

# **BILAN DE LA CONSULTATION PUBLIQUE « COLLECTE DES DECHETS »**





## SOMMAIRE

1. Préambule.....	3
2. Méthodologie.....	3
3. Panel.....	4
4. Résultats.....	5
4.1 Degré de satisfaction	
4.2 Application des règles	
4.3 Horaires de collecte	
4.4 Mode de collecte	
4.5 Commentaires et remarques du panel	
5. Détail par quartier.....	7
5.1 Frais-Marais	
5.2 Carnot gare / La Clochette	
5.3 Barlet centre / Faubourg de Cambrai	
5.4 Résidence Gayant / Faubourg de Paris	
5.5 Entre 2 Scarpe	
5.6 Dorignies	
5.7 Faubourg de Béthune	
5.8 Faubourg d'Esquerchin	
6. Analyse des résultats.....	24



## 1. Préambule

En prévision du renouvellement du marché de collecte des déchets prévu en 2027 par Douais Agglo, la ville de Douai a souhaité interroger sa population en vue de la réécriture du cahier des charges. A cette fin, une consultation publique a été menée auprès de tous les Douaisiens du 1<sup>er</sup> mai 2025 au 30 juin 2025.

## 2. Méthodologie

Pour lancer cette démarche, une série de 5 réunions publiques d'information a été organisée entre le 24 et le 30 avril 2025 dans les différents quartiers de la ville. Ces réunions ont permis de fixer le cadre de la consultation et d'échanger entre élus, habitants et techniciens sur le système actuel de collecte des déchets (son organisation, ses faiblesses et ses avantages, son coût) ainsi que sur les alternatives de ramassage qui pourraient être mises en place.

Afin de collecter l'avis des Douaisiens, un questionnaire d'une 10<sup>e</sup> d'items a été établi et largement diffusé auprès de la population. Pour permettre à chacun de bien s'approprier le sujet et de répondre en ayant toutes les informations nécessaires, un article préliminaire présentait l'ensemble de la démarche et les différents modes de collectes envisageables.

<b>1 - Vous habitez dans</b> <input type="checkbox"/> Un logement individuel <input type="checkbox"/> Un logement collectif <input type="checkbox"/> Autre	<b>5 - Les respectez-vous ?</b> <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Si non pourquoi ? ..... .....	<b>7 - Si les heures de collecte devaient être modifiées, quel créneau préfereriez-vous ?</b> <input type="checkbox"/> Matin <input type="checkbox"/> Après-midi <input type="checkbox"/> Soirée
<b>2 - Nombre de personnes vivant dans votre logement</b> .....personnes	<b>6 - Si le mode de collecte devait être modifié, quelle solution préfereriez-vous ?</b> <input type="checkbox"/> Dépôt des sacs devant votre porte <input type="checkbox"/> Bacs à roulettes individuels <input type="checkbox"/> Points d'apport volontaire pour les recyclables et ordures ménagères (répartis dans la ville) <input type="checkbox"/> Autre (préciser) ..... .....	<b>8 - Avez-vous des remarques ou commentaires sur le système de collecte des déchets (ordures ménagères et recyclables) ?</b> ..... .....
<b>3 - Sur une échelle de 1 à 5, quel est votre degré de satisfaction du mode de collecte des déchets actuellement mis en place dans votre quartier ?</b> Insatisfait 1 2 3 4 5 Très satisfait		<b>9 - Pour valider votre participation à cette consultation publique, merci de bien vouloir préciser votre adresse.</b> ..... .....
<b>4 - Connaissez-vous les jours et horaires de collecte dans votre quartier ?</b> <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non		

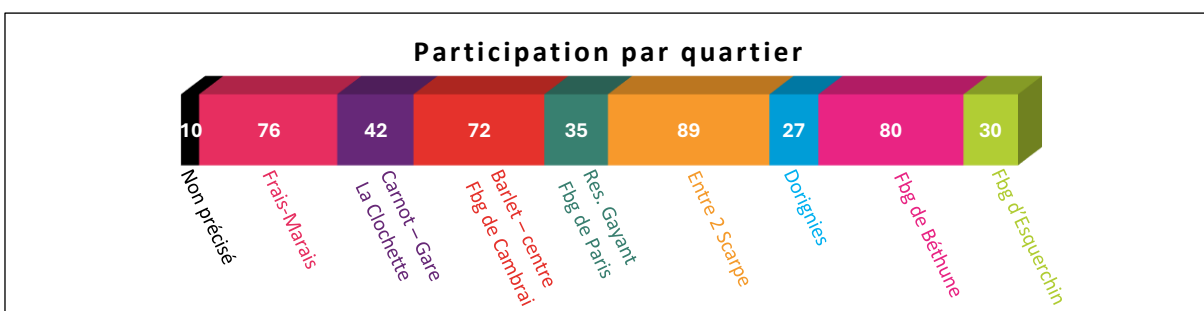
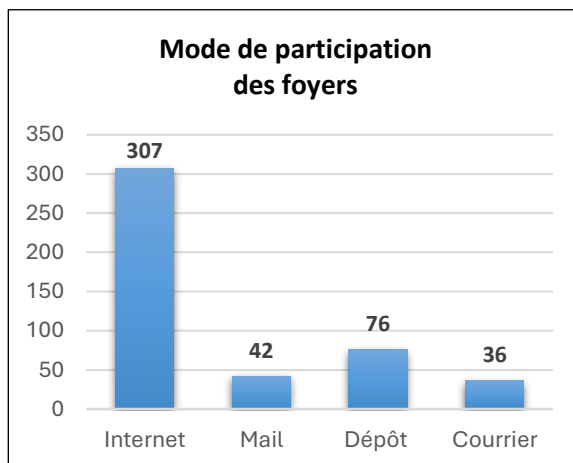
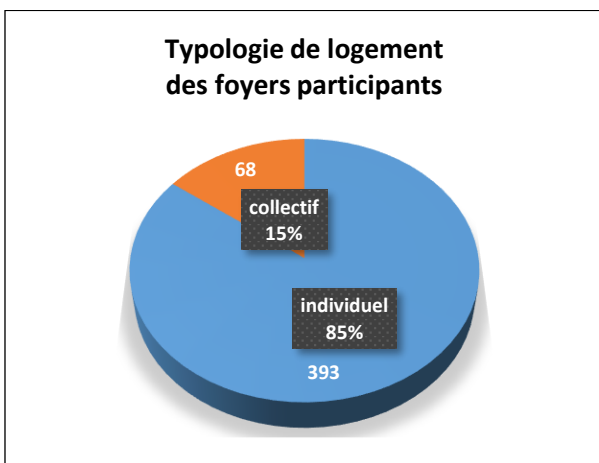
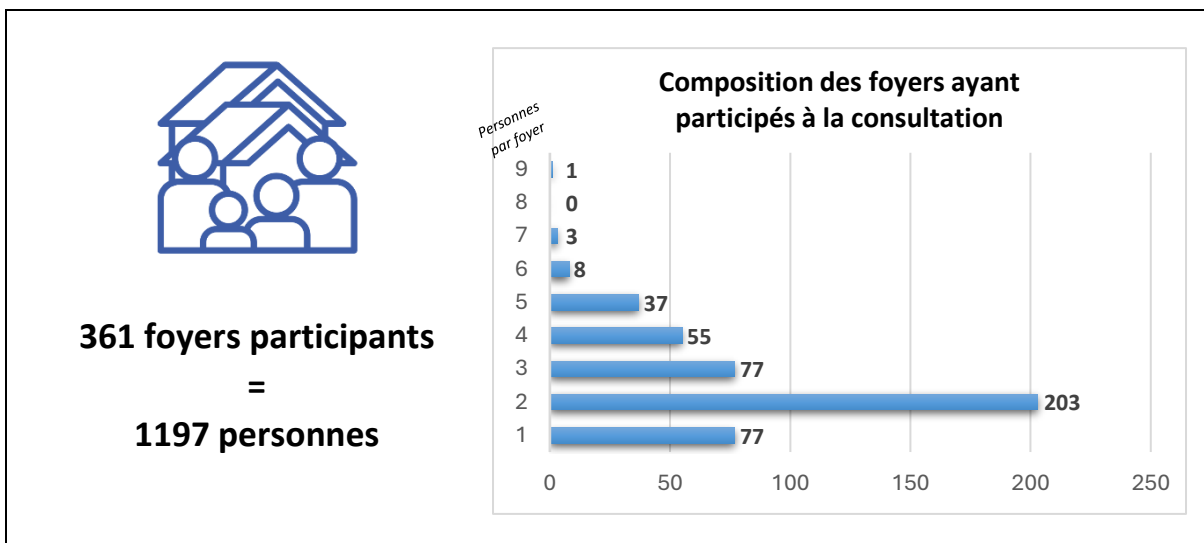
Les différentes questions doivent permettre, à l'échelle de chaque quartier, de

- Comprendre les usages, besoins et attentes des habitants ;
- Connaître le niveau de satisfaction du service rendu actuel ;
- Projeter le(s) méthode(s) de collecte du futur marché ;
- Déceler les difficultés et contraintes individuelles dans la gestion des déchets.

Dans un souci d'inclusion de tous les publics et afin de favoriser la participation du plus grand nombre, plusieurs modes de contribution ont été mis en place : en ligne sur mesideespourdouai.fr, par mail, par téléphone, par courrier et en dépôt physique à l'hôtel de ville et la mairie annexe.



