

# info

*plus*  
LE MAGAZINE

## TRANSFORMATION DIGITALE

LA REGIDESO ENTRE DANS UNE  
NOUVELLE ÈRE



Régie de Distribution d'Eau de la République Démocratique du Congo

**INFOPLUS est le magazine à impact positif créé et publié par la REGIDESO.**

Cette revue s'adresse à nos abonnés et à toutes les personnalités soucieuses de transformer positivement la gestion et la consommation de l'eau en République Démocratique du Congo. Avec elles, nous donnons vie à de nouvelles pratiques et de nouvelles énergies.

SCANNEZ POUR VOIR PLUS



Édition n°000 Juillet 2024

NUMÉRO SPÉCIAL - TRANSFORMATION DIGITALE

**SPÉCIAL**

# LA TRANSFORMATION DIGITALE DE LA REGIDESO

LA REGIDESO ENTRE DANS UNE NOUVELLE ÈRE

**DOSSIER**

**REGIPAY**

**Paielement mobile des factures**

UN CARTON AUPRÈS DES ABONNÉS.



**01** **ÉDITORIAL**  
Accélérer la mutation digitale de la REGIDESO

**02** **TRANSFORMATION DIGITALE DE LA REGIDESO**  
La Regideso accélère sa transformation digitale

**03** **PAIEMENT MOBILE DES FACTURES**  
Un carton auprès des abonnés

**04** **LE PRÉSIDENT INAUGURE LA NOUVELLE USINE D'EAU POTABLE DE BINZA OZONE**

**05** **LA NOUVELLE PLATEFORME EN LIGNE SIMPLIFIE LA VIE DES ABONNÉS**

**06** **LA REGIDESO DÉVOILE SON PLAN DE TRANSFORMATION DIGITALE À L'ADEX 2023**

**07** **Former les équipes aux métiers de demain**



## L'ÉDITORIAL DE LA **REGIDESO**

**L**a Régie de Distribution d'Eau (REGIDESO) opère depuis plus de 60 ans un service public essentiel pour l'approvisionnement en eau potable de la République Démocratique du Congo. Cependant, pour relever les défis actuels et rester à la hauteur de sa mission, la régie publique doit impérativement **accélérer sa mutation digitale**.

Les attentes des citoyens ont considérablement évolué ces dernières années. Les usagers sont de plus en plus connectés et demandent à juste titre des services modernes, rapides et transparents dans leurs interactions avec le service public. Ils veulent pouvoir effectuer toutes leurs démarches en ligne, avoir accès à leur consommation en temps réel, être informés immédiatement des coupures d'eau ou incidents sur leur secteur.

De son côté, la Regideso doit impérativement **renforcer son efficacité opérationnelle et la performance de ses infrastructures**, vieillissantes pour beaucoup. Près de 40% de l'eau potable produite est encore perdue dans les fuites du réseau avant d'arriver au robinet du consommateur. La régie doit aussi **améliorer le recouvrement de ses factures d'eau** pour équilibrer ses comptes et financer les investissements nécessaires.

Face à ces défis, le numérique représente incontestablement un atout majeur pour la Regideso. Les nouvelles technologies peuvent **radicalement transformer son fonctionnement interne et sa relation avec les usagers**. Elles ouvrent la voie à de nouveaux services plus efficaces, une meilleure allocation des ressources, et in fine à **une amélioration significative de la performance**.

C'est pourquoi la Regideso s'est engagée depuis 3 ans dans un vaste projet de **transformation digitale** sous l'impulsion de son Directeur Général. De nouveaux outils voient progressivement le jour, comme la plateforme en ligne pour les usagers, la numérisation des interventions des agents, ou encore la mise en place d'un jumeau numérique du réseau physique d'adduction d'eau.

Cette mutation ne fait que commencer. Elle nécessitera des investissements humains et financiers à la hauteur des enjeux. L'objectif est ambitieux mais réaliste : **hisser la Regideso au rang des opérateurs d'eau les plus innovants et performants du continent à l'horizon 2025**.

La transformation digitale de la Regideso S.A. est indispensable et porteuse de promesses. Elle positionnera la régie publique à la pointe de l'innovation au service des usagers et comme un acteur majeur de la e-gouvernance en République Démocratique du Congo.

