

Baromètre de confiance « Les Eaux de la Confluence »

Synthèse

Albane JACQUOT – Grégoire HERVE-BAZIN – Julie HEINTZ

Août 2026

Méthodologie



MÉTHODOLOGIE

Enquête téléphonique composée de 35 questions, administrée à un échantillon de **300 répondants** représentatifs selon les critères d'âge, genre, CSP, commune d'habitation de la Communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise
Terrain réalisé en mai 2026



ÉCHANTILLON & MARGE D'ERREUR

300 répondants

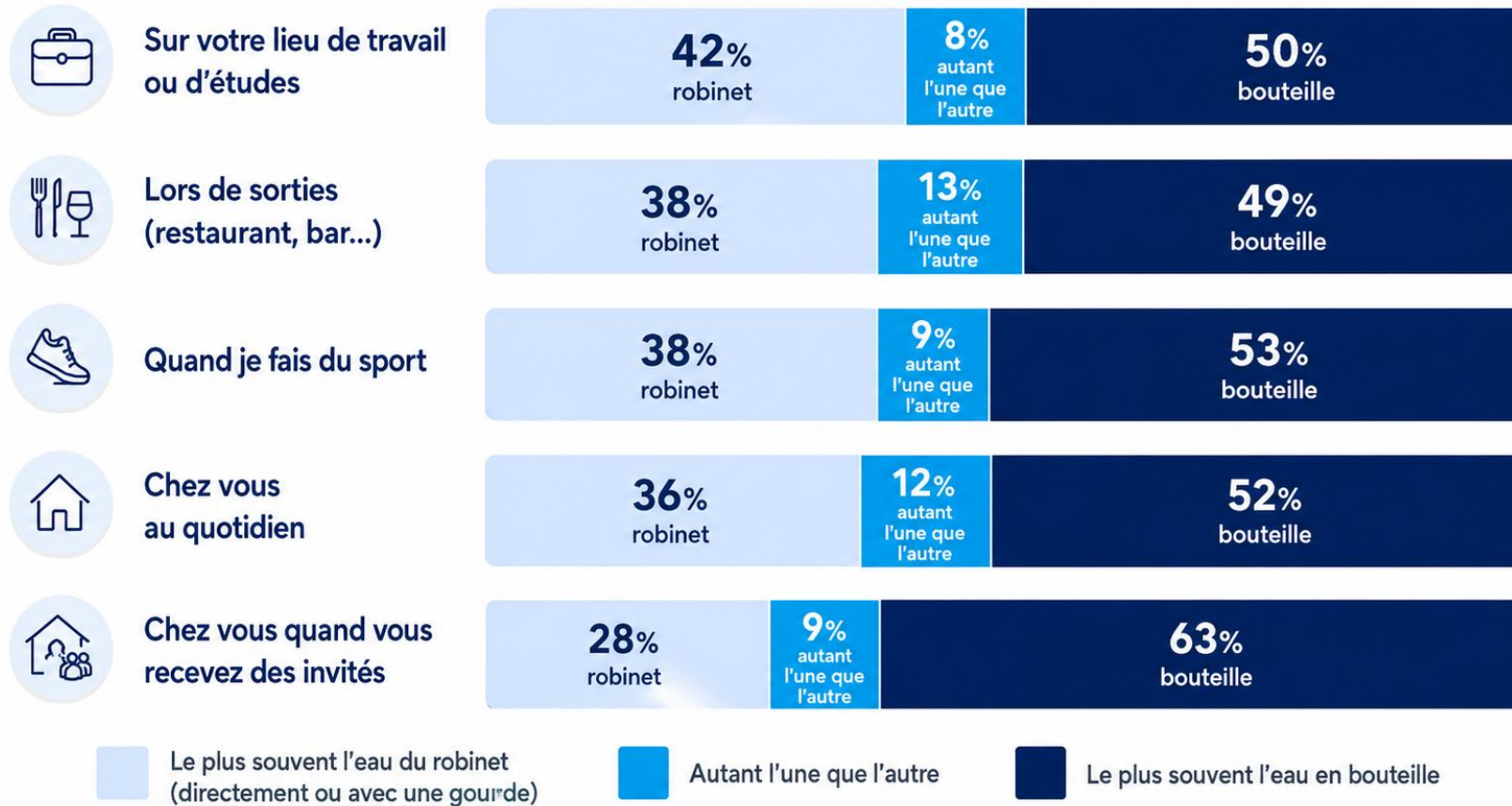
Résultat	Marge d'erreur 300 répondants
50%	± 5,7%