### 3. Panel



Le panel représente +/- 3% de la population douaisienne (en dessous du seuil de significativité conventionnellement fixée à 5%), les résultats de la consultation ne peuvent donc être considérés comme représentatif. Toutefois ils permettent d'obtenir des tendances à l'échelle des quartiers sur les aspects positifs et négatifs du système de collecte des déchets actuel ainsi que sur les améliorations à y apporter.

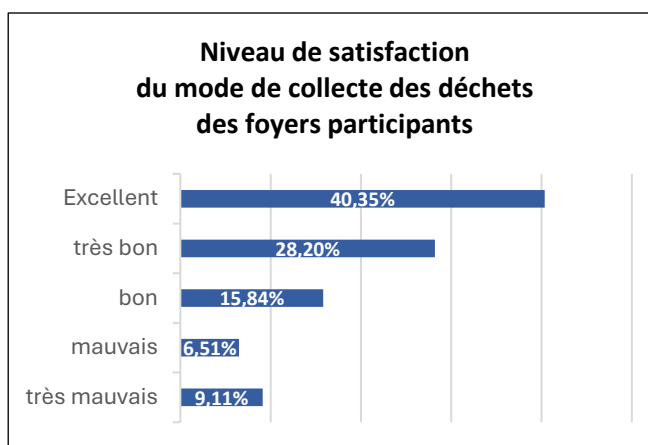
Par ailleurs, pour l'analyse des résultats il est nécessaire de prendre en considération que la méthodologie d'enquête, basée sur le volontariat de la population, a mobilisé principalement les personnes intéressées et/ou impactée au quotidien par le sujet. Les personnes responsables des incivilités, ayant conduit à la mise en place de cette enquête sur la gestion des déchets, sont sous-représentés dans le panel et témoignent de leur désintérêt du sujet.

## 4. Résultats

### 4.1 Degré de satisfaction

Globalement le niveau de satisfaction du panel sur la gestion actuelle des déchets à l'échelle de la commune est plutôt bon avec une **moyenne de 3.84/5**.

Plus de 2 foyers sur 3 ayant répondu expriment une opinion positive sur la méthode de collecte mise en place à ce jour. A contrario, une minorité de foyers (15.62%) se disent mécontents du système de sacs, principalement pour des raisons d'hygiène et de propreté urbaine.



### 4.2 Application des règles

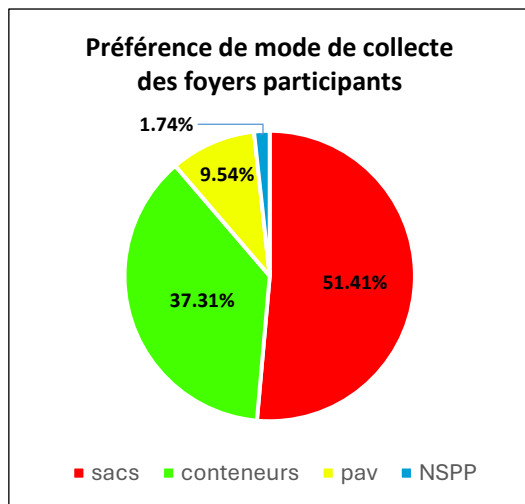
Les règles de collecte (jours et heures de collecte, consignes de tri...) apparaissent comme étant connues d'une très grande majorité du panel (448 foyers / 461). Sur les 13 foyers qui disent ne pas connaître les règles, il y a 11 qui vivent en logement collectif et, pour la plupart, justifient cette méconnaissance par la présence d'un tiers (bailleur, syndic, concierge...) qui s'occupe de sortir et rentrer les poubelles.

Sur l'ensemble du panel, 20 foyers reconnaissent ne pas respecter les règles. Au-delà de ceux qui ne les respectent pas, par ignorance des bons usages, la plupart expriment des difficultés à respecter les contraintes horaires et de jours incompatibles avec leurs obligations (travail, absence de plusieurs jours) ou, à moindre échelle, un problème de place à l'intérieur de leur logement pour stocker leurs sacs.

### 4.3 Horaires de collecte

Sur la question des heures de collecte, le maintien d'un ramassage des ordures le soir est souhaité par la majorité, bien qu'un grand nombre de participants n'expriment pas de préférence particulière sur ce sujet.

#### 4.4 Mode de collecte



En cohérence avec le niveau de satisfaction du panel, le mode de collecte souhaité pour le nouveau marché est le ramassage par sacs en porte à porte, suivi de la solution des conteneurs à roulettes (déjà mis en place dans certains collectifs et dont les foyers concernés expriment tous leur souhait de maintenir ce système).

La solution des points d'apport volontaire, bien que minoritaire, est souvent évoqué, par de nombreux participants, comme une solution à mettre en place en plus des sacs. Installés dans des lieux stratégiques de la ville, ces derniers permettraient à ceux qui ne peuvent pas respecter les règles d'avoir une solution alternative.

Par ailleurs, de nombreuses personnes du panel expriment leur inquiétude de voir instaurer un système de ramassage par conteneurs en raison des difficultés de stockage des bacs à roulettes et d'encombrements des trottoirs, notamment dans les quartiers le plus denses et urbanisés. Parallèlement d'autres habitants expriment des inquiétudes quant aux nouvelles nuisances que pourraient générer l'installation de points d'apport volontaire (dépôts sauvages, odeurs, bruits, saleté du matériel ...).

#### 4.5 Commentaires et remarques du panel

Si le niveau de satisfaction du panel sur la gestion actuelle des déchets à l'échelle de la commune est plutôt bon, plusieurs problématiques sont régulièrement évoquées, avec en tête l'incivilité et le manque de savoir-vivre de certaines personnes. Le non-respect des horaires, des règles de tri et des règles de ramassage apparaissent, pour une très grande majorité, comme l'inconvénient premier du mode de collecte actuel et sont jugées comme responsable, en grande partie, de la perception de saleté en ville. Pour contrer ces mauvais usages, certains proposent de généraliser les amendes auprès des contrevenants tandis que d'autres suggèrent de créer une « police des déchets ».

De manière plus générale, les problématiques sur le mode de collecte actuel les plus fréquemment remontées sur l'ensemble des quartiers sont :

- Les déchirures des sacs par les animaux (chats, oiseaux, rats...) ;
- Le nombre de ramassage des ordures ménagères trop important et l'insuffisance de celui du recyclable ;
- L'impossibilité de respecter les horaires de sorties des sacs en raison des obligations personnelles (travail, vacances...)
- La quantité de sacs distribués jugée insuffisante pour l'année (de manière anecdotique, le problème inverse est également évoqué)
- L'impossibilité de stocker les sacs dans les (petits) logements dans l'attente du ramassage.

Plus spécifiquement, plusieurs dizaines de membres du panel ont souligné une certaine inefficacité dans la gestion des refus de collecte. Ils déplorent l'absence de pédagogie auprès des contrevenants

et surtout la présence des sacs ou des conteneurs concernés, qui restent parfois plusieurs semaines, sur les trottoirs à défaut de pouvoir être ramassés. Sur ce sujet, il est également évoqué par certains, une complexité et un manque d'information sur les règles de tri qui justifieraient en partie les erreurs commises.

Par ailleurs, bien que ce sujet ne fasse pas partie de la consultation initialement, de nombreuses personnes du panel ont évoqués le nombre insuffisant de ramassage d'encombrants par an.

Enfin de manière plus confidentielle, il a également été évoqué par quelques personnes du panel :

- Le traitement des biodéchets avec l'installation des composteurs partagés dans tous les quartiers ;
- Le manque de corbeilles en ville ;
- L'opacité de la TEOM et des raisons de son augmentation constante ;
- L'oubli de collecte dans certains secteurs (impasse...) ;
- L'absence de bornes à verre en ville ;
- La suppression de collecte les jours fériés ;
- La mauvaise qualité des sacs fournis ;
- Le non-ramassage des cartons, lorsqu'ils sont posés à côté des sacs jaunes ;
- La non-distribution de sacs aux familles en logements collectifs dotés de conteneurs ;
- L'intérêt de questionner les éboueurs eux même sur la/les solutions à mettre en place ;
- L'importance de mettre en place une solution adaptée à chacun avec une vigilance particulière pour les personnes âgées et les personnes à mobilité réduite ;
- La suppression des bacs végétaux au profit de sacs et la gratuité du ramassage des déchets verts.

## 5. Détail par quartier

---

Au moment de l'enquête, 10 foyers (représentant 26 personnes) n'ont pas précisé leur adresse et ne sont donc pas repris dans le détail des quartiers présenté ci-dessous.

Sur ces 10 foyers, 9 ont déclaré vivre dans un logement individuel et 1 en logement collectif. Le niveau de satisfaction du mode de collecte actuelle pour ces foyers est en moyenne de 4 sur 5.