Notre magazine sera un témoin privilégié et un soutien actif de cette mutation dont dépendra en grande partie l'avenir de l'accès à l'eau potable dans le pays.



*Jeanpy* **NTUMBA**  
Chargée d'édition  
@Jeanpyntumba



# ENTREPRISE HISTORIQUE EN PLEINE MUTATION

## La Regideso SE TRANSFORME

**L**a Regideso S.A est l'opérateur public en charge de la production et la distribution d'eau potable en République Démocratique du Congo. Créée en 1951, elle dessert aujourd'hui pas moins de 15 millions d'habitants à travers 190 villes et agglomérations.

Face aux défis actuels, cette entreprise publique s'est engagée dans une profonde mutation pour améliorer la qualité et la performance de ses services aux citoyens. Sous l'impulsion de son nouveau Directeur Général, **M. David Tshilumba Mutombo**, nommé en 2021, la régie publique accélère sa transformation digitale.

### Moderniser le service client

Améliorer la relation client fait partie des priorités du nouveau management de la Regideso. Les équipes ont travaillé au développement d'une plateforme digitale pour faciliter les interactions avec les abonnés.

Ce nouveau portail web [regideso.cd](https://regideso.cd) permet aux clients de créer leur espace personnel, payer leurs factures en ligne, déposer leurs réclamations ou encore suivre leurs demandes d'intervention. Un service de chatbot est également disponible pour répondre instantanément aux questions les plus fréquentes. Grâce à cet outil, la Regideso assure un meilleur suivi des dossiers et un traitement plus rapide des réclamations. Les

clients sont aussi informés en temps réel des coupures d'eau ou interventions sur leur secteur. L'expérience utilisateur est simplifiée et la relation de confiance renforcée.



Sur le terrain, les agents disposent désormais de **tablettes numériques équipées d'applications métiers**. Ils peuvent consulter et mettre à jour les données des clients en temps réel lors de leurs interventions, sans manipuler de documents papier.

Cette digitalisation de leurs activités quotidiennes fait gagner un temps précieux, tout en minimisant les risques d'erreur. Grâce à ces outils modernes, les équipes peuvent se concentrer sur leur mission principale : garantir la distribution d'eau potable sur l'ensemble du territoire.

### Le digital au service de la performance

#### Superviser le réseau en temps réel

Surveiller et maintenir le bon fonctionnement du vaste réseau d'adduction d'eau représente

un enjeu majeur pour la Regideso. Avec plus de **23 000 km** de canalisations et d'aqueducs, ainsi que des centaines de stations de pompage et réservoirs, le moindre incident peut impacter des milliers d'utilisateurs. Pour relever ce défi, la régie a investi dans des systèmes numériques de supervision en temps réel. Des capteurs connectés disséminés sur le réseau transmettent en continu des données (niveau des réservoirs, pression, débit...) à un centre de contrôle basé à Kinshasa.

Grâce à ces informations centralisées, les équipes techniques sont alertées immédiatement en cas de baisse de pression, fuite ou autre anomalie. Elles peuvent alors dépêcher des agents sur place pour une intervention rapide.

À terme, ce dispositif de monitoring permanent permettra de réduire significativement les pertes d'eau, estimées actuellement à 40% du volume produit. En ciblant les points faibles du réseau de manière proactive, la Regideso optimisera la gestion patrimoniale de ses canalisations et équipements.

## Encourager le paiement des factures

Améliorer le recouvrement des factures d'eau est vital pour la Regideso, afin d'assurer sa viabilité financière. En 2021, seuls **60%** des volumes d'eau distribués étaient payés par les abonnés.

Pour inverser la tendance, la régie a lancé de nouveaux services pour faciliter et sécuriser le paiement des factures. Sur le portail web, les clients peuvent régler leur dû en quelques clics par carte bancaire. L'application mobile « **REGIPAY** » offre le même service depuis un smartphone.

L'eau c'est la **vie** et l'eau potable, c'est la garantie d'une **looooongue vie !**



D'autres canaux sont proposés pour toucher le maximum d'utilisateurs : paiement par QR code dans les bureaux de poste, via les opérateurs de téléphonie mobile ou en espèces chez certains commerçants partenaires.