Un **focus group en ligne**, réalisé le 4 juin 2026, avec 10 participants en respectant un panachage sur le sexe, l'âge et la taille des agglomérations

L'eau en bouteille domine les usages de la boisson, particulièrement lors de réceptions à domicile

Dans les situations suivantes, **quelle eau buvez-vous le plus souvent** vous personnellement ?



L'eau du robinet est d'abord consommée pour sa praticité avant les enjeux écologiques

Chez vous, pour quelles raisons principales **consommez-vous** de l'eau du robinet ?



74%

des répondants boivent
de l'eau du robinet chez eux

« Pourquoi je vais aller porter 9 kilos ou 18 kilos de plastique alors que j'en ai dans le robinet à côté ? »

« Pour moi, c'est du plastique que je ne consomme pas. Donc, c'est hyper important. »

« Moi, on a toujours bu de l'eau du robinet à la maison, donc j'ai continué. »

TOP 3

1



Parce qu'elle est
facilement disponible,
c'est **pratique**

35%

2



Pour **éviter
le plastique**

24%

3



C'est une
habitude

21%

Une confiance élevée dans l'eau du robinet ! Le calcaire et le goût sont les principaux freins à sa consommation

L'eau du robinet chez vous vous inspire-t-elle confiance ?

Chez vous, pour quelles raisons principales **ne buvez-vous pas**, ou pas toujours, l'eau du robinet ? (QCM – 3 réponses max)



71%
des répondants ont
**confiance dans l'eau du
robinet**

— LES 3 PRINCIPAUX FREINS —



40%

Elle me semble
trop calcaire



22%

Je n'aime
pas son goût



21%

Je m'interroge sur
sa qualité sanitaire



71% des répondants citent au moins un frein

La gourde, une pratique ancrée dans les habitudes de tous

Tous les participants utilisent des gourdes, pour des raisons multiples. En effet, elle permet :

- D'éviter le plastique et les packs d'eau
- D'accompagne les déplacements, le sport, le télétravail/travail
- D'éviter de porter des packs d'eau en se remplissant partout
- De contrôler la température de l'eau souhaitée ou encore de boire plus facilement avec une paille intégrée selon les modèles.

→ **Autrement dit, la gourde est écologique, nomade, pratique et accorde un certain confort**

A noter : chez les buveurs d'eau en bouteille, **la gourde ne signifie pas forcément adhésion à l'eau du robinet.** Elle peut être remplie avec de l'eau en bouteille ou avec de l'eau filtrée au travail.

“Chez moi quand je suis en télétravail c'est pour boire facilement parce que c'est une gourde paille »

“Pour moi, c'est pour ne pas utiliser de plastique, toujours pareil.”

“Ça permet de contrôler la température.”

“Il n'y a jamais eu une journée où je n'ai pas trouvé une fontaine.”

Les foyers privilégient les équipements économes et les douches plus courtes pour réduire leur consommation d'eau

Avez-vous déjà cherché à réduire votre consommation d'eau du robinet ?

Qu'avez-vous mis en place pour consommer moins d'eau ?

« J'essaye au maximum d'économiser toute l'eau possible en arrosant le jardin avec le récupérateur d'eau »

« Sur chaque douche, on a des pommeaux qui réduisent la consommation d'eau. »

« Ce n'est pas tous les jours que je vais faire une machine avec mon linge. »