Concernant la préférence du mode de collecte :

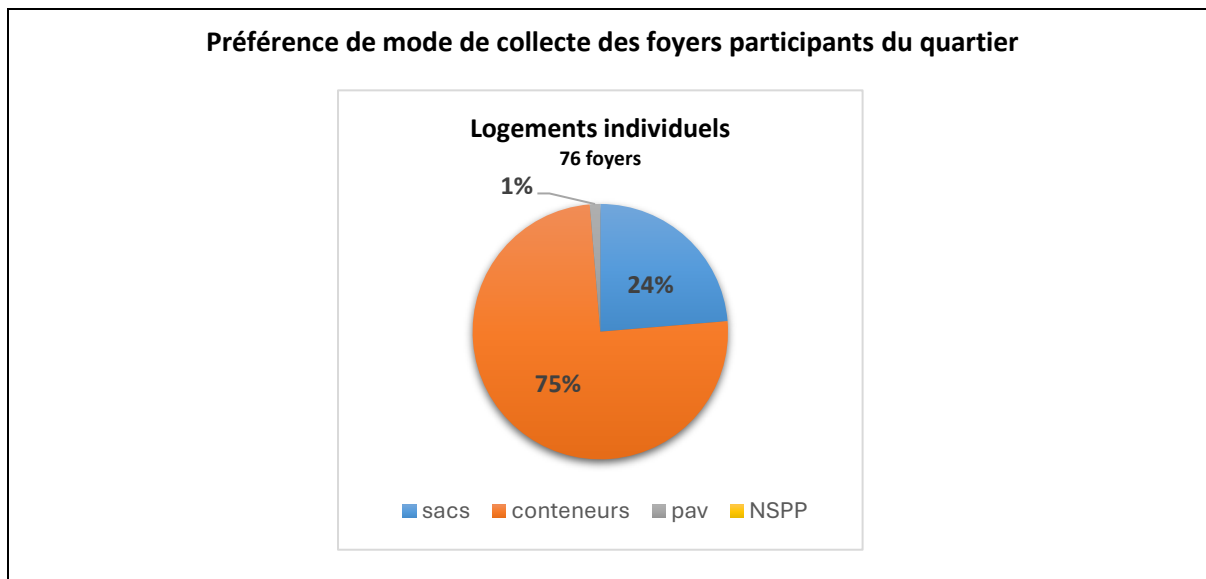
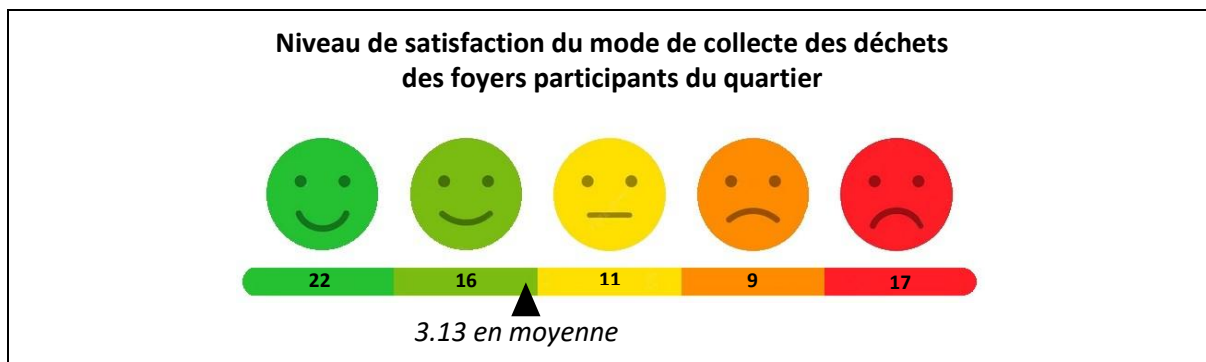
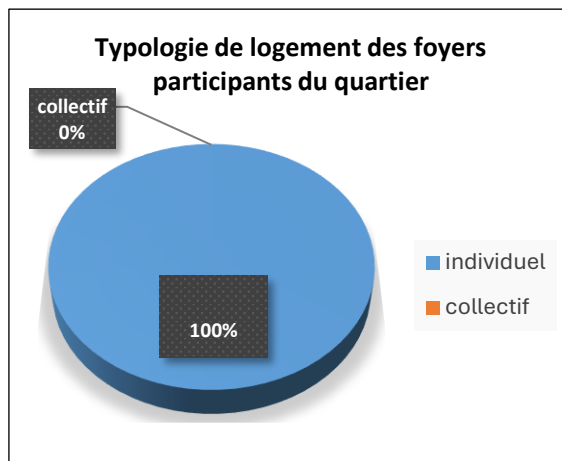
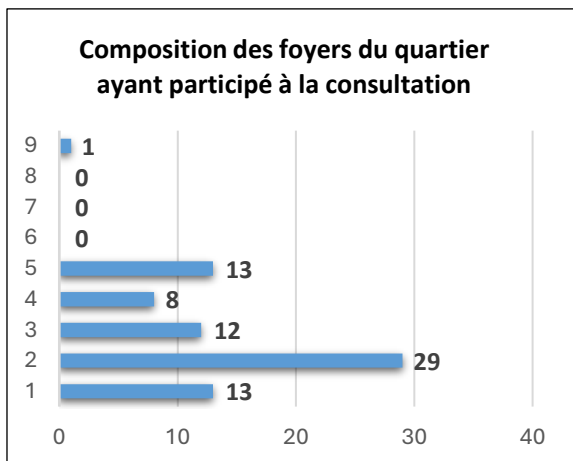
- Pour les logements individuels, 5 foyers se sont exprimés en faveur de la collecte par sacs et 4 pour les bacs individuels à roulette.
- Pour le logement collectif, l'unique foyer s'est prononcé en faveur de la collecte par sacs.



## 5.1 Frais-Marais

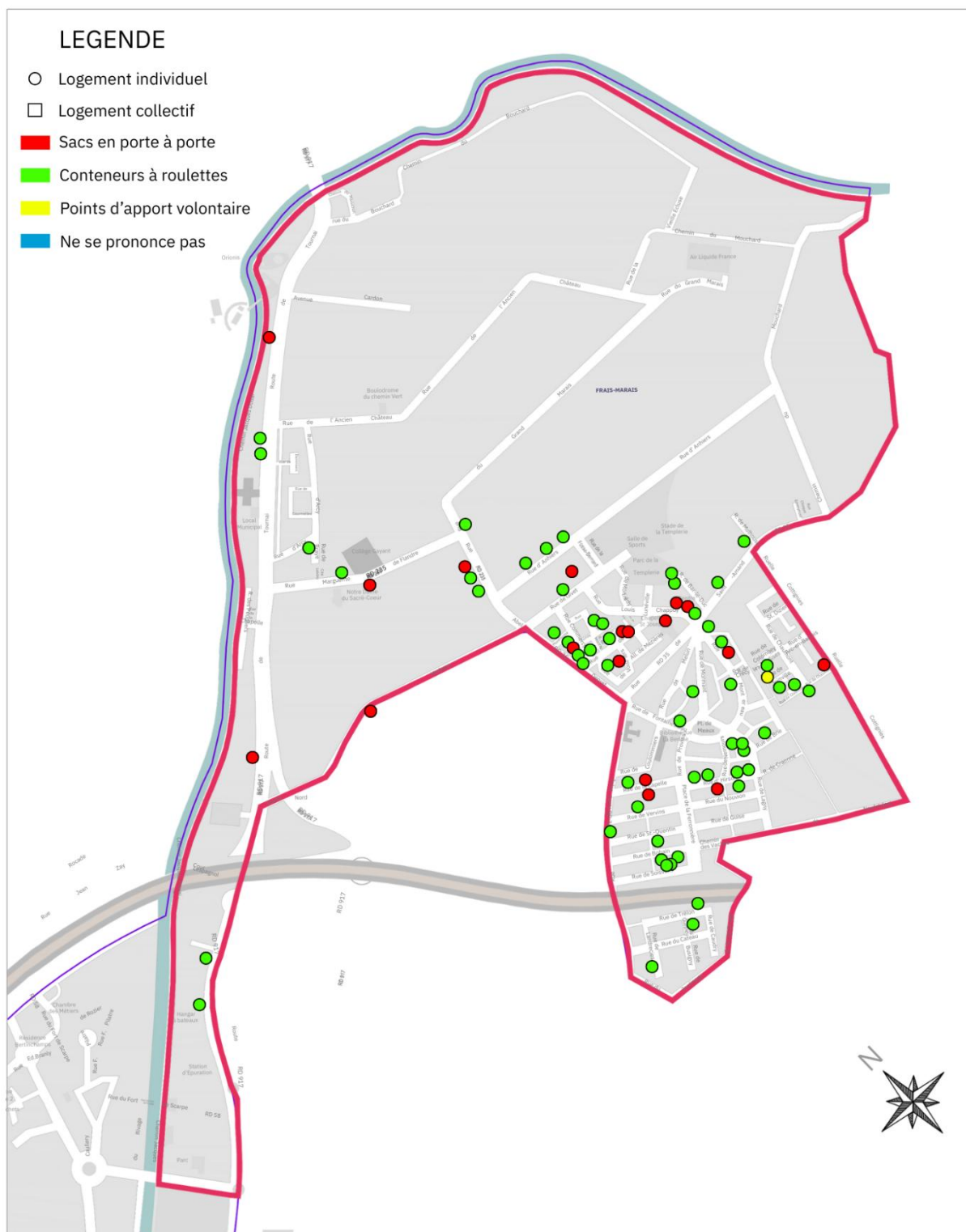


76 foyers participants = 213 personnes





## Cartographie - Préférences modes de collecte Frais-Marais



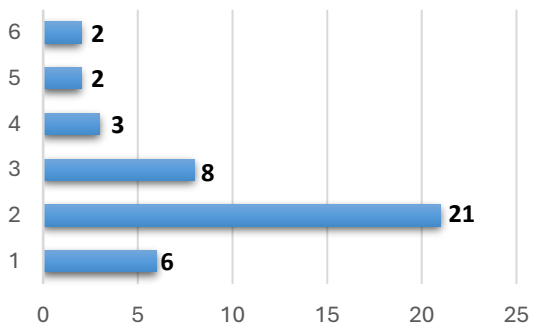


## 5.2 Carnot – Gare / La Clochette

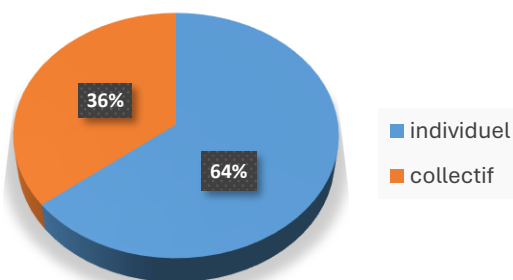


42 foyers participants = 106 personnes

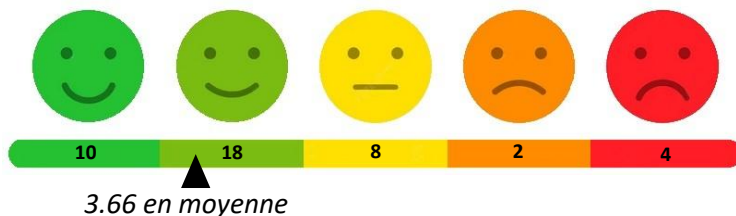
Composition des foyers du quartier  
ayant participé à la consultation



