

## GAGNEZ DU TEMPS, ORGANISEZ VOS DÉMARCHES EN LIGNE!

Simple et rapide : pour effectuer vos démarches en toute simplicité, rendez-vous sur le site [www.cyodirect.fr](http://www.cyodirect.fr)  
Vos services y sont accessibles 24 h / 24 et 7 j / 7.

### DANS LA RUBRIQUE " MES DÉMARCHES EN LIGNE "

Vous pouvez en quelques clics :

- notifier votre emménagement et souscrire un nouvel abonnement ;
- payer directement votre facture en ligne ;
- transmettre votre relevé de compteur ;
- résilier votre ancien abonnement si vous avez déménagé ;
- demander un raccordement au réseau public d'eau potable ;
- décider de passer à la e-facture ;
- choisir d'être prélevé automatiquement ou mensualisé ;
- prendre rendez-vous.

### DANS LA RUBRIQUE " MON SERVICE DE L'EAU " / " RÉCLAMATIONS & MÉDIATION DE L'EAU "

Vous pouvez déposer une réclamation en remplissant le formulaire de contact dédié. Vos réclamations peuvent aussi être envoyées par courrier à l'adresse suivante :  
Cyo, TSA 71304, 13868 Vitrolles cedex 9.

Les équipes de Cyo sont toujours mobilisées pour répondre à toutes vos demandes le plus rapidement possible.



## QUAND PUIS-JE PRENDRE CONTACT AVEC UN CONSEILLER CYO ?

Avec l'épidémie de Covid-19, Cyo a tout mis en place pour vous protéger tout en restant à votre écoute et vous garantir le meilleur service.

### NOS CONSEILLERS SONT AINSI DISPONIBLES :

- dans les locaux de notre agence de Cergy-Pontoise, uniquement sur rendez-vous.  
La prise de rendez-vous s'effectue en ligne, sur le site [www.cyodirect.fr](http://www.cyodirect.fr), rubrique "Mes démarches". Vous pourrez indiquer le motif de votre visite ainsi que l'horaire qui vous convient le mieux.
- par téléphone du lundi au vendredi de 8 h à 19 h, et le samedi de 9 h à 12 h.

### LES CONSEILLERS DE CYO SONT À VOTRE ÉCOUTE



Appel éventuellement surtaxé par votre opérateur téléphonique

[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.

# LA LETTRE DE L'EAU de Cergy-Pontoise

N°7 – Juillet 2021

Fonds solidarité Eau :  
comment en bénéficier ?



# GROS PLAN SUR LE FONDS SOLIDARITÉ EAU

## QU'EST-CE QUE LE FONDS DE SOLIDARITÉ EAU ?

Parce que chacun peut rencontrer des difficultés pour gérer son budget, la Communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise et son délégataire Cyo ont créé un Fonds de Solidarité. Ce dispositif permet de vous aider, si vous êtes en difficulté pour faire face à vos dépenses d'eau potable, à régler une partie de votre facture d'eau.

## QUI PEUT EN BÉNÉFICIER ?

Le Fonds de Solidarité est ouvert, sur appréciation de la situation des candidats, à tous les habitants de l'agglomération de Cergy-Pontoise. Vous pouvez en bénéficier :

- si vous êtes abonné et que vous recevez une facture d'eau potable de la part de Cyo ;
- si vous êtes consommateur non-abonné et que vous payez l'eau potable dans vos charges ;
- que vous soyez propriétaire ou locataires, si vous rencontrez des difficultés pour payer cette dépense.

L'octroi du Fonds de Solidarité Eau repose sur le niveau de ressources du demandeur ainsi que sur l'importance et la nature des difficultés rencontrées.



## QUELLES DÉMARCHES ENTREPRENDRE ?

L'aide du Fonds de Solidarité Eau est attribuée par les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS). Pour en bénéficier, voici la démarche à suivre.

- Prenez rendez-vous avec le CCAS de votre commune pour faire enregistrer votre demande auprès d'un travailleur social.
- Une fois cette demande effectuée, la Commission d'attribution des aides analysera votre dossier.
- Si votre demande est acceptée, deux cas de figure se présentent :
  - si vous êtes abonné au service de l'eau, le CCAS transmet les éléments à l'équipe de Cyo qui créditera votre compte abonné du montant de votre aide ;
  - si vous n'êtes pas abonné au service de l'eau directement le CCAS transmet au même titre à Cyo le nom du bailleur et vos coordonnées. Cyo porte au crédit de l'organisme en charge de votre habitat collectif le montant de votre aide et le déduit du montant de vos charges.

## QUELS SONT LES MONTANTS ALLOUÉS ?

L'aide allouée porte sur la part eau potable de votre facture d'eau émise par Cyo ou sur la partie des charges liée à la consommation d'eau potable de votre foyer (eau froide). Le CCAS décide du montant de l'aide qui vous sera attribuée, dans la limite de 40 % du montant total de la facture d'eau (part eau).

Pour toute information sur ce dispositif, vous pouvez contacter le CCAS de votre commune.

## EN CAS DE SURENDETTEMENT,

vous pouvez faire appel à la Commission de surendettement de la Banque de France. Vous devez vous procurer un dossier de « déclaration de surendettement » auprès de la succursale de la Banque de France de votre département et le retourner rempli à la Commission. Un plan de redressement vous sera proposé et le paiement de vos dettes pourra être reporté ou rééchelonné.

## ET EN CAS DE DIFFICULTÉS FINANCIÈRES TEMPORAIRES ?

Si vos difficultés pour payer votre facture d'eau sont temporaires, les conseillers de Cyo sont à votre écoute pour étudier des solutions de paiement fractionné. Cette disposition pourra être mise en œuvre lors d'une médiation soit par téléphone au 09 69 360 402 (appel non surtaxé), soit dans nos lieux d'accueil, sur rendez-vous.