Cette stratégie porte ses fruits puisque le taux de recouvrement s'est amélioré de 5% en un an. Pour accélérer cette tendance, la régie mène aussi des campagnes de sensibilisation auprès des abonnés sur l'importance du paiement pour la qualité du service public de l'eau. L'objectif est d'atteindre un taux de recouvrement de 75% d'ici 2023.

## Développer les compétences des équipes

La transformation digitale de la Regideso s'appuie sur le développement des compétences de ses équipes, composées de plus de **4000 agents**. La direction a lancé un vaste plan de formation interne pour accompagner ses collaborateurs.

Les programmes sont conçus sur-mesure en fonction des métiers : les agents de terrain sont formés à l'utilisation des nouveaux outils digitaux tandis que les managers renforcent leurs capacités en gestion de projets numériques et conduite du changement.

## Tous mobilisés pour transformer le rapport que vous avez avec l'eau

Pour étoffer son expertise technologique, la régie a également recruté **50 ingénieurs** spécialisés qui viennent renforcer ses équipes IT internes. Leurs compétences permettent d'accélérer le développement

des applications métiers et l'intégration des nouvelles technologies.

Au-delà des aspects techniques, l'enjeu est de diffuser une culture digitale à tous les niveaux de l'organisation. Les employés sont encouragés à proposer des idées d'amélioration en matière de services aux usagers. Grâce à ces actions, la Regideso dispose aujourd'hui de collaborateurs prêts à relever les défis de sa transformation numérique, gage de réussite.

Crédit article : Nom du rédacteur



Crédit photos : Nom du propriétaire



# UNE VISION POUR L'AVENIR



Depuis sa nomination à la tête de la REGIDESO S.A., **M. David Tshilumba** a initié un vaste programme de transformation digitale visant à moderniser l'entreprise et à améliorer ses performances. Cet effort ambitieux, inscrit dans une feuille de route numérique pour l'horizon 2025, repose sur douze piliers essentiels. Voici un aperçu des initiatives clés et des progrès réalisés jusqu'à présent.

Crédit article : Nom du redacteur

SCANNEZ



# Les Douze Piliers de la Transformation

## 1. Transformation Culturelle

Sous la direction de M. Tshilumba, la REGIDESO a défini une nouvelle vision et mission pour instiller une culture d'entreprise moderne. De nouvelles valeurs et slogans ont été adoptés pour inspirer et guider les employés, favorisant un environnement de travail motivant et engagé.

## 2. Transformation Digitale

L'entreprise s'est dotée d'une infrastructure numérique de pointe et a adopté les meilleures pratiques et solutions technologiques disponibles. Cela inclut la mise en place de systèmes de gestion innovants pour améliorer l'efficacité et la qualité des services.

## 3. Développement du Capital Humain

Un accent particulier est mis sur la formation et le développement des compétences des employés. L'objectif est d'engager et de mobiliser le personnel autour des objectifs de transformation digitale, en leur fournissant les outils et les connaissances nécessaires pour exceller dans leurs rôles respectifs.

## 4. Priorités HSS (Hygiène, Sécurité, Santé) et ESG (Environnement, Social et Gouvernance)

La REGIDESO intègre des pratiques durables et responsables dans toutes ses opérations, assurant que l'entreprise contribue positivement à l'environnement et à la société tout en respectant des normes élevées de gouvernance.

## 5. Excellence d'Exécution des Projets

Pour garantir la livraison des projets dans les délais et les budgets impartis, la REGIDESO a amélioré ses processus de gestion de projet. Cette approche méthodique permet de réaliser des projets plus efficacement et avec une meilleure qualité.

## 6. Excellence des Opérations

L'optimisation des processus opérationnels est au cœur de la stratégie de transformation, avec pour objectif d'accroître l'efficacité et de réduire les coûts. Cela passe par l'adoption de nouvelles technologies et de méthodes de travail plus efficaces.

## 7. Nouvelles Approches et Financement des Projets

La REGIDESO explore de nouvelles méthodes de financement et d'exécution des projets, permettant ainsi une plus grande flexibilité et innovation dans la réalisation des initiatives stratégiques.

## 8. Structure, Textes et Transition vers le Futur

L'adaptation de la structure organisationnelle et des politiques internes est essentielle pour soutenir la transformation. Cela inclut la révision des textes et des réglementations pour les aligner sur les objectifs numériques.