Typologie de logement des foyers  
participants du quartier

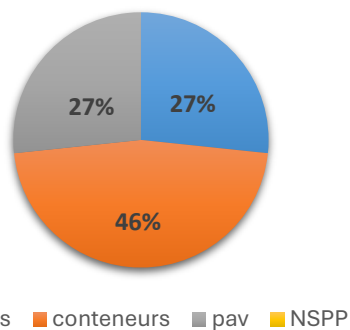


Niveau de satisfaction du mode de collecte des déchets  
des foyers participants du quartier

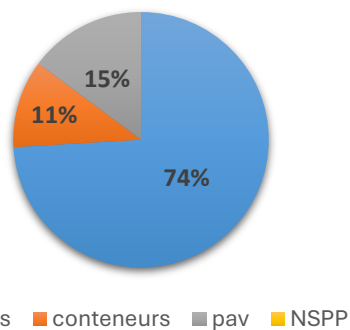


Préférence de mode de collecte des foyers participants du quartier

Logements collectifs  
15 foyers

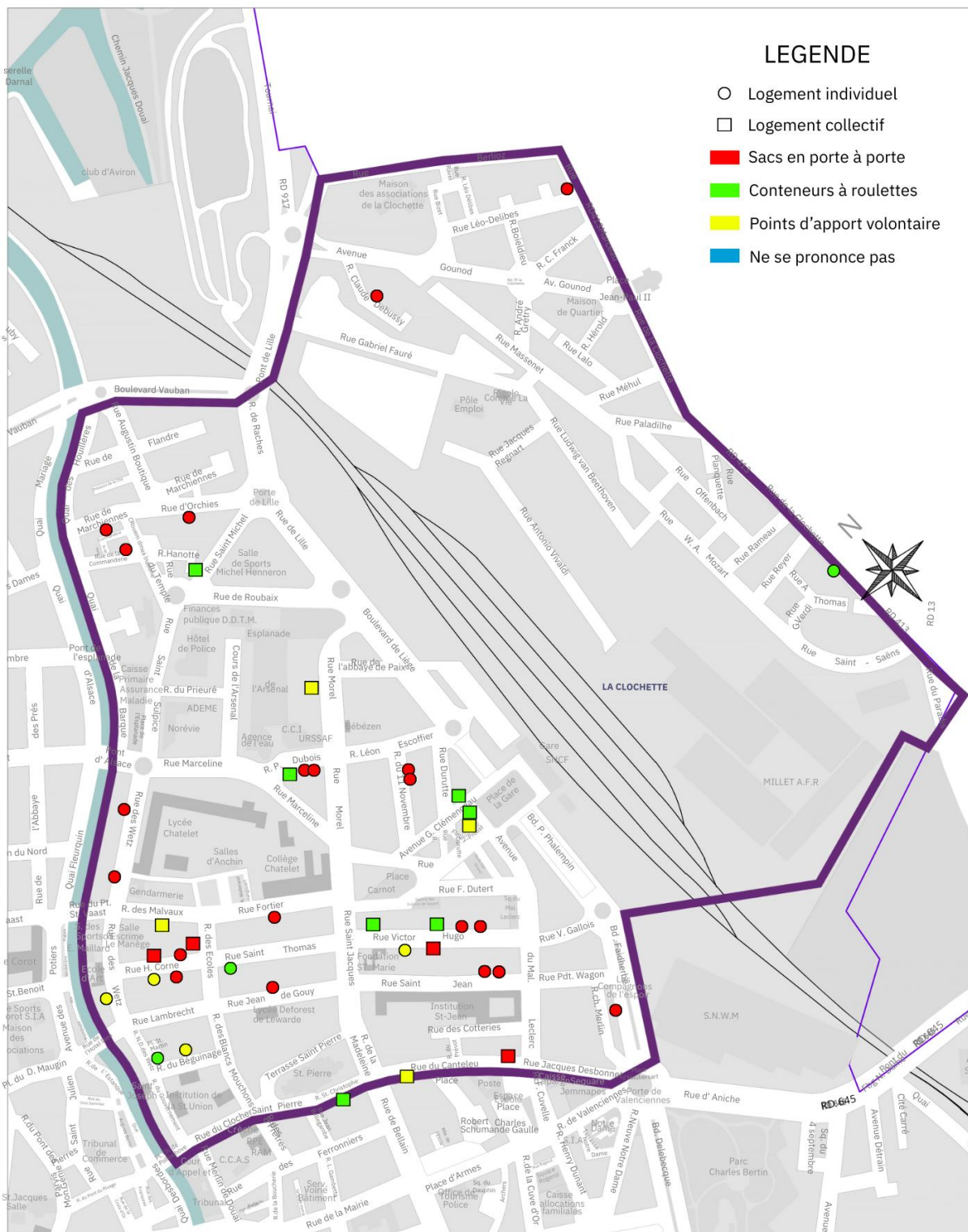


Logements individuels  
27 foyers





## Cartographie - Préférences modes de collecte *Carnot - Gare / La Clochette*



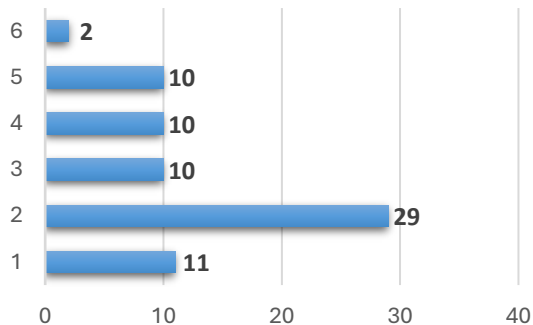


### 5.3 Barlet – Centre / Faubourg de Cambrai

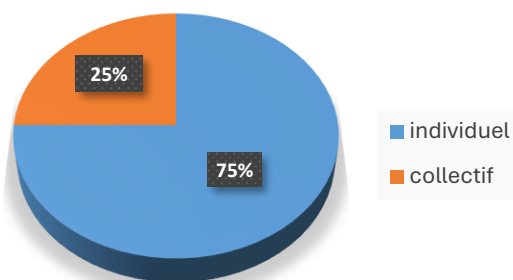


72 foyers participants = 201 personnes

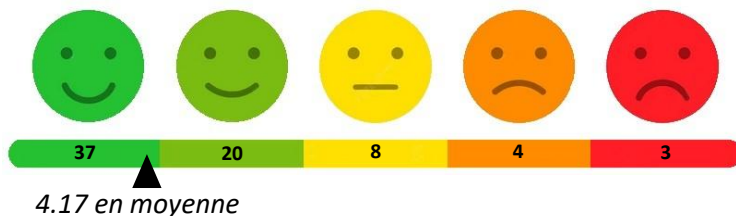
**Composition des foyers du quartier  
ayant participé à la consultation**