60%

des répondants ont **déjà cherché à réduire leur consommation d'eau**

TOP 4

1



Utiliser des équipements économes

75%

2



Prendre des douches plus courtes

74%

3



Réparer les fuites après compteur

53%

4

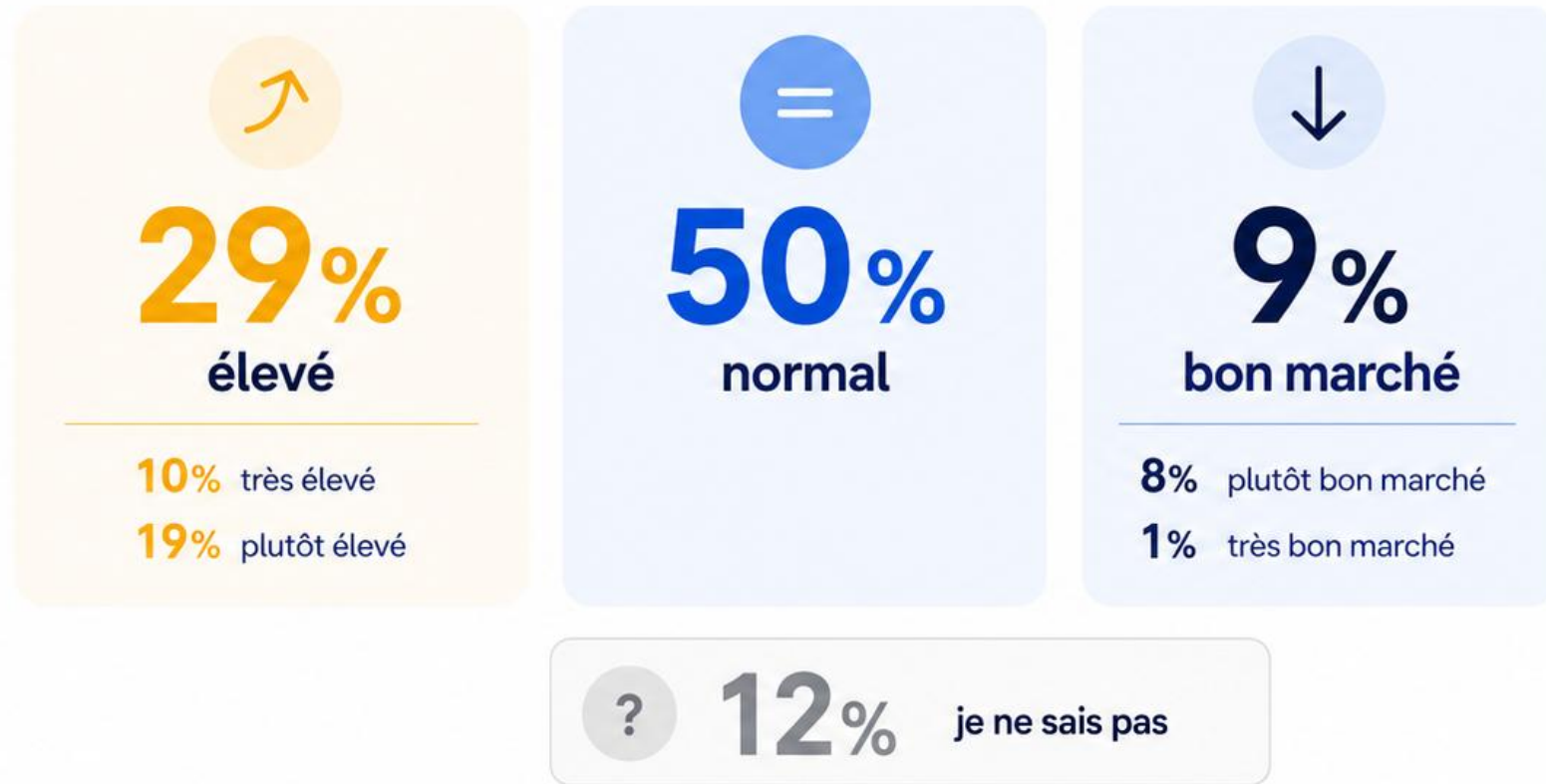


Suivre ma consommation d'eau

48%

Près de 3 répondants sur 10 considèrent leur budget eau potable comme élevé. Et dans la moyenne pour la moitié des répondants

A titre indicatif, le budget mensuel moyen pour une famille est d'environ 20 € pour l'eau potable et 25 € pour l'assainissement (traitement des eaux usées et taxes). Par rapport à ce niveau, diriez-vous que votre budget pour l'eau potable est :



