

Opinions des abonnés d'eau de la REGIDESO sur la facturation en ville de Bunia/RDCongo

Par Pascal NgendoKwabene

Assistant à l'Université de Bunia/Ituri

Résumé : *Le choix de ce travail se justifie d'une part par l'observation faite sur les lamentations des abonnés de cette entreprise face à la hausse des prix de facture de l'eau constatée presque mensuellement, alors qu'ils estiment que la quantité d'eau leur fournie est insuffisante et du constat fait sur le désengagement de certains abonnés de cette entreprise d'autre part.*

Ce modeste travail vise à connaître les opinions des abonnés de la REGIDESO sur la facturation d'eau à Bunia, afin de permettre aux dirigeants de l'entreprise de fidéliser leurs clients.

Date of Submission: 21-01-2020

Date of Acceptance: 11-02-2020

I. Introduction

L'entreprise est une entité financièrement indépendante produisant des biens et services pour le marché. Pour produire, elle procède à la combinaison des différents facteurs à savoir, les matières premières et les matières consommables. Les matières premières sont les objets, matières et fournitures, achetés par l'entreprise pour être incorporées aux produits fabriqués.¹ Quant aux matières consommables, elles sont les objets et matières achetés par l'entreprise et incorporés dans le processus de fabrication des produits, sans pour autant qu'ils soient visibles ou sensibles dans le produit fini.² Cette production ainsi obtenue après combinaison de ces différents facteurs est destinée à la consommation. La consommation consiste à détruire un bien, dans le but de satisfaire un besoin. Les consommateurs, quant à eux, sont les gens qui utilisent les biens produits et vendus par l'entreprise. Nous avons été intéressé par une entreprise publique congolaise à savoir, la REGIDESO. Cette entreprise produit de l'eau dans une partie de la ville de Bunia. L'eau étant source de vie, les êtres vivants en ont besoin pour survivre, mais la quantité totale d'eau douce est limitée, dont la majorité est stockée dans le sol ou sous forme de glace. Seulement une infime partie constitue une ressource en eau disponible pour les activités humaines (0,6%).

Comme nous le savons tous, l'eau est une denrée non substituable, c'est-à-dire on ne peut la remplacer par un autre bien. Si vous refusez de la boire, vous allez vous laver avec et vice versa.

L'eau étant produite par la REGIDESO, maintenant se pose le problème de la vente, l'entreprise étant créée pour ce fait. Après-vente, les clients sont-ils satisfaits des biens vendus par rapport aux prix, par rapport à la qualité ? La satisfaction étant l'un des objectifs majeurs de l'entreprise, à laquelle elle ne peut se soustraire. S'ils ne sont pas satisfaits, ils cessent de demander les biens produits. Or, s'ils cessent de demander, l'entreprise cesse de fonctionner et elle n'a plus sa raison d'être. C'est ainsi que nous avons voulu nous imprégner de la situation de la REGIDESO/Bunia qui produit l'eau dans la partie Sud de la ville. En effet, dans le cadre de ce travail, nous menons une enquête sur les opinions des abonnés sur la facturation d'eau par la REGIDESO à Bunia. Cette étude cherchera à détecter si les clients de cette entreprise sont satisfaits des prix des factures d'eau fixées par la REGIDESO. Notre préoccupation est de savoir comment les abonnés jugent les prix des factures d'eau ainsi que la qualité d'eau de la REGIDESO. Nous présumons que la facturation est une action consistant à établir une pièce comptable contenant l'énumération détaillée et le prix des marchandises vendues ou des services exécutés.³

Dans ce travail, nous visons la connaissance des opinions des abonnés de cette Entreprise sur la facturation et celle des facteurs justifiant leurs opinions.