**Typologie de logement des foyers  
participants du quartier**

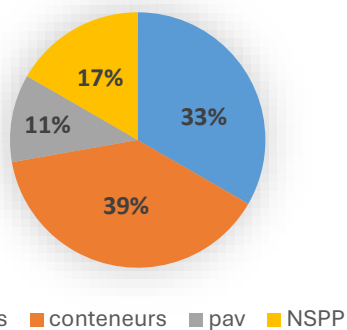


**Niveau de satisfaction du mode de collecte des déchets  
des foyers participants du quartier**

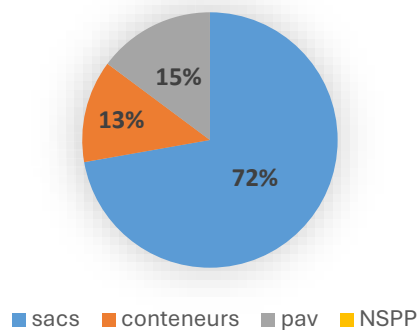


**Préférence de mode de collecte des foyers participants du quartier**

**Logements collectifs  
18 foyers**

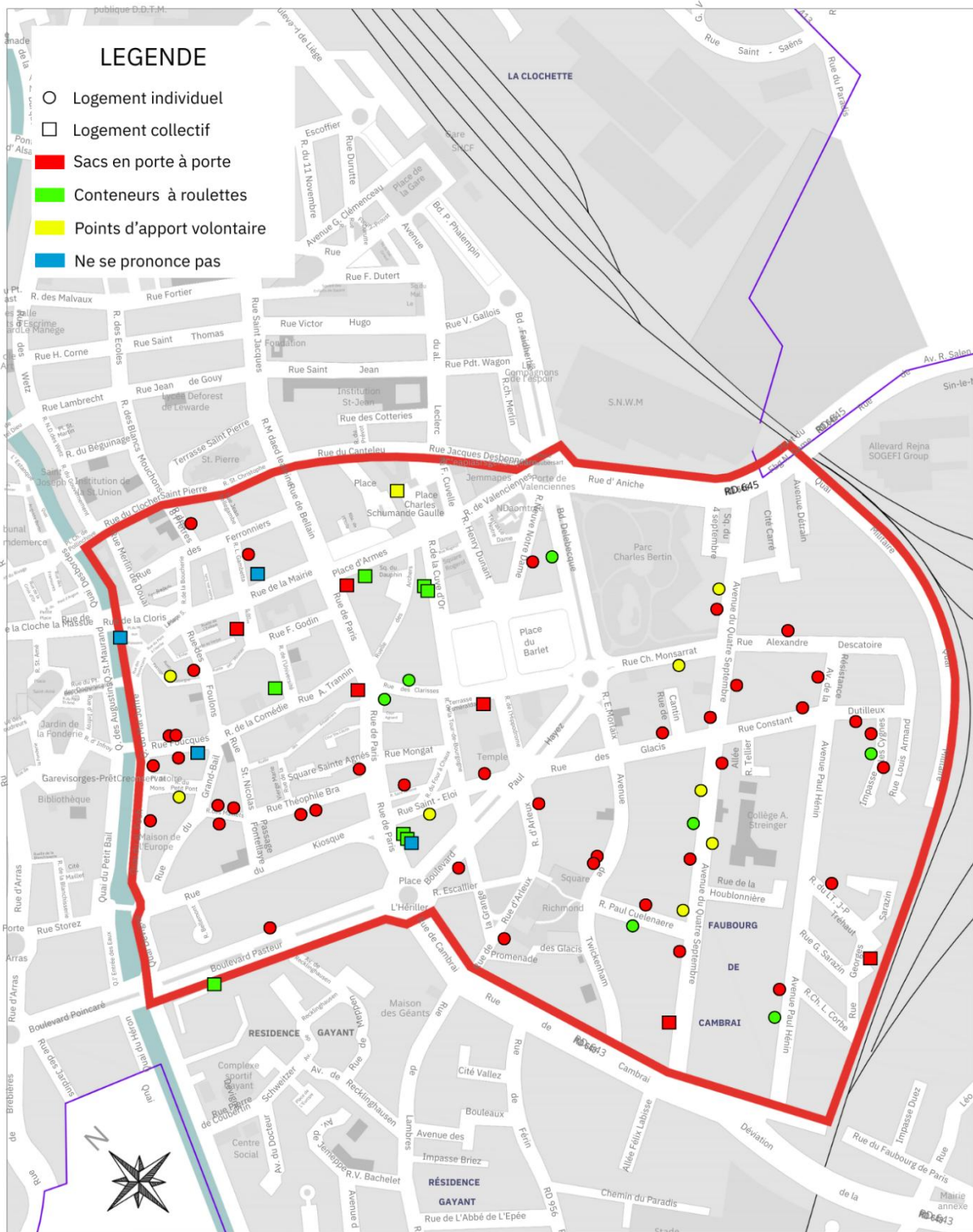


**Logements individuels  
54 foyers**





## Cartographie - Préférences modes de collecte *Barlet - centre / Faubourg de Cambrai*



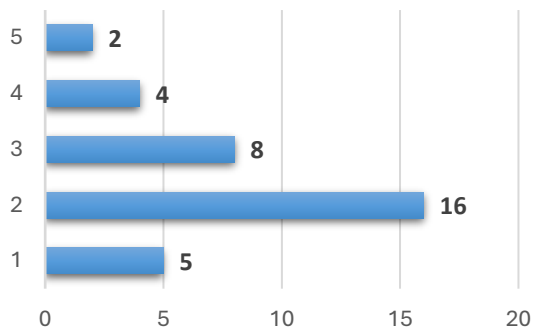


## 5.4 Résidence Gayant / Faubourg de Paris

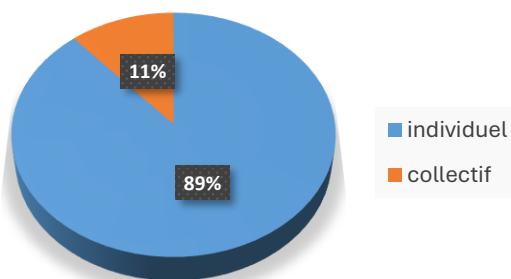


35 foyers participants = 87 personnes

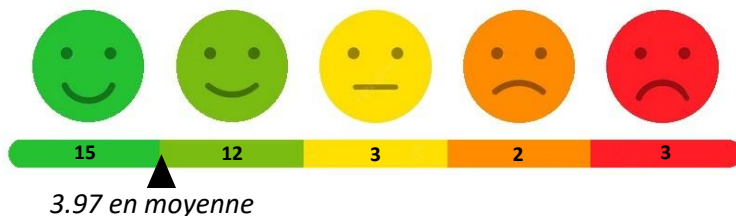
Composition des foyers du quartier  
ayant participé à la consultation



Typologie de logement des foyers  
participants du quartier

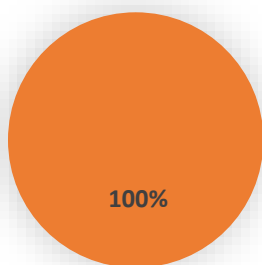


Niveau de satisfaction du mode de collecte des déchets  
des foyers participants du quartier



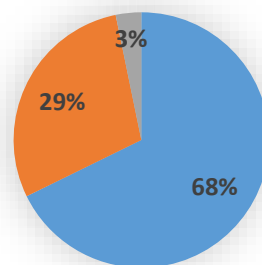
Préférence de mode de collecte des foyers participants du quartier

