

## LES CHIFFRES DE VOTRE CONSOMMATION

Voici quelques exemples de la quantité d'eau moyenne utilisée quotidiennement pour chaque usage :



**Chasse d'eau :**  
6 à 12 litres

**Lave-vaisselle :**  
20 à 25 litres par lavage

**Vaisselle à la main :**  
50 litres pour 12 couverts

**Lave-linge :**

70 à 120 litres par lavage

**Douche :**

60 à 80 litres

**Bain :**

150 à 200 litres



Les consommations moyennes par foyer

**1 personne :** 50 m<sup>3</sup>/an

**2 personnes :** 100 m<sup>3</sup>/an

**3 personnes :** 120 m<sup>3</sup>/an

**4 personnes :** 150 m<sup>3</sup>/an

Quelques réflexes pour bien consommer et faire des économies

**Pour la toilette,** préférez la douche au bain. Elle consomme 2 à 4 fois moins d'eau. Lorsque vous vous lavez les dents ou les mains, ne laissez pas couler l'eau inutilement.

**Si vous faites la vaisselle à la main,** utilisez deux bacs : un pour le lavage, le second pour le rinçage. Ne laissez pas couler l'eau en permanence. Pour le lave-vaisselle, optimisez son utilisation en le faisant fonctionner lorsqu'il est plein.

**Pour le linge,** privilégiez le lavage à la machine qui consomme moins d'eau. Faites une machine « pleine » plutôt que plusieurs en « demi-charge ».

Retrouvez tous nos conseils pour mieux consommer sur [www.cyodirect.fr](http://www.cyodirect.fr)

## NOUS CONTACTER

**Sur Internet**  
[www.cyodirect.fr](http://www.cyodirect.fr)

**Par téléphone**  
0969 360 402

**Par courrier**  
CYO  
TSA 60002  
93415 Saint-Denis Cedex

**Dans nos bureaux**  
Cyo  
Agence de Cergy  
13 rue de la Pompe  
95800 Cergy-Saint-Christophe

Les conseillers de Cyo sont à votre écoute



[www.cyodirect.fr](http://www.cyodirect.fr)

Cyo est une société de Veolia Eau dédiée à la gestion du service de l'eau de la Communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise.

# GUIDE DE L'EAU à Cergy-Pontoise

## LES ACTEURS DE L'EAU À CERGY-PONTOISE

### La Communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise, le décideur

Elle assure la compétence de l'eau pour les communes de l'agglomération. Elle prend les décisions nécessaires pour le service et est propriétaire des installations qui se trouvent sur son territoire (stations de pompage, usine de traitement, réseau de distribution d'eau potable...).

### Cyo, le délégataire

La Communauté d'agglomération a choisi de déléguer le service public de l'eau potable à Cyo, filiale de Veolia Eau. Quarante-cinq personnes intégrées à l'agence Veolia Eau de Cergy assurent au quotidien cette gestion opérationnelle. Elles s'appuient sur les compétences techniques et le savoir-faire développés par Veolia Eau pour traiter l'eau prélevée dans le milieu naturel et la rendre propre à la consommation, assurer sa qualité sanitaire, et l'acheminer jusqu'à votre robinet.

Cyo apporte en plus un accueil local, un centre de service clients à distance joignable 58 heures par semaine pour les demandes concernant votre abonnement et la qualité de l'eau et accessible 24 heures/24 pour les urgences.

### Vous, le consommateur

Votre responsabilité vis-à-vis du service de l'eau concerne votre installation privée : protéger votre compteur d'eau, éviter les fuites, entretenir vos canalisations, ne pas polluer les réseaux (ne pas rejeter de produits toxiques, se protéger contre les retours d'eau...). En adoptant une consommation d'eau responsable, vous contribuez à limiter le gaspillage.

Version : Juin 2013



**Cyo**  
Votre service de l'eau

**CERGY-PONTOISE**  
l'agglomération



## D'OÙ VIENT L'EAU POTABLE ?

À Cergy-Pontoise, elle est essentiellement d'origine souterraine et provient de différents forages de la Communauté d'agglomération.

**29 %** de l'eau distribuée provient des ressources de l'agglomération, et est pompée à travers plusieurs forages.

Pour le reste, il s'agit d'achats d'eau :

**pour 59 %** : une eau d'origine souterraine, pompée dans la nappe

phréatique et traitée à l'usine de Saint -Martin-la- Garenne,

**pour 9 %** : une eau de surface, puisée dans l'Oise et traitée à l'usine de Méry-sur-Oise

**pour 3 %** : des achats d'eau aux communes et syndicats voisins.

## Le parcours de l'eau s'organise en quatre étapes

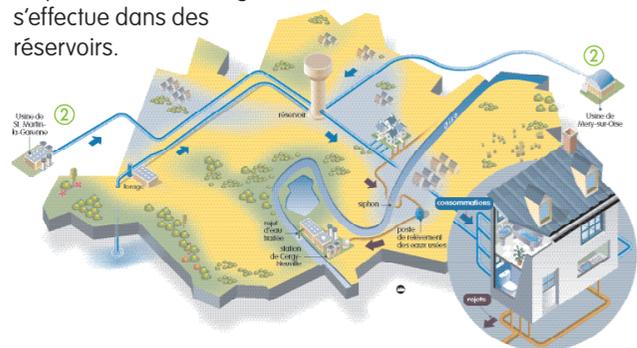
① L'eau est d'abord pompée dans les nappes ou puisée dans l'Oise.