¹LifindikiKassaB., *Contrôle de gestion et audit*, Cours inédit, L₂GF, UNIBU, 2016, P.34

²Idem, p.37

³Auge et alii., *Nouveau Larousse Universel 1*, Paris, 1948, p.637

II. Méthodologie

La réalisation d'un travail scientifique exige l'emploi d'une méthodologie bien ciblée pour permettre la vérification des hypothèses. Les techniques apparaissent donc comme des outils de recherche mis en œuvre en fonction d'une stratégie générale définie par la méthode.⁴

Pour la réalisation du présent travail, nous avons recouru à la méthode statistique (inductive). Elle nous a servi à déterminer les opinions de nos enquêtés et à les généraliser sur l'ensemble des abonnés. La technique de recherche est l'ensemble des procédés ou outils exploités par le chercheur dans la phase de la collecte des données ou des informations⁵. Nous avons recouru aux techniques d'interview, documentaire. Grâce aux différents contacts avec les agents de cette entreprise, l'interview nous a permis d'avoir une connaissance sur le fonctionnement de cette dernière, ainsi que les critères de fixation des prix qu'elle applique.

III. Analyse des opinions des consommateurs d'eau de la REGIDESO

Dans ce point, nous présentons les différentes données collectées auprès de nos enquêtés. Nous partons du tableau de répartition des abonnés par quartier. Après connaissance de l'effectif des abonnés de la REGIDESO dans chaque quartier, nous procédons à la répartition des questionnaires d'enquête par la méthode de quotas dans les différents quartiers. La taille de notre échantillon est de 300 clients, compte tenu de la taille de notre population d'étude qui est de 1403 abonnés domestiques actifs. Cette taille de l'échantillon est lue dans la table statistique calculée d'échantillon randomisé pour une population allant de 10 à 100 000 avec 95% de degré de confiance. Ce tableau nous fait voir que sur les dix quartiers desservis en eau par la REGIDESO/Bunia, seuls huit font l'objet d'enquête, compte tenu de la méthode appliquée étant donné que les quartiers Lembabo et Kindia n'atteignent pas chacun un pourcent de l'effectif total des abonnés.

Tableau I: Répartition des abonnés par quartier

N ^o	QUARTIER	EFFECTIF	TOTAL	%
1	Salongo	182	1403	13
2	Nyakasanza	149	1403	11
3	Sukisa	98	1403	7
4	Lumumba	572	1403	41
5	Rwambuzi	84	1403	6
6	Sayo	97	1403	7
7	Bankoko	182	1403	13
8	Lembabo	5	1403	0
9	Ngezi	28	1403	2
10	Kindia	6	1403	0
TOTAL		1403		

Source : Répertoire des abonnés domestiques de la REGIDESO

Tableau II : Opinions des abonnés par rapport au service de fourniture d'eau par la REGIDESO

	Satisfaits	Non satisfaits	TOTAL
Effectif	177	123	300
Pourcentage	59	41	100

Source : Nos enquêtes

A travers ces résultats, nous constatons que 177 abonnés sur 300 sont satisfaits du service rendu par la REGIDESO soit 59% contre 41% d'abonnés non satisfaits. Ce pourcentage d'abonnés non satisfaits est considérable et non négligeable. Vu cette situation, les dirigeants de la REGIDESO Bunia devront fournir beaucoup d'effort, afin d'améliorer la qualité de leur service.

⁴LOUDET Del BAYLE, *Guide du chercheur en sciences humaine*, 2e Ed. C.E.C., 2012, p15

Tableau III : Opinions des abonnés par rapport à la connaissance du mode de facturation par la REGIDESO

	Connaissance du mode	Nonconnaissance	TOTAL
Effectif	165	135	300
Pourcentage	55	45	100

Source : Nos enquêtes

Ce tableau nous renseigne que 55% d'abonnés de la REGIDESO connaissent leur mode de facturation et donc connaissent la base sur laquelle la REGIDESO les facture. La connaissance de cette base permet aux abonnés de prendre les précautions nécessaires pouvant amener à la baisse du prix de la facture. Le constat fait à travers cette étude est que la plupart d'abonnés ayant la connaissance de leur mode de facturation sont ceux qui disposent de compteur de consommation d'eau.