Logements collectifs  
4 foyers



sacs conteneurs pav NSPP

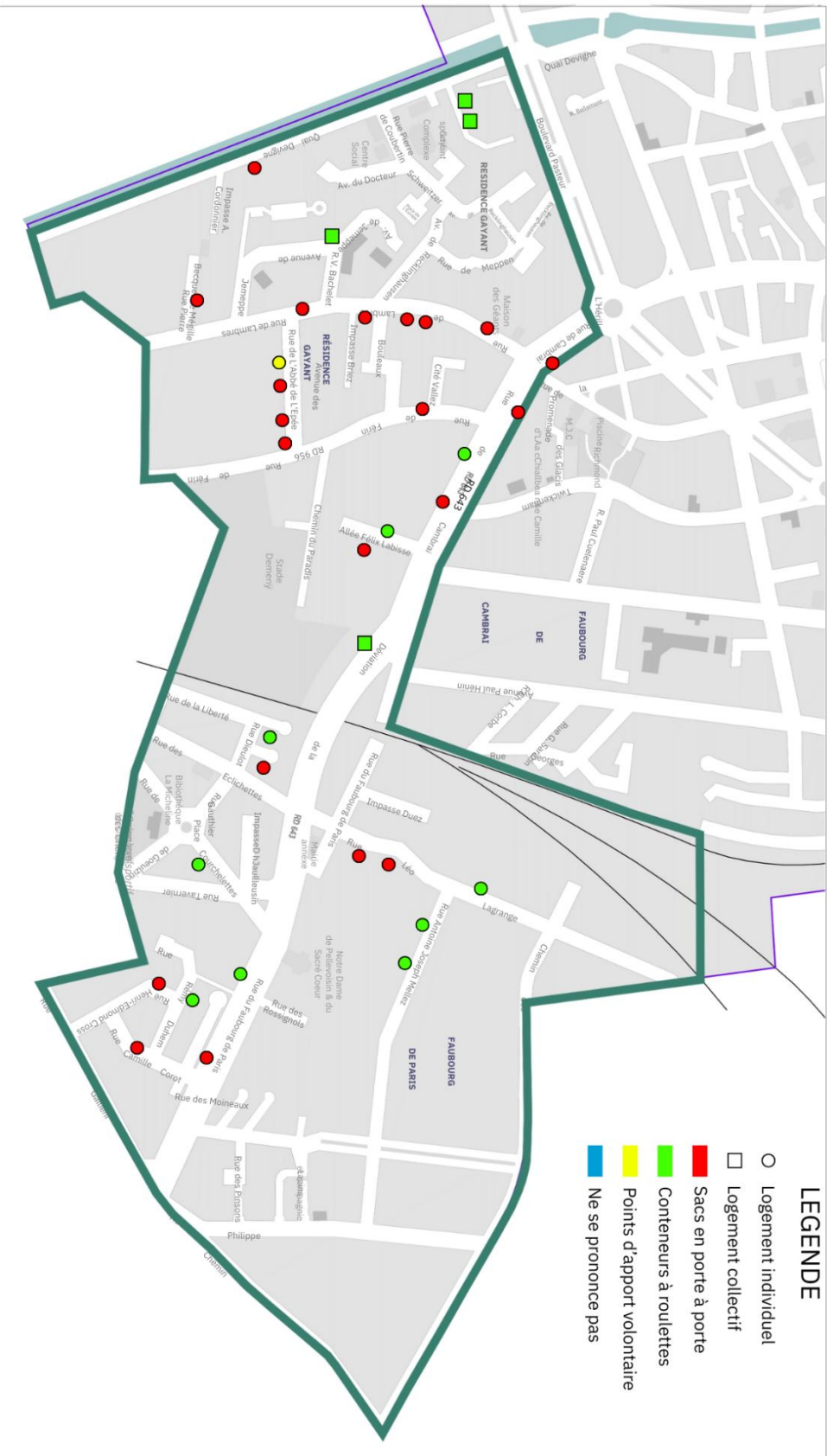
Logements individuels  
31 foyers



sacs conteneurs pav NSPP



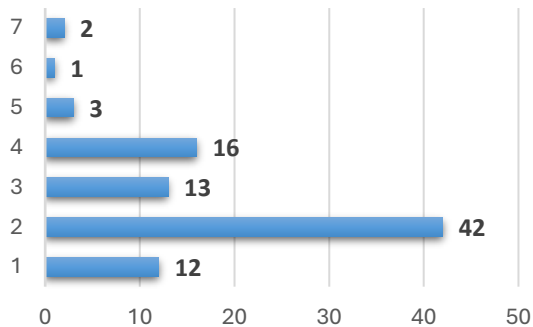
## Cartographie - Préférences modes de collecte *Résidence Gayant / Faubourg de Paris*



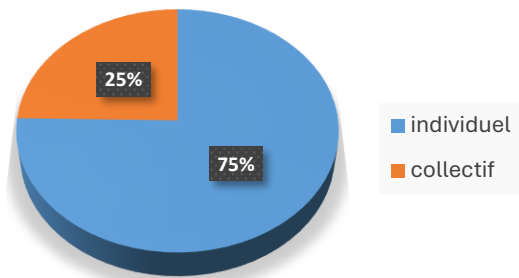


89 foyers participants = 234 personnes

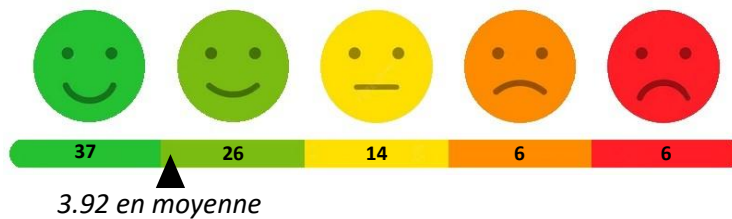
Composition des foyers du quartier  
ayant participé à la consultation



Typologie de logement des foyers  
participants du quartier

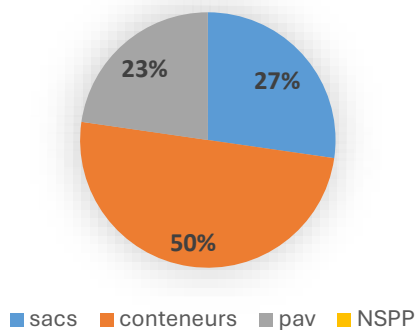


Niveau de satisfaction du mode de collecte des déchets  
des foyers participants du quartier

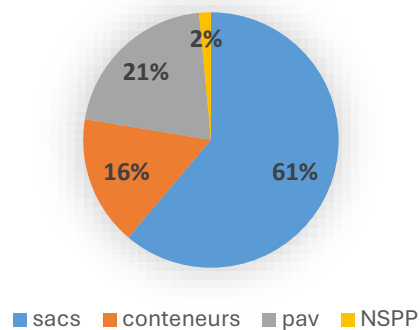


Préférence de mode de collecte des foyers participants du quartier

Logements collectifs  
22 foyers

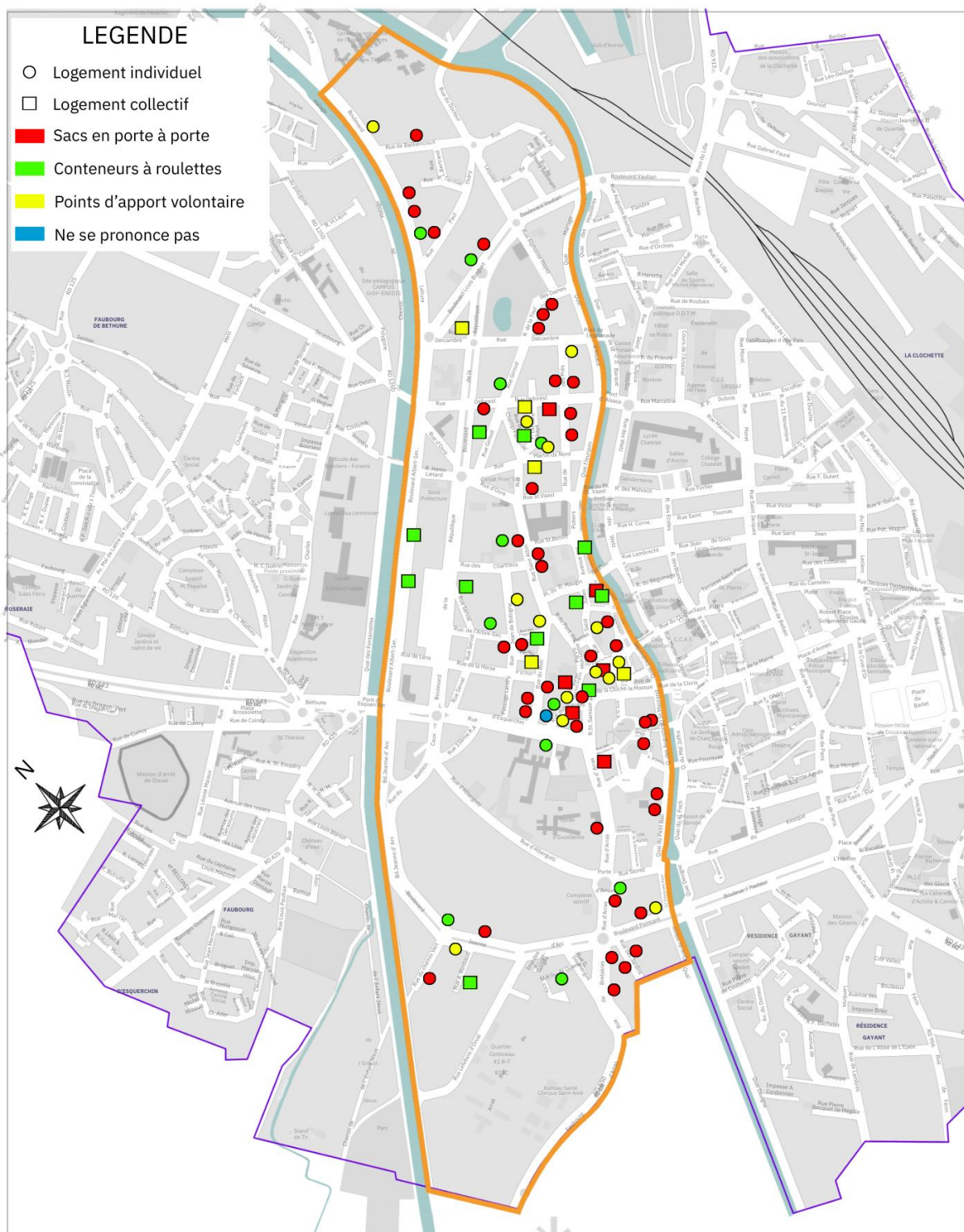


Logements individuels  
67 foyers





## Cartographie - Préférences modes de collecte Entre 2 Scarpe



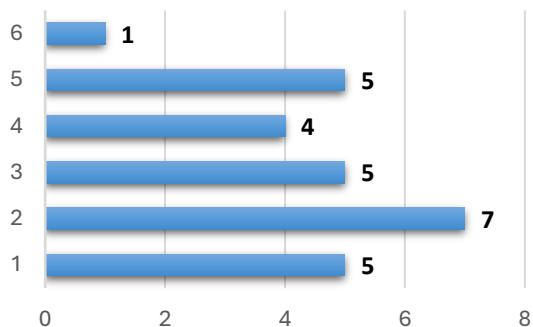


## 5.6 Dorignies

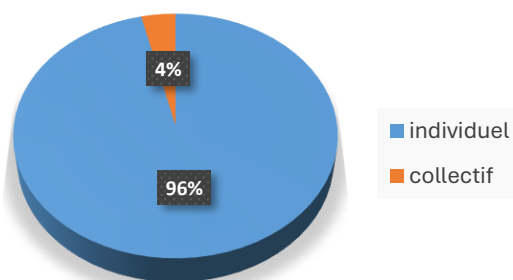


27 foyers participants = 81 personnes

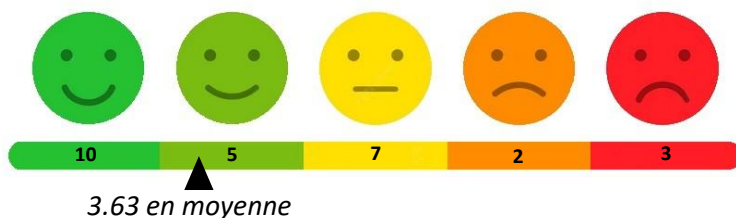
### Composition des foyers du quartier ayant participé à la consultation



