuite.

Nous avons mis en place un système de signalisation des fuites d'eau à travers notre site internet ou à travers l'application Regideso SA qui peut être téléchargée sur [iOS pour les iPhones](#) ou sur [Market place pour les téléphones Androides](#)

Nous sommes reconnaissants à tous ceux qui signalent des fuites et les éclatements de nos tuyaux. Si vous en trouvez une ou un sur la route, nous vous prions de le faire savoir sans hésitation

4.2. Sur votre conduite d'alimentation en eau et votre plomberie et raccords internes

Nous découvrons parfois des fuites sur les conduites ou canalisations des clients alors que nous effectuons activités localement. Si cela se produit dans votre propriété, nous vous en informerons immédiatement et nous vous aiderons à réparer la fuite pour minimiser le gaspillage d'eau qui vous aurait certainement coûté cher.

De manière générale, lorsqu'il s'agit de fuites, le plus tôt elles seront détectées et signalées, le mieux ce sera. Pour empêcher des dommages à votre propriété, et vous assurer de minimiser le gaspillage d'eau, ça vaut la peine d'apprendre comment gérer les fuites et réparer par vous-même également.

5. Repérer une fuite

5.1. Signes révélateurs

Voici quelques signes révélateurs d'une fuite :

- Débit ou pression d'eau réduits au niveau du robinet après compteur.
- Zones gorgées d'eau ou humides dans votre jardin, même par temps sec
- Tuyaux bruyants
- Une facture d'eau inhabituellement élevée

5.2. Si vous avez un compteur

Si vous êtes inquiet, des relevés réguliers de votre compteur peuvent vous aider à déterminer si vous avez une fuite. Des augmentations importantes ou inattendues de votre consommation d'eau peuvent indiquer une fuite.

Avec un compteur intelligent et un compte en ligne, vous pouvez suivre votre consommation d'eau mensuellement ou même tous les jours. Il est rapide et facile de détecter des changements inattendus dans votre consommation d'eau.

Si vous possédez un compteur standard (pas un compteur intelligent) et que vous souhaitez tester une fuite, suivez ces étapes :

5.3. Pour ceux qui ont des installations à l'intérieur de la maison

Pour les installations à l'intérieur de la maison qui consomment de l'eau, il faudra :

- Laisser de l'eau couler à travers votre compteur qui est à l'extérieur de la maison
- Fermer tous les robinets de la maison et ceux qui sont à l'extérieur
- Rassurer vous que les robinets qui alimentent la cuisine, la toilette, la douche, la piscine etc., sont tous fermés
- Assurez-vous qu'il n'y a pas de citerne qui alimente votre circuit d'eau.
- Lisez (relever) votre compteur d'eau immédiatement
- Laissez tous les autres robinets fermés pendant une demi-heure, puis relevez encore le compteur.
- La lecture doit être la même à chaque fois. Si elle a augmenté, il y a peut-être une fuite

5.4. Pour ceux qui ont juste le robinet à l'extérieur de la maison

Pour ceux qui ont juste un robinet à l'extérieur de la maison, il faudra :

- Il y a une vanne d'isolation avant le compteur. Laissez la vanne ouverte
- Fermer ensuite le robinet après le compteur
- Relever le compteur et revenez après 30 minutes pour relever encore le compteur. Les lectures doivent être les mêmes Si tel n'est pas le cas, il y a une fuite qu'il faudra arrêter.
- Généralement une telle fuite sera visible sans nécessairement suivre la procédure ici indiquée.

Si vous pensez avoir une fuite sur votre conduite d'alimentation, vous pouvez nous appeler au [4020](tel:4020) ou au [+234976924559](tel:+234976924559) et nous pourrions enquêter pour vous. Vous pouvez également nous écrire au : fuites@regideso.cd

Il est important que toutes les fuites soient réparées le plus rapidement possible.

La section suivante explique ce que à faire si vous en trouvez une ainsi que les moyens par lesquels nous pourrions vous aider.