Tableau IV : Opinions des abonnés par rapport à la possession du compteur de consommation d'eau

	Avec compteur	Sans compteur	TOTAL
Effectif	168	132	300
Pourcentage	56	44	100

Source : Nos enquêtes

De ce tableau, il ressort que 168 abonnés sur les 300 enquêtés possèdent le compteur de consommation d'eau, soit 56 % contre 132 abonnés sans compteur, soit 44 % qui sont facturés sur forfait. A travers cette réalité, nous trouvons que ces abonnés sans compteur reçoivent des factures pour lesquelles ils ne maîtrisent pas la base de calcul, et dont les prix leur paraissent souvent élevés par rapport à la quantité réelle d'eau consommée.

Tableau V: Opinions des abonnés par rapport aux jours de fourniture d'eau par la REGIDESO par semaine

	Effectif	Pourcentage
Tous les Jours	75	25
4 Jours	99	33
3 Jours	72	24
2 Jours	54	18
Total	300	100

Source : Nos enquêtes

Cette figure nous fait voir que seulement 75 abonnés sur les 300 enquêtés reçoivent l'eau de la REGIDESO tous les jours soit 25%, 99 soit 33 % d'abonnés l'ont pendant 4 jours, 72 soit 24 % d'abonnés la reçoivent pendant 3 jours et enfin 54 abonnés soit 18 % voient l'eau de la REGIDESO couler chez eux deux jours pendant toute une semaine.

Cette situation n'est pas appréciable, car l'eau occupe une place très capitale dans la vie des êtres humains. Eu égard à cette situation, nous conseillons aux dirigeants de cette entreprise, par l'entremise de son actionnaire unique à savoir le gouvernement congolais, de songer à l'augmentation de la capacité du bassin de captage d'eau de la REGIDESO, pour permettre l'augmentation de la quantité d'eau produite par son usine de traitement d'eau, afin que tous les abonnés soient tous les jours desservis en eau potable. En plus de ce qui précède, nous appelons les dirigeants de cette entreprise à songer à lutter contre la fuite considérable d'eau que connaît la tuyauterie de cette entreprise tout au long de son parcours.

Tableau VIII : Opinions des abonnés par rapport à l'heure d'arrivée de l'eau.

	Effectif	Pourcentage
Avant 6h00'	165	55
Après 7h00'	90	30
Après 10h00'	45	15
Total	300	100

Source : Nos enquêtes

Nous constatons que 165 abonnés enquêtés sur 300 voient l'eau de la REGIDESO couler de leur robinet déjà avant 6h00', chez 90 abonnés, l'eau arrive après 7h00' et pour le reste c'est après 10h00' que l'eau de la REGIDESO coule de leur robinet. Face à cette situation, nous appelons les dirigeants de la REGIDESO à fournir l'effort, afin que les abonnés reçoivent l'eau à temps, afin de leur permettre de se préparer pour leurs différentes activités.

Tableau IX: Opinions des abonnés par rapport à la qualité de l'eau de la REGIDESO

	Effectif	Pourcentage
Très bonne	12	4
Bonne	93	31
Moyenne	144	48
Mauvaise	42	14
Trèsmauvaise	9	3
Total	300	100

Source: Nosenquêtes

De ce tableau, nous voyons que sur les 300 abonnés enquêtés, 12 trouvent la qualité de cette eau très bonne, 93 la trouve bonne, 144 la trouve moyenne, 42 la trouvent mauvaise et 9 très mauvaise. Au vu de ces résultats, nous appelons les dirigeants de cette entreprise à fournir encore d'efforts liés à l'amélioration de la qualité de cette eau et surtout la tuyauterie.