Gestion de l'eau : CYO arrive en tête des mentions spontanées, près d'1 répondant sur 2 cite CYO, Veolia ou la CACP

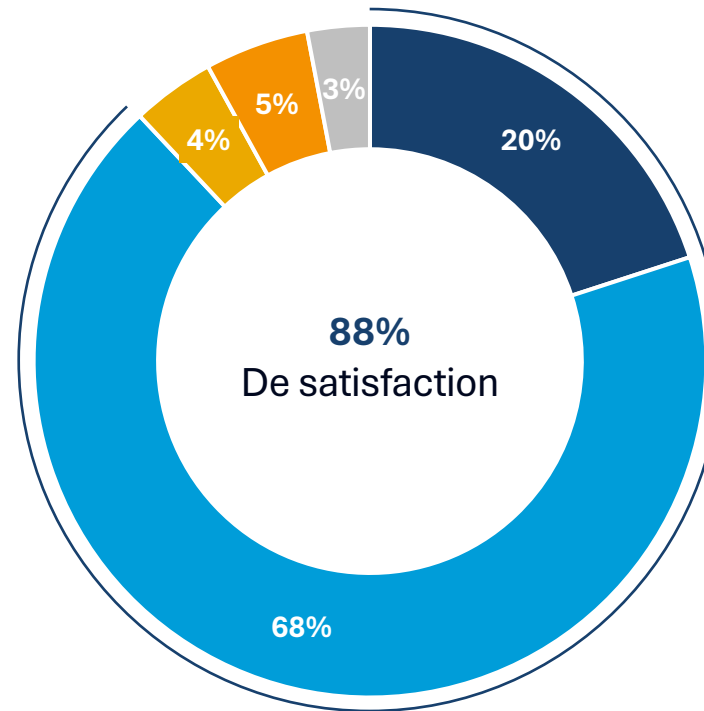
Spontanément, selon vous, qui gère aujourd'hui l'eau potable dans votre commune ?



Près de 9 répondants sur 10 se déclarent satisfaits du service de l'eau potable à Cergy-Pontoise

C'est en fait la Communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise qui est responsable du service public de l'eau sur votre territoire et CYO, filiale de Véolia, est son opérateur

Concernant le service de l'eau potable sur le territoire de Cergy-Pontoise, diriez-vous que vous êtes globalement...



■ Très satisfait(e)

■ Plutôt satisfait(e)