6. Réparation des fuites

6.1. Sur notre réseau et sur nos tuyaux

La REGIDESO SA répare toujours les fuites d'eau sur son réseau et ses tuyaux le plus vite possible, y compris le remplacement des tuyaux qui sont en mauvaises état. Ceci fait partie de nos priorités pour l'amélioration du rendement réseau et la réduction des eaux non facturées. Nous fournissons beaucoup d'efforts pour la réparation des fuites mais parfois nous avons besoin des permission spéciales des responsables des services routiers et de la voirie pour creuser le long de nos tuyaux afin de les réparer. Parfois ce processus peut prendre du temps. Il y a une coordination grandissante entre les services d'utilités et les gestionnaires des routes et voirie, ceci continue à améliorer notre vitesse d'intervention.

6.2. Sur la tuyauterie dont vous êtes responsable

Si nous identifions une fuite d'eau sur la tuyauterie dont vous êtes responsable ou si vous en identifier

une vous-même , c'est votre responsabilité de réaliser les travaux de réparation par un personnel qualifié, et ce le plus vite possible. Les fuites d' eau sur les tuyaux dont vous êtes responsable peuvent causer des dommages à votre propriété ou celles des voisins.

Et si vous avez un compteur, le cout de toutes les fuites d ;eau sur vos tuyaux vont apparaitre sur votre facture d'eau. Il est donc nécessaire de prendre des actions le plus vite possible aussitôt que vous découvrez une fuite d'eau ou que nous en découvrons une sur votre tuyauterie.

Il y a des options disponibles pour avoir la fuite d'eau réparé

1. Si vous avez une assurance pour les urgences à votre maison, il est possible que la réparation des fuites soit incluse.
2. Vérifier l'assurance de votre business – plusieurs options d'assurance pour les bâtiments commerciaux incluent les réparations des fuites d'eau.
3. Si vous avez besoin d'aide pour fixer les fuites d'eau sur les tuyaux dont vous avez la responsabilité, vous pouvez nous appeler au 4020 ou au +234976924559. Vous pouvez également nous écrire au : fuites@regideso.cd. LA Regideso enverra des plombiers qualifiés pour vous aider à réparer la fuite et le cout de la réparation sera à votre charge.

Il faudra vraiment faire due diligence pour réparer les fuites d'eau le plus vite possible ! Minimiser les fuites d'eau est vraiment critique pour donner de l' eau a ceux qui n' en ont pas , et aussi pour protéger l'environnement.

Si la fuite d'eau sur les tuyaux dont vous avez la responsabilité n'est pas réparée endéans 4 semaines, nous pouvons lever l'option de recourir à la loi pour protéger le bien commun ; et si nous la reparons nous même, les couts seront à votre charge.

Si la fuite d'eau cause des dommages énormes, nous pouvons également couper votre alimentation en eau en attendant que la fuite soit réparée

7. Nous contacter

Pour des questions, des commentaires ou des retours relatifs à cette politique, vous pouvez nous contacter via courrier@regideso.cd

Pour toute préoccupation concernant un contraire à cette politique, veuillez nous contacter à l'une des adresses suivantes :

Parlez-nous en toute
confiance au :
+ 243 890 333 0000

Envoyez-nous un
anonyme au :
anonyme@regideso.cd

Ecrivez au DG :
REGIDESO SA
53-96Blvd du 30 Juin
Commune de la
Gombe
Kinshasa, RDC

Vous pouvez également faire part de votre préoccupation ou de votre problème à des organisations indépendantes.

L'Agence National de Régulation du Secteur de l'Eau

C/O Ministère des Ressources Hydrauliques et de l'Electricité

Republique.cd - [Portail de la République Démocratique du Congo](#)

Vous n'êtes pas tenus de nous soumettre une déclaration avant de contacter une organisation indépendante.

Si vous êtes un employé de la REGIDESO S.A, vous pouvez également parler avec votre supérieur hiérarchique.



REGIDESO s.a

L'eau c'est la vie, l'eau potable c'est la longue vie.