## 9. Fiabilisation des Opérations

Le renforcement de la fiabilité et de la résilience des opérations quotidiennes est une priorité, garantissant une continuité de service même dans des conditions difficiles.

## 10. Innovation et Technologie

La REGIDESO encourage l'innovation en développant des solutions technologiques avancées. Cette approche proactive permet à l'entreprise de rester à la pointe de la technologie et de répondre efficacement aux besoins de ses clients.

# LA REGIDESO DÉVOILE SA FEUILLE DE ROUTE À L'ADEX 2023



# Diagnostic Digital et Modèle personnalisé

**U**n diagnostic digital a été effectué pour évaluer la maturité numérique de la REGIDESO. Les résultats de cette enquête ont permis de définir un modèle digital personnalisé, incluant :



## Enquête de Maturité Digitale :

Identification des points forts et des domaines nécessitant des améliorations, et comparaison avec les meilleures pratiques internationales.

- Connecter et inclure la population.
- Partager et construire une société numérique.
- Transformer les structures et processus pour une meilleure performance.

## Feuille de Route Digitale :

Développement d'une feuille de route sur mesure pour guider la transformation digitale, avec des plans détaillés pour chaque sous-dimension identifiée.

## Premiers Succès et Perspectives d'Avenir

Sous la direction de M. Tshilumba, la REGIDESO a déjà réalisé plusieurs succès notables. Les progrès accomplis dans divers domaines montrent que l'entreprise est sur la bonne voie pour atteindre ses objectifs de transformation. La collaboration et l'engagement de tous les acteurs sont essentiels pour continuer sur cette lancée et réaliser les ambitions fixées pour 2025.

La transformation digitale de la REGIDESO marque un tournant décisif dans l'histoire de l'entreprise. Grâce à une approche structurée et à une vision claire, M. David Tshilumba et son équipe travaillent sans relâche pour moderniser l'entreprise et offrir des services de qualité à leurs clients. La route est encore longue, mais les bases solides posées aujourd'hui promettent un avenir radieux pour la REGIDESO.



## Plan National du Numérique

La transformation de la REGIDESO s'inscrit également dans le cadre du Plan National du Numérique de la RDC, qui vise à :



SCANNEZ POUR VOIR PLUS



L'EAU, UNE RESSOURCE VITALE À PRÉSERVER

# LE PAIEMENT EN LIGNE DES FACTURES D'EAU FAIT UN TABAC

**O**érateur public de distribution d'eau en République Démocratique du Congo, la Regideso a lancé en juin 2022 son nouveau service de paiement dématérialisé des factures.

Trois mois après son lancement, ce service rencontre déjà un franc succès auprès des abonnés. Explications.

## Une petite révolution pour le paiement des factures d'eau

Le nouveau service **Regideso en ligne** permet aux abonnés de payer leur facture d'eau en quelques clics depuis un ordinateur ou leur smartphone, sans avoir à se déplacer. Après un rapide enregistrement, ils accèdent à leur compte personnel sécurisé sur le site [www.regideso.cd](http://www.regideso.cd) pour régler leur dû.

Le paiement se fait de manière 100% sécurisée par carte bancaire. Un email de confirmation est envoyé une fois la transaction effectuée. Ce dispositif moderne va simplifier le quotidien des milliers d'abonnés de la Regideso à travers le pays.

## Un engouement au-delà des espérances

Le succès a été immédiat auprès des abonnés. En trois mois, **plus de 50 000 comptes** ont été créés sur la plateforme de paiement en ligne. Près d'un usager sur dix est déjà converti à ce nouveau mode de règlement pratique et sans contrainte.

Les statistiques sont éloquentes : **73% des paiements** sont désormais effectués via le site ou l'application mobile Regideso M-Paie lancée en parallèle. La régie ne s'attendait pas à un tel engouement pour ce service digital lors de son lancement.

## Un impact positif sur le recouvrement des factures

Au-delà de simplifier la vie des abonnés, ce service de paiement dématérialisé répond à un enjeu financier crucial pour la Regideso : l'amélioration du taux de recouvrement des factures d'eau.