### Typologie de logement des foyers participants du quartier

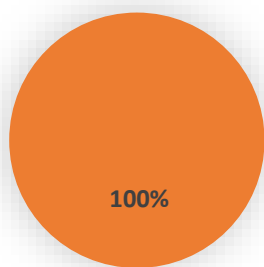


### Niveau de satisfaction du mode de collecte des déchets des foyers participants du quartier



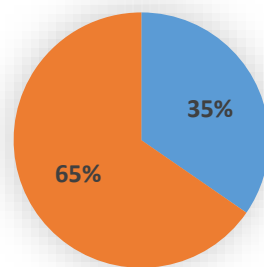
### Préférence de mode de collecte des foyers participants du quartier

#### Logements collectifs 1 foyer



sacs conteneurs pav NSPP

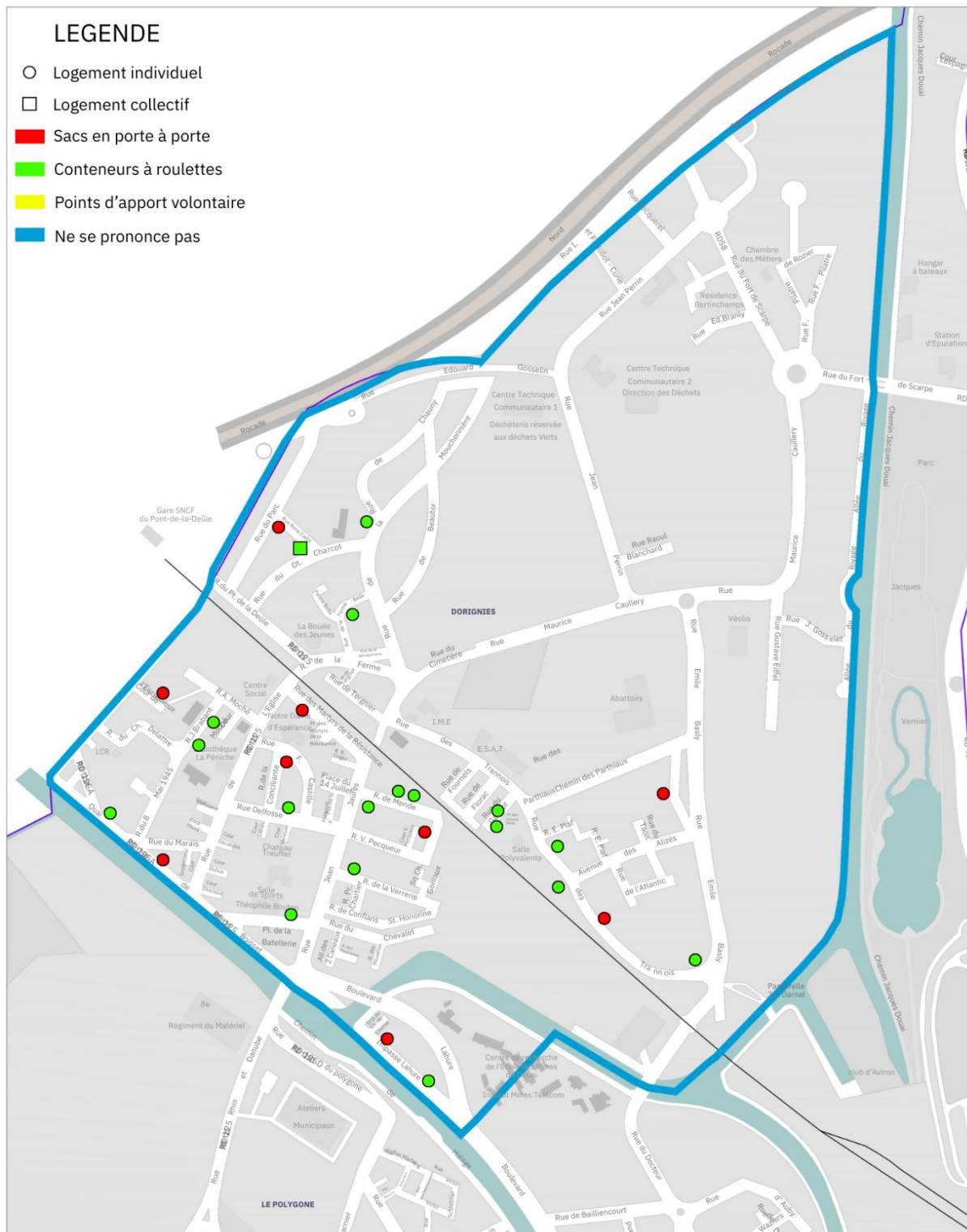
#### Logements individuels 26 foyers



sacs conteneurs pav NSPP



## Cartographie - Préférences modes de collecte *Dorignies*



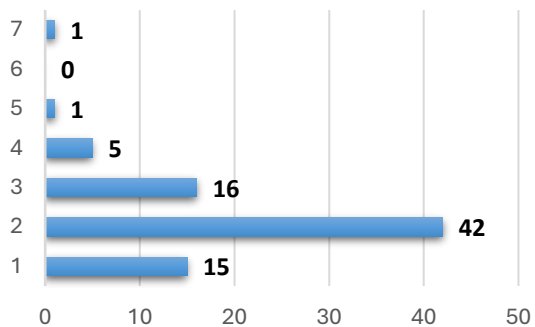


## 5.7 Faubourg de Béthune

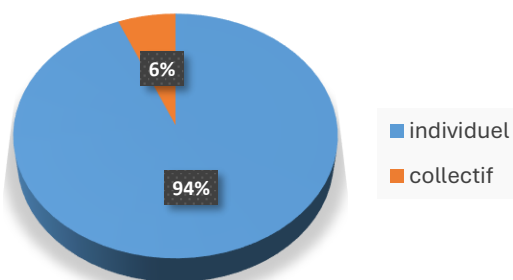


80 foyers participants = 179 personnes

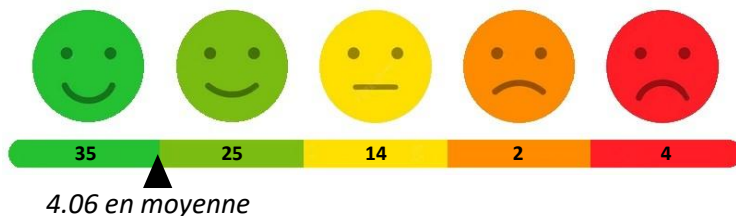
### Composition des foyers du quartier ayant participé à la consultation