Tableau X: Opinions des abonnés par rapport aux prix des factures

	Effectif	Pourcentage
Très bas	28	9,3
Bas	50	16,8
Moyen	94	31,3
Elevé	85	28,3
Très élevé	43	14,3
Total	300	100

Source : Nos enquêtes

D'une manière générale, nous constatons que la majorité des abonnés, soit 31,33%, trouve le prix de la REGIDESO moyen ; 28,3% le trouvent élevé, 14,3% très élevé ; 16,8% bas et 9,3% très bas. Au regard de ces résultats, nous appelons les dirigeants de la REGIDESO à ne pas négliger cette proportion d'abonnés ayant jugé le prix de facture élevé, au risque d'afficher un sentiment de rejet face à la REGIDESO.

A. Opinions des abonnées par quartier : test du chi-deux

Comme il s'agit d'évaluer dans chaque hypothèse la dépendance entre deux variables quantitatives, nous nous servons du test d'indépendance dont l'application est le Khi-carré. La loi de Khi deux est importante non pas comme d'autres lois étudiées pour la représentation des séries statistiques observées mais en raison du rôle qu'elle joue dans les tests statistiques⁶. C'est notamment dans le test de l'ajustement d'une loi théorique à une distribution observée. La somme de leurs carrés est aussi une variable que l'on a coutume de désigner par la

lettre grecque khi élevée au carré (χ^2). Scientifiquement, sa formule est la suivante⁷ : $\chi^2_{cal} = \sum_{i=1}^n \frac{(f_o - f_t)^2}{f_t}$ où

f_0 est la fréquence ou effectif observé ; f_t la fréquence théorique correspondant à la répartition homogène et k

le nombre des classes $f_0 = \frac{n}{N} \cdot 100$; Degré de liberté (dl) = k - 1. La fréquence théorique est la fréquence

⁶Christian Labrousse et J. Lecaillon, *Statistique descriptive*, édition Cujas, Paris, 1975, p. 119.

⁷Bernard Grais, *Méthodes statistiques*, 3è édition, Dunod, Paris, 1992, p. 151.

qu'aurait cette classe dans le même échantillon l'hypothèse nulle ou émise était absolument vérifiée. Le test χ^2 sert à comparer les fréquences observées avec les fréquences théoriques ; éprouver les hypothèses relatives à des distributions de fréquences d'observation. Sur ce, nous avons comme conditions statistiques :

Si $\chi^2_{cal} > \chi^2_t$ ou de la table : l'hypothèse nulle au seuil de 5% est rejetée.

Si $\chi^2_{cal} \leq \chi^2_t$: l'hypothèse nulle est acceptée au seuil de signification de 0,05.

Ce test approprié pour notre travail nous permet donc de conclure si les différences observées sont significatives⁸. La connaissance des effectifs détermine en fait si la distribution à n caractères est homogène. Homogène, puis qu'il existe un lien de dépendance.

A travers ce test, nous essayons de comprendre s'il existe une différence significative entre les différents quartiers en termes d'opinion sur le prix de facture.

Tableau XI : Les effectifs observés sur les opinions en rapport avec les prix des factures

Quartiers	Opinions					Total
	Très Bas	Bas	Moyens	Elevés	Très élevés	
Salongo	4	3	7	18	7	39
Nyakasanza	4	2	10	13	4	33
Sukisa	1	1	6	8	5	21
Lumumba	12	35	49	17	10	123
Rwambuzi	2	2	6	5	3	18
Sayo	2	2	7	7	3	21
Bankoko	3	5	7	13	11	39
Ngezi	0	0	2	4	0	6
Total	28	50	94	85	43	300

Source: Nosenquêtes

Après obtention des effectifs observés, nous procédons à la détermination des effectifs théoriques, afin de nous permettre de dégager les différences des effectifs.