Le passage au digital accroît mécaniquement le nombre de factures réglées dans les délais. Résultat : en trois mois, le taux de recouvrement est passé de 62% à **plus de 75%**. L'objectif de 80% d'ici la fin 2023 se rapproche.

**REGIPAY**™  
Solution de paiement de facture en ligne

La **REGIDESO** accélère sa transformation digitale grâce à son application mobile de paiement de facture en ligne.

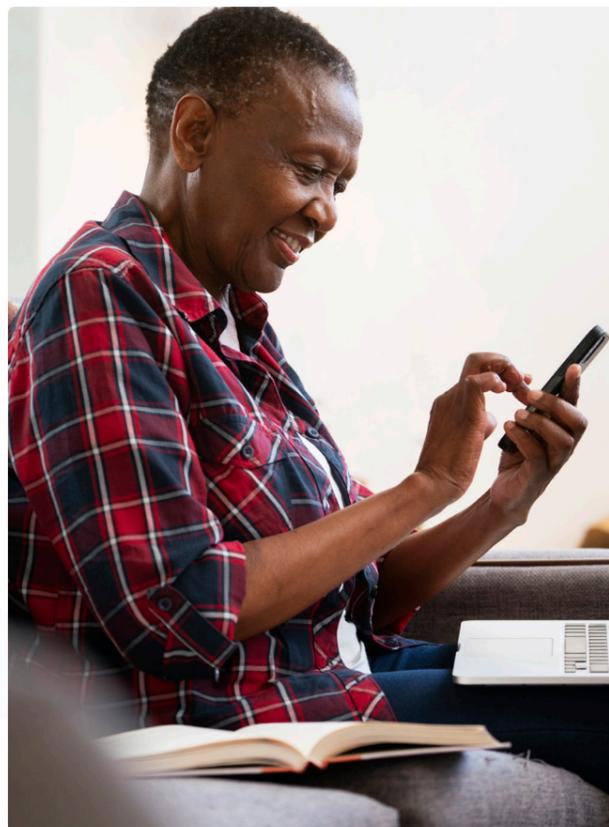


Ces revenus supplémentaires vont permettre à la régie d'accélérer l'entretien et la modernisation de ses infrastructures, au bénéfice de la distribution d'eau potable. Le cercle vertueux du paiement facilite les réinvestissements dans le service public de l'eau.

### Un facteur clé de la transformation digitale

Au-delà de l'aspect pratique, ce service de paiement en ligne s'inscrit dans la stratégie de transformation digitale globale de la Regideso. Il concrétise la volonté de l'opérateur d'offrir à ses usagers une expérience moderne et fluide.

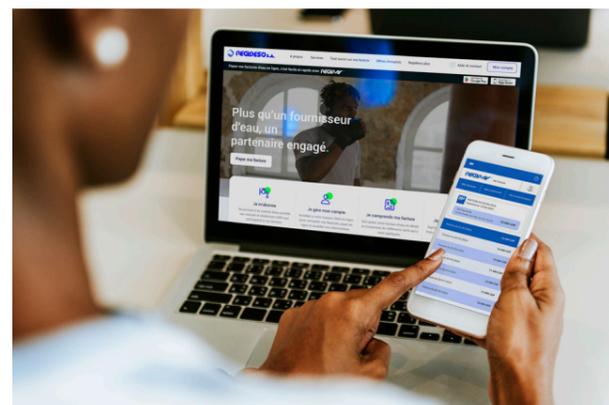
Le succès immédiat de « *Regideso en ligne* » prouve que les abonnés sont prêts à adopter de nouveaux services dématérialisés, sous réserve qu'ils leur simplifient réellement la vie. C'est un signe encourageant pour la poursuite de la modernisation de la régie.



Grâce à l'engouement suscité chez les usagers, le paiement en ligne jouera sans nul doute un rôle moteur dans la mue digitale réussie de ce service public essentiel qu'est la distribution d'eau.



Propos recueillis par **Prenom NOM**



D'autres fonctionnalités viendront progressivement enrichir ce portail pour en faire un guichet digital global. Les abonnés pourront par exemple y déposer directement leurs réclamations, demander une intervention ou encore être informés des coupures d'eau.