② Elle est traitée dans des usines de production d'eau pour être rendue potable. On y ajoute du chlore pour assurer la qualité de l'eau tout au long de son parcours dans les canalisations.

③ L'eau est acheminée à travers des réseaux. Ces conduites fermées sont conçues pour véhiculer l'eau avec un maximum de sécurité et sans risque de pollution. Le stockage s'effectue dans des réservoirs.

Ces derniers fonctionnent selon le principe des vases communicants pour assurer une pression régulière et suffisante au sein du réseau, en fonction du rythme de consommation.

④ L'eau est distribuée jusqu'à votre robinet à travers un système complexe de conduites doté de vannes et d'appareils de régulation. La distribution de l'eau est contrôlée en permanence afin de disposer 24h/24 des données relatives à l'alimentation en eau.



## LA QUALITÉ DE L'EAU

### Un double contrôle permanent

L'eau potable est l'un des produits alimentaires les plus surveillés en France. **54 paramètres sont mesurés régulièrement** pour s'assurer de la qualité microbiologique, chimique et des qualités physiques et gustatives de l'eau. L'ARS (Agence Régionale de Santé) effectue des analyses sur le lieu de captage, à la sortie des usines de traitement d'eau et à votre robinet.

En parallèle, Cyo assure une surveillance permanente de la qualité de l'eau, de la sortie de

l'usine jusqu'au compteur, afin de vous permettre de boire l'eau du robinet en toute confiance.

### L'accès aux informations

Les résultats des contrôles effectués par l'ARS sont affichés sur les panneaux municipaux et accessibles à tous, conformément à la loi du 3 janvier 1999. Vous serez par ailleurs destinataire une fois par an de **la synthèse annuelle sur la qualité de l'eau** dans votre commune, jointe à votre facture. L'ensemble des données est accessible sur le site de l'ARS : [ars.iledefrance.sante.fr](http://ars.iledefrance.sante.fr).

Vous pouvez également retrouver ces informations sur le site [cyodirect.fr](http://cyodirect.fr) ou auprès de votre Centre Service Clients

## LE PRIX DE L'EAU

Chaque trimestre, vous recevez votre facture d'eau. Votre consommation est calculée à partir du relevé de l'index de votre compteur. Si le relevé n'a pas eu lieu, une estimation est réalisée et la facture suivante sera réajustée.

### Que payez-vous avec votre facture d'eau ?

Lorsque vous réglez votre facture d'eau, vous contribuez au financement des services suivants :

#### • la distribution de l'eau potable

Il s'agit des différentes opérations liées à la production et à la distribution de l'eau potable (captage, traitement, contrôle, entretien des réseaux, services clients (...),

#### • la collecte et le traitement des eaux usées

Cette part concerne le service nécessaire pour la collecte (SIARP), le transport (CACP) et l'épuration des eaux usées (Station Cergy-Neuville).

#### • les taxes et redevances

Elles sont destinées aux organismes publics ou parapublics (Agence de l'Eau, État, Voies Navigables de France) en charge de la protection de la ressource et du financement des équipements d'alimentation en eau potable ou de protection du milieu naturel.

### Un tarif équitable

Le service public de l'eau vous permet de bénéficier d'une réduction de l'abonnement si les consommations annuelles diminuent d'une année sur l'autre. Le montant de votre abonnement est ainsi révisé chaque année selon votre niveau de consommation.

**En étant attentif à votre consommation, vous pouvez bénéficier d'un tarif moins élevé.**

### La solidarité Eau

Parce que chacun peut rencontrer des difficultés passagères pour gérer son budget, la Communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise a créé un fonds Solidarité. Il permet de régler une partie de la facture d'eau. Cette aide est attribuée par les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS). Pour toute information sur ce dispositif, vous pouvez contacter le CCAS de votre commune.

## DES RÉPONSES À VOS QUESTIONS

### Comment lire mon compteur ?

Les chiffres inscrits sur fond noir expriment votre consommation en m<sup>3</sup> (1 000 litres) et déterminent le montant de votre facture. Les chiffres inscrits sur fond rouge représentent votre consommation en hectolitres (100 litres), en décalitres (10 litres) et en litres : ils vous permettent d'identifier plus facilement une fuite, par exemple.

### Qu'est-ce que le radio-relevé du compteur ?

Le radio-relevé est une technologie qui permet la lecture à distance de l'index de votre compteur d'eau et la transmission automatique de vos données de consommation aux équipes de Cyo. Vous n'avez plus besoin d'être chez vous lors du passage du releveur, et vos factures sont basées sur votre consommation réelle et non sur une estimation. Sur les 4 factures que vous recevez chaque année, 2 sont établies sur la base du radio-relevé. A partir de 2014, le radio-relevé sera appliqué à l'ensemble des factures.



### Suis-je averti à temps s'il y a un problème concernant l'eau que je consomme ?

En plus des analyses effectuées par les pouvoirs publics, Cyo procède à de nombreux contrôles de la qualité de l'eau, au-delà des analyses imposées par les normes de qualité françaises. Au moindre doute, elle intervient immédiatement. Si celui-ci se confirme, votre préfet peut restreindre ou interdire la consommation. Vous serez immédiatement averti par l'alerte téléphonique de Cyo ou via les médias.

### Je déménage, que dois-je faire ?

Appelez Cyo au moins 5 jours avant votre départ. Effectuez le relevé d'eau juste avant de quitter les lieux et transmettez-le par téléphone ou internet, ainsi que votre nouvelle adresse. Votre contrat sera résilié et vous recevrez une facture d'arrêt de compte.