Tableau XII : Les effectifs théoriques des opinions en rapport avec les prix des factures

Quartiers	Opinions					Total
	Très Bas	Bas	Moyens	Elevés	Très élevés	
Salongo	3,64	6,5	12,22	11,05	5,59	39
Nyakasanza	3,08	5,5	10,34	9,35	4,73	33
Sukisa	1,96	3,5	6,58	5,95	3,01	21
Lumumba	11,48	20,5	38,54	34,85	17,63	123
Rwambuzi	1,68	3	5,64	5,1	2,58	18
Sayo	1,96	3,5	6,58	5,95	3,01	21
Bankoko	3,64	6,5	12,22	11,05	5,58	39
Ngezi	0,56	1	1,88	1,70	0,86	6
Total	28	50	94	85	43	300

Source: Nosenquêtes

Après connaissance des effectifs théoriques, nous déterminons les différences des effectifs par la formule : Effectifs Observés - Effectifs théoriques.

⁸Bernard PY, *Statistiques descriptive*, 3è édition Economica, Paris, 1990, p. 173.

Tableau XIII : Les différences des effectifs

Quartiers	Opinions	Très Bas	Bas	Moyens	Elevés	Très élevés
Salongo		0,36	-3,50	-5,22	6,95	1,41
Nyakasanza		0,92	-3,50	-0,34	3,65	-0,73
Sukisa		-0,96	-2,50	-0,58	2,05	1,99
Lumumba		0,52	14,50	10,46	-17,85	-7,63
Rwambuzi		0,32	-1,00	0,36	-0,10	0,42
Sayo		0,04	-1,50	0,42	1,05	-0,01
Bankoko		-0,64	-1,50	-5,22	1,95	5,42
Ngezi		-0,56	-1,00	0,12	2,30	-0,86

Source : Nos calculs

Après connaissance des différences des effectifs, nous procédons au calcul du Chi-deux.

Les éléments du tableau des opérations du Chi-deux sont trouvés par la formule : $\frac{(EO-ET)^2}{ET}$ Où EO est l'effectif Observé et l'effectif Théorique. Le Chi-deux, pour sa part, est trouvé par la sommation des différentes valeurs des éléments de la dernière colonne qui, à leur tour, proviennent de la sommation des différentes valeurs en ligne du tableau ci-dessous.

Tableau XIV : Les opérations du Chi-deux

Quartiers	Opinions	Très Bas	Bas	Moyens	Elevés	Très élevés	χ^2
Salongo		0,0356	1,8846	2,2298	4,3713	0,3557	8,8770
Nyakasanza		0,2748	2,2273	0,0112	1,4249	0,1127	4,0508
Sukisa		0,4702	1,7857	0,0511	0,7063	1,3156	4,3290
Lumumba		0,0236	10,2561	2,8389	9,1427	3,3021	25,5634
Rwambuzi		0,0610	0,3333	0,0230	0,0020	0,0684	0,4876
Saio		0,0008	0,6429	0,0268	0,1853	0,0000	0,8558
Bankoko		0,1125	0,3462	2,2298	0,3441	5,2646	8,2972
Ngezi		0,5600	1,0000	0,0077	3,1118	0,8600	5,5394
Total		1,5385	18,4760	7,4183	19,2883	11,2791	58,0002

Source : Nos calculs

Hypothèses du test :

H₀ : Les opinions des abonnés sur les prix des factures ne diffèrent pas selon les quartiers.

H_a : Les opinions des abonnés diffèrent selon les quartiers

Avec H₀, hypothèse nulle et H_a, hypothèse alternative.

Décision et conclusion

Comme $\chi_c^2 = 58,0002 > \chi_{th,0,05(8-1)(5-1)}^2 = 41,34$, nous rejetons H₀ au risque de 5%. Nous concluons qu'il existe une différence significative dans les opinions des abonnés des différents quartiers de la ville de Bunia. Eu

⁹BuraPulunyoc., *Statistique mathématique, cours inédit, G₂, FSEG, UNIBU, 2013, p57*

égard à ce résultat, nous appelons les dirigeants de la REGIDESO à tenir compte de l'emplacement des différents quartiers, y compris la fréquence d'arrivée de l'eau dans les quartiers.