# Gagnez du temps, payez la REGIDESO par M-pesa

Tapez **\*4020#**, suivez les instructions et validez

Info au 4020 ou [www.regideso-rdc.com](http://www.regideso-rdc.com)

Cap vers une RDC digitale et inclusive



## FUTA MAYI NA PETE !

SCANNEZ POUR VOIR PLUS



**LE PRÉSIDENT  
INAUGURE  
LA NOUVELLE  
USINE D'EAU  
POTABLE DE  
BINZA OZONE**



FEVRIER  
**22 2023**  
BINZA OZONE



LA BANQUE  
MONDIALE



CELLULE  
DES

CEREMONIE OFFICIELLE  
D'INAUGURATION  
DU 1ER MODULE  
DE LA NOUVELLE  
USINE DE TRAITEMENT  
D'EAU POTABLE DE  
L'OZONE D'UNE  
CAPACITE NOMINALE  
DE 110 000 M<sup>3</sup>/J

CEREMONIE OFFICIELLE  
D'INAUGURATION  
DU 1ER MODULE  
DE LA NOUVELLE  
USINE DE TRAITEMENT  
D'EAU POTABLE DE  
L'OZONE D'UNE  
CAPACITE NOMINALE  
DE 110 000 M<sup>3</sup>/J



22 FEVRIER 2023

presidence.ad



Crédit photos : Nom du propriétaire

L'usine est équipée des technologies les plus avancées. Un système de supervision numérique en temps réel permettra d'assurer un monitoring et un contrôle précis de l'ensemble des opérations.

### Un projet phare du Plan Marshall de Félix Tshisekedi

La construction de cette usine ultra-moderne s'inscrit dans le cadre du «Plan Marshall» lancé par le Président Félix Tshisekedi.

Ce vaste programme d'investissements vise à doter la RDC d'infrastructures et d'équipements essentiels dans les domaines de l'énergie, des transports, de la santé, de l'éducation et de l'accès à l'eau potable.

Le chef de l'État a personnellement engagé ce projet dès son accession à la magistrature suprême en 2019. Le financement de 114 millions de dollars américains a été obtenu auprès de la Banque Africaine de

“ l'eau est source de vie et progrès ”

Développement, de la Banque Européenne d'Investissement et de la Banque Allemande de Développement.

### Une eau saine pour tous les Kinois

Lors de l'inauguration, le Président Tshisekedi a salué « un accomplissement majeur pour l'amélioration des conditions de vie des populations ». L'objectif est de garantir un accès universel à l'eau potable 24h/24 à l'ensemble des habitants de Kinshasa d'ici 2030.

Le chef de l'État a rappelé que « l'eau est source de vie et progrès ». Ce projet témoigne de l'engagement des autorités à investir dans des infrastructures modernes pour assurer l'accès de tous à ce bien essentiel.

Grâce à ce nouvel outil, la Regideso disposera des moyens de sa politique de réhabilitation des infrastructures sur l'ensemble du territoire national. L'objectif est de garantir aux générations futures un accès pérenne à une eau de qualité, indispensable au développement du pays.

Crédit article : Nom du rédacteur



## DE L'EAU ET DE L'ÉNERGIE POUR LES PLUS DÉMUNIS

Assurer l'accès universel à l'eau potable d'ici 2030.



## Grâce à sa stratégie ambitieuse de transformation digitale, la Regideso s'inscrit résolument dans la modernité.

L'innovation technologique est mise au service de ses métiers historiques pour plus d'efficacité et de transparence. La digitalisation des processus rapproche également la Regideso de ses clients et renforce son impact positif au quotidien. Portée par une vision stratégique claire et le dynamisme de ses équipes, la **« nouvelle Regideso »** promet d'être à la hauteur des attentes des citoyens.