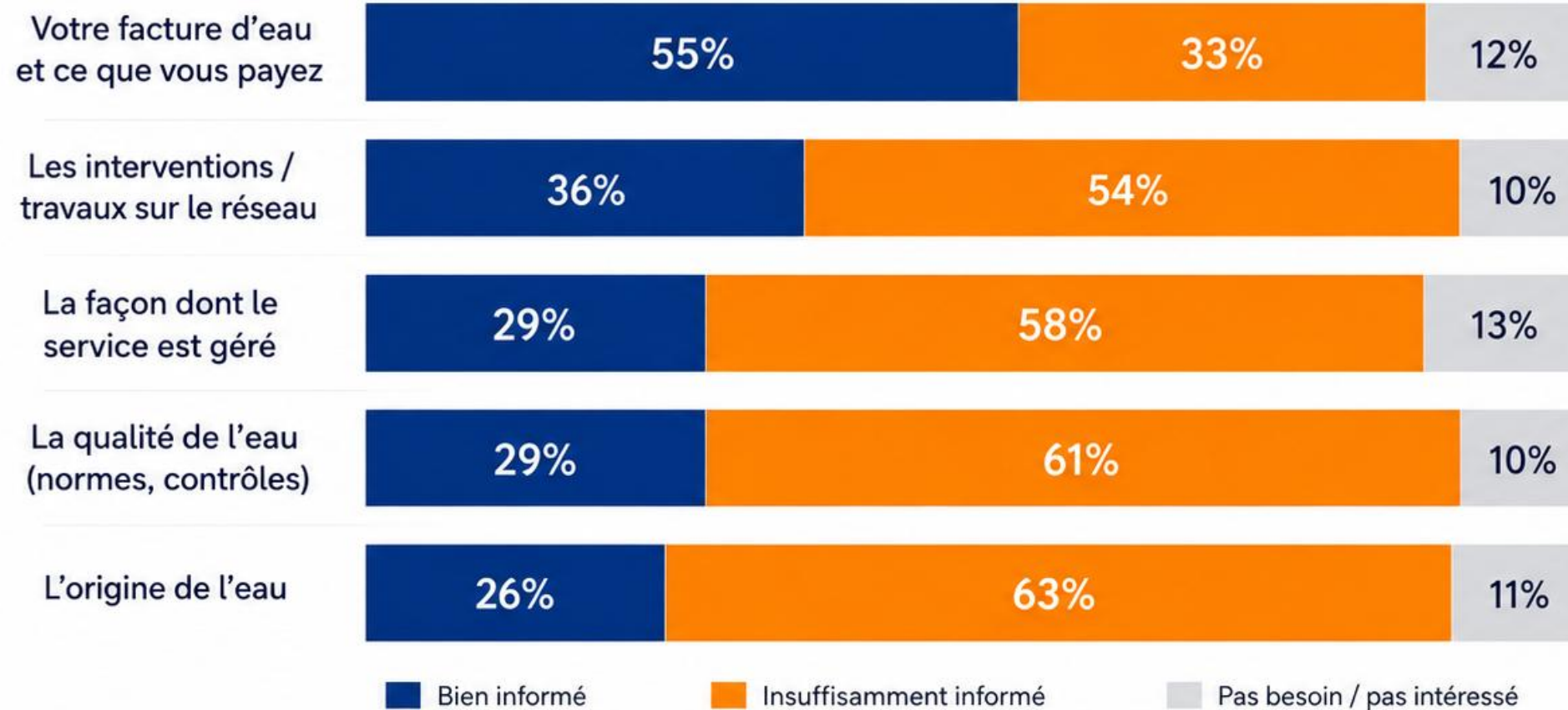
■ Plutôt pas satisfait(e)

■ Pas du tout satisfait(e)

■ Je ne sais pas

Un niveau d'information faible mais pas de désintérêt → Un besoin d'information à alimenter

Aujourd'hui, vous sentez-vous bien informé ou insuffisamment informé sur...



La qualité de l'eau et la réduction du calcaire constituent les principales attentes envers le service public de l'eau

Qu'attendez-vous en priorité de votre service public de l'eau ?

TOP 5

	Garantir une eau de bonne qualité	50%
	Distribuer une eau moins calcaire	43%
	Maintenir une facture d'eau raisonnable – maîtriser le prix de l'eau	34%
	Être transparent sur les analyses et résultats	32%
	Réagir vite en cas de problème	20%

« Que l'eau soit qualitative, qu'il y ait des contrôles réguliers sur la pollution et la contamination et qu'ils soient communiqués »

« Une eau de qualité et une disponibilité. »

« J'aimerais qu'on m'avise en cas de problème »

Au-delà de la qualité de l'eau, les habitants attendent un service transparent, pédagogique et réactif



UNE EAU DE QUALITÉ QUI RASSURE

Les habitants attendent avant tout une eau de qualité, disponible et sûre au quotidien.

La confiance repose sur des contrôles réguliers et sur des preuves concrètes concernant ce qu'ils boivent.



PLUS DE TRANSPARENCE SUR LA QUALITÉ ET LES CONTRÔLES

Les participants souhaitent accéder facilement aux résultats des analyses et mieux comprendre ce qu'ils signifient.

Ils attendent une information claire sur la qualité, l'origine de l'eau et les contrôles réalisés.



MIEUX COMPRENDRE COMMENT FONCTIONNE LE SERVICE

La gestion de l'eau est perçue comme complexe et ce qui n'est pas compris peut apparaître opaque

Les habitants expriment un besoin de pédagogie pour comprendre qui fait quoi, comment l'eau est traitée et comment les réseaux sont gérés.



ÊTRE INFORMÉ AU BON MOMENT

Les habitants n'attendent pas une communication permanente au quotidien.

En revanche, ils souhaitent être alertés rapidement en cas d'incident, avec une information simple, claire et facilement accessible.



Everything starts with people