B. Opinions des abonnés en tenant compte de l'existence du compteur : test du chi-deux

La logique reste la même que pour le cas précédent, sauf qu'ici nous cherchons à comprendre s'il existe une différence significative entre les abonnés facturés sur base du compteur et ceux facturés forfaitairement.

Tableau XV : Les effectifs observés en rapport avec les opinions basées sur l'existence du compteur

Abonnés	Opinion	Opinion					Total
		Très Bas	Bas	Moyens	Elevés	Très élevés	
Avec compteur		15	35	62	27	20	159
Sans compteur		4	9	30	59	39	141
Total		19	44	92	86	59	300

Source : Nos enquêtes

Les effectifs observés étant connus, nous procédons comme précédemment à la détermination des effectifs théoriques, afin de nous permettre de dégager les différences des effectifs.

Tableau XVI : Les effectifs théoriques en rapport avec les opinions sur les prix basées sur l'existence du compteur

Abonnés	Opinions	Opinions					Total
		Très Bas	Bas	Moyens	Elevés	Très élevés	
Avec compteur		10,07	23,32	48,76	45,58	31,27	159
Sans compteur		8,93	20,68	43,24	40,42	27,73	141
Total		19	44	92	86	59	300

Source : Nos calculs

Après connaissance des effectifs théoriques, nous déterminons les différences des effectifs par la formule : Effectifs Observés-Effectifs théoriques.

Tableau XVII : Les différences des effectifs

Abonnés	Opinion	Opinion				
		Très Bas	Bas	Moyens	Elevés	Très élevés
Avec Compteur		4,93	11,68	13,24	-18,58	-11,27
Sans Compteur		-4,93	-11,68	-13,24	18,58	11,27

Source : Nos calculs

Après connaissance des différences des effectifs, nous procédons au calcul du Chi-deux.

Les éléments du tableau des opérations du Chi-deux sont trouvés par la formule : $\frac{(EO-ET)^2}{ET}$ Où EO est l'effectif Observé et l'Effectif Théorique. Le Chi-deux, pour sa part, est trouvé par la sommation des différentes valeurs

des éléments de la dernière colonne qui, à leur tour, proviennent de la sommation des différentes valeurs en ligne du tableau ci-dessous.

Tableau XVIII : Les opérations du Chi-deux

Abonnés	Opinions	Très bas	Bas	Moyen	Elevé	Trèsélevé	χ^2
Avec Compteur		2,4136	5,8500	3,5951	7,5739	4,0618	23,4944
Sans Compteur		2,7217	6,5968	4,0541	8,5407	4,5803	26,4937
Total		5,1353	12,4468	7,6492	16,1146	8,6422	49,9881

Source : Nos calculs

Hypothèses du test :

H₀: Les opinions des abonnés sur les prix de l'eau ne diffèrent pas selon que les abonnés disposent ou pas du compteur de consommation d'eau.

H_a : Les opinions des abonnés diffèrent selon qu'ils disposent ou pas du compteur de consommation d'eau. Où H₀ est l'hypothèse nulle et H_a, l'hypothèse alternative.

Décision et conclusion

Comme $\chi^2_c = 49,9881 > \chi^2_{th,0,05(2-1)(5-1)} = 9,49$, nous rejetons H₀ au risque de 5%. Nous concluons qu'il existe une différence significative entre les abonnés ayant le compteur de consommation d'eau et ceux sans compteur. Au vu de ce résultat, nous conseillons aux dirigeants de la REGIDESO de placer le compteur de consommation d'eau chez tout abonné.