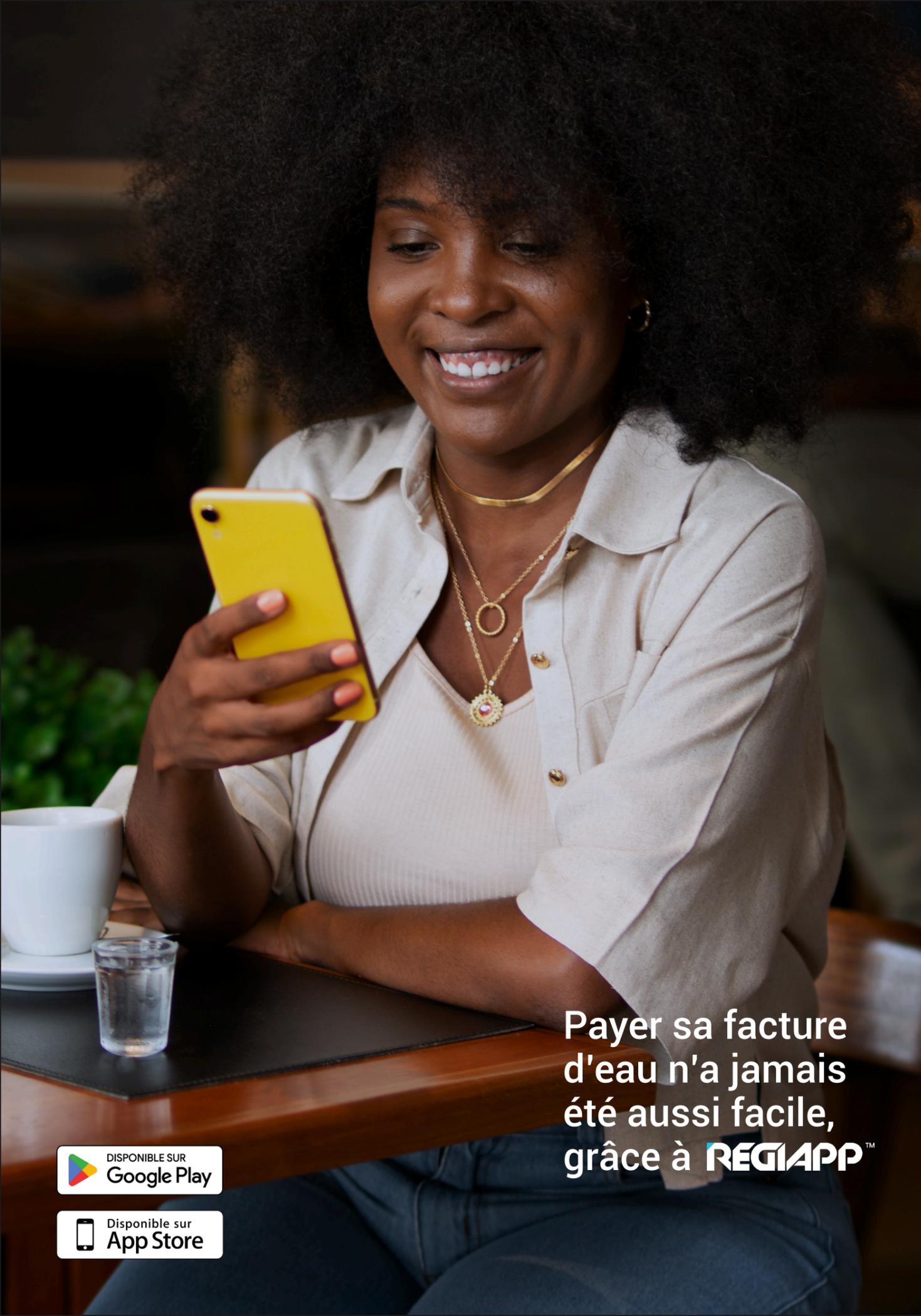
La transformation digitale de la REGIDESO se traduit par des gains tangibles en termes d'efficacité et de transparence. Les processus internes sont optimisés, les délais de traitement des demandes sont réduits et les coûts opérationnels sont maîtrisés. La digitalisation permet également de renforcer la transparence en mettant à disposition des parties prenantes des données fiables et accessibles.

Sa mutation digitale devrait garantir la performance du service public de l'eau, essentiel pour le développement de la République Démocratique du Congo.



Propos recueillis par  
**Prenom NOM**

 @Hugueteyanya



Payer sa facture  
d'eau n'a jamais  
été aussi facile,  
grâce à **REGIAPP**™



## REGIDESO s.a.

**DIRECTION GENERALE**  
59-63, Boulevard du 30 juin,  
Gombe, Kinshasa. RD Congo.

Call Center / Urgence: 4020  
Email: [courrier@regideso.cd](mailto:courrier@regideso.cd)  
Directions regionales

SCANNEZ POUR VOIR PLUS



**info** *plus*