IV. Conclusion

Nous voici au terme de notre article portant sur les opinions des abonnés sur la facturation d'eau par la REGIDESO de Bunia. Notre objectif était de connaître les opinions des abonnés de cette entreprise sur les prix qu'elle fixe. Pour vérifier nos hypothèses, nous avons recouru à la méthode statistique. Cette méthode nous a permis d'établir une comparaison entre les abonnés des différents quartiers desservis en eau par la REGIDESO/Bunia, ainsi que la différence existant entre les abonnés possédant le compteur de consommation d'eau et ceux sans compteur en matière de la facturation. A l'issue de notre recherche, nous avons abouti aux résultats ci-après :

Tableau XIX : Résultat relatif par aux opinions rapport aux prix de l'eau

	Effectif	Pourcentage
Très bas	28	9,3
Bas	50	16,8
Moyen	94	31,3
Elevé	85	28,3
Très élevé	43	14,3
Total	300	100

Source : Nos enquêtes

Au vu de ces résultats, notre première hypothèse est infirmée étant donné que la majorité de nos enquêtés à savoir 94 sur 300 soit 31,3% juge les prix de l'eau de la REGIDESO moyens.

Pour ce qui est de la qualité de l'eau de la REGIDESO, nous avons abouti au constat selon lequel :

Tableau XX : Résultat relatif aux opinions par rapport à la qualité de l'eau

	Effectif	Pourcentage
Très bonne	12	4

Bonne	93	31
Moyenne	144	48
Mauvaise	42	14
Trèsmauvaise	9	3
Total	300	100

Source : Nos enquêtes

Au regard de ce résultat, notre deuxième hypothèse également est infirmée, vu que 144 de nos enquêtés sur 300, soit 48%, jugent la qualité de cette eau moyenne. Ces opinions sont justifiées par le fait que la réalité est différente d'une région à une autre, par rapport à la fréquence d'arrivée de l'eau par exemple, mais également de l'existence du compteur de consommation d'eau. Notre troisième hypothèse est donc confirmée. Après l'étude du test du Chi-deux, nous avons trouvé qu'il existe une différence significative entre les abonnés des différents quartiers desservis en eau par la REGIDESO, et que cette différence est également significative entre les abonnés sans compteur et ceux ayant le compteur de consommation d'eau. Au vu de ces résultats, nous suggérons aux dirigeants de la REGIDESO ce qui suit : Tenir compte de la fréquence de desserte en eau dans les différents coins de la ville, dans le calcul de son prix de facture ;

- Placer le compteur de consommation d'eau chez tout abonné, étant donné qu'il existe une différence significative entre les abonnés sans compteur et ceux ayant le compteur en matière du jugement des prix de l'eau ;

- Revoir sa tuyauterie moyennant laquelle elle dessert la ville en eau vu sa vétusté étant donné qu'au niveau de l'usine de traitement, l'eau de la REGIDESO est dite bien traitée, mais en atteignant les abonnés, elle n'a plus cette qualité de sortie de l'usine ;

- Veiller à l'augmentation de la capacité de production d'eau par cette entreprise et

- Songer à desservir toute la ville en eau.

Toute œuvre humaine étant imparfaite, loin de nous la prétention d'avoir mené une étude exhaustive. Vos remarques, critiques et suggestions seront les bienvenues.

Références bibliographiques

- [1]. Auge et al, *Nouveau Larousse Universel 1*, Paris, 1948
- [2]. Bernard Grais, *Méthodes statistiques*, 3^e édition, Dunod, Paris, 1992
- [3]. Bernard PY, *Statistiques descriptive*, 3^e édition Economica, Paris, 1990
- [4]. BuraPulunyo C., *Statistique mathématique, cours inédit, G₂, FSEG, UNIBU, 2013*
- [5]. Christian Labrousse et J. Lecaillon, *Statistique descriptive*, édition Cujas, Paris, 1975
- [6]. LifindikiKassa B., *Contrôle de gestion et audit*, Cours inédit, L₂GF, UNIBU, 2016
- [7]. Loudet Del Bayle, *Guide du chercheur en sciences humaine*, 2^e Ed. C.E.C., 2012

Par Pascal NgendoKwabene. "Opinions des abonnés d'eau de la REGIDESO sur la facturation en ville de Bunia/RDCongo." *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 22(2), 2020, pp. 27-35.