### Typologie de logement des foyers participants du quartier

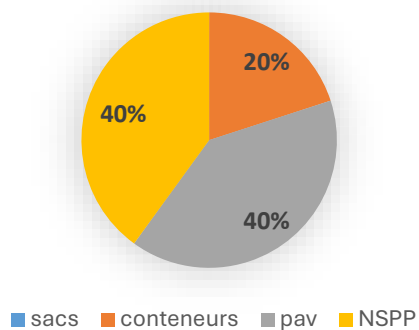


### Niveau de satisfaction du mode de collecte des déchets des foyers participants du quartier

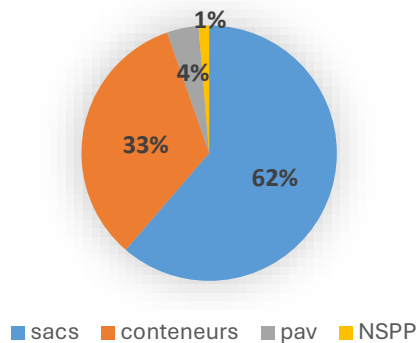


### Préférence de mode de collecte des foyers participants du quartier

#### Logements collectifs 5 foyers

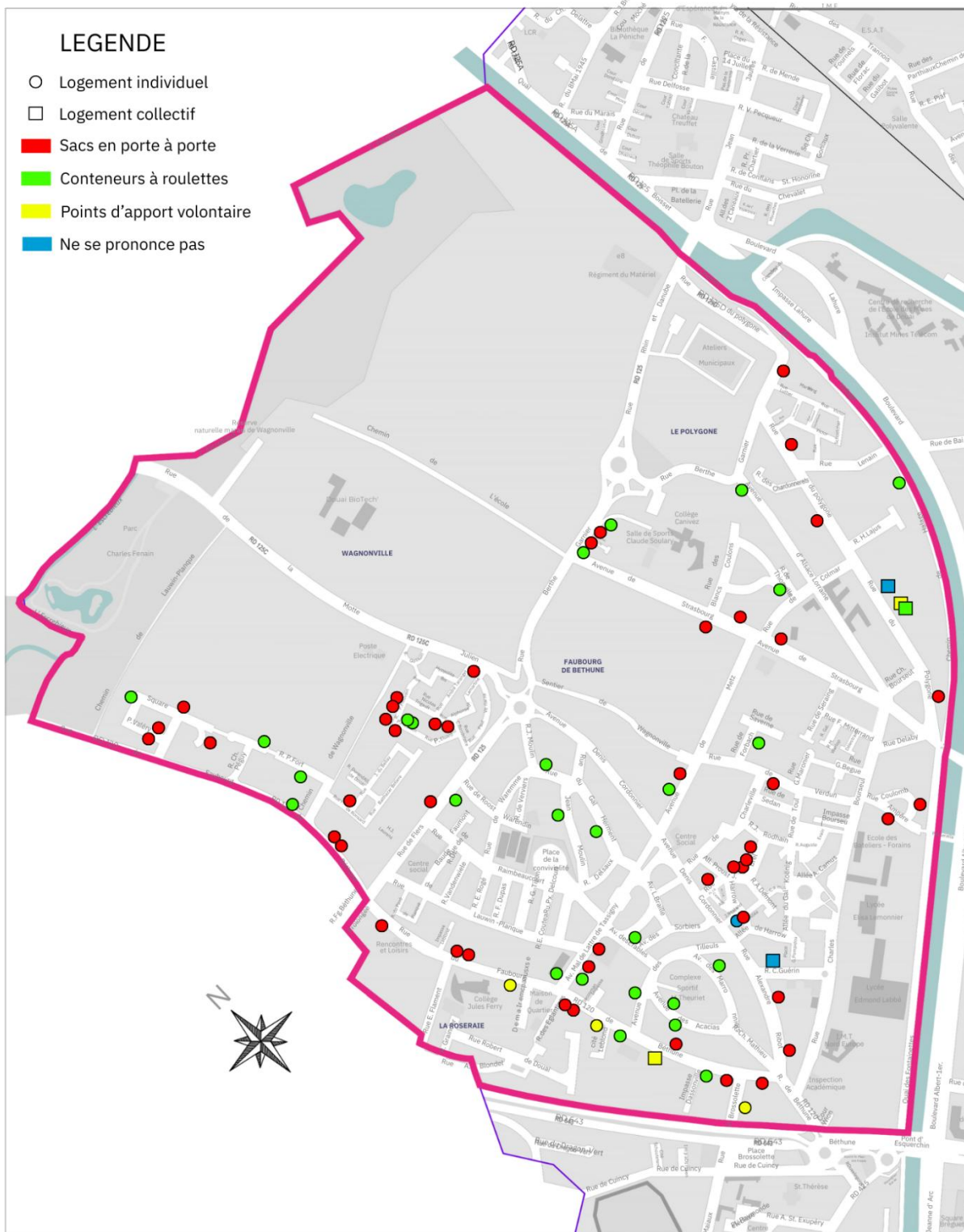


#### Logements individuels 75 foyers





## Cartographie - Préférences modes de collecte *Faubourg de Béthune*



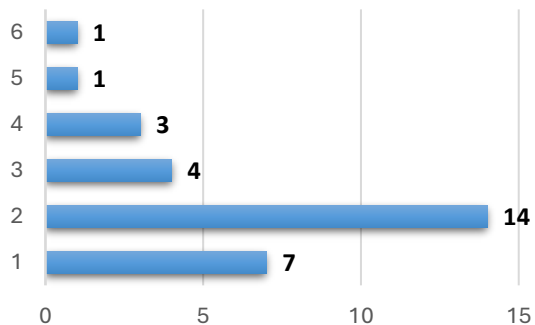


## 5.8 Faubourg d'Esquerchin

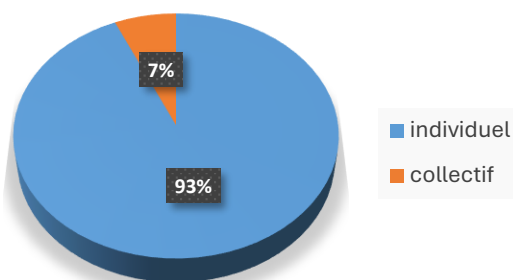


30 foyers participants = 70 personnes

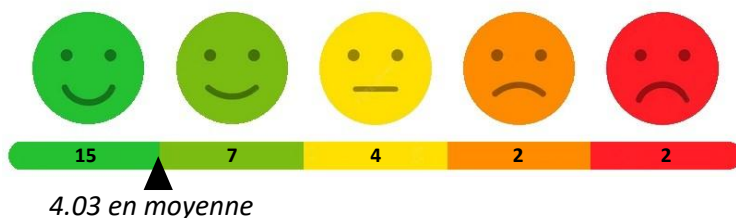
### Composition des foyers du quartier ayant participé à la consultation



### Typologie de logement des foyers participants du quartier

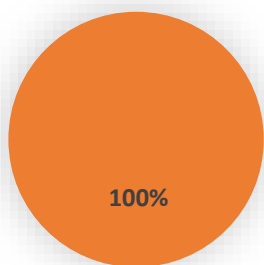


### Niveau de satisfaction du mode de collecte des déchets des foyers participants du quartier



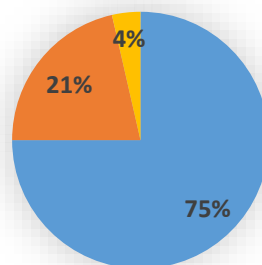
### Préférence de mode de collecte des foyers participants du quartier

#### Logements collectifs 2 foyers



sacs conteneurs pav NSPP

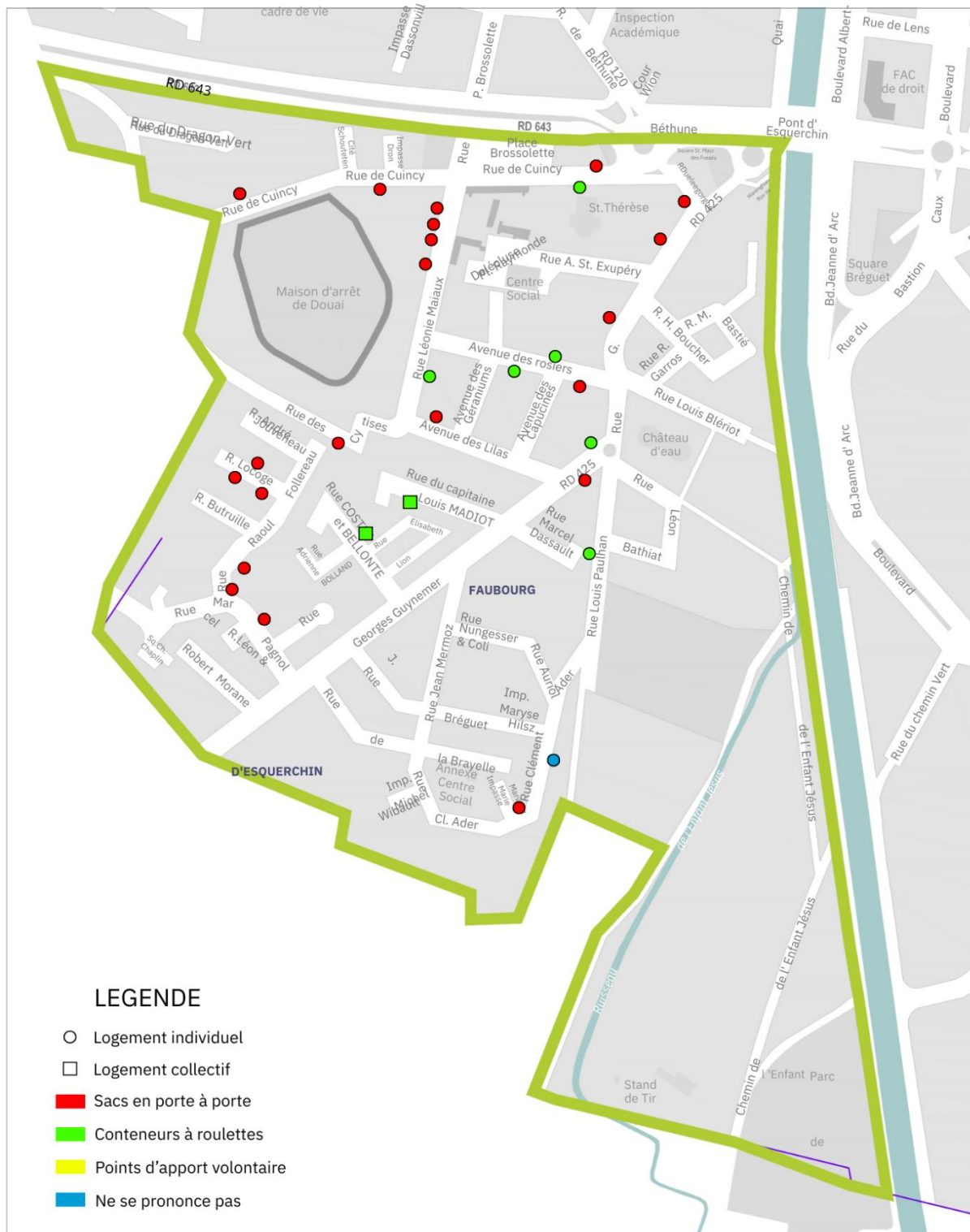
#### Logements individuels 28 foyers



sacs conteneurs pav NSPP



## Cartographie - Préférences modes de collecte *Faubourg d'Esquerchin*



## 6. Analyse des résultats

---

Bien que la participation reste en dessous du seuil de représentativité statistique, les résultats de l'enquête offrent des tendances claires sur les attentes citoyennes en termes de gestion de déchets à l'échelle de la ville :

1. **Adapter les solutions aux réalités locales**
  - Prendre en compte la densité urbaine, les typologies de logement et les contraintes individuelles.
  - Éviter les conteneurs dans les quartiers denses où le stockage est difficile.
2. **Renforcer la communication et la pédagogie**
  - Clarifier les consignes de tri et les règles de collecte.
  - Mieux accompagner les refus de collecte par des explications.
3. **Diversifier les modes de collecte**
  - Maintenir la collecte par sacs là où elle est plébiscitée.
  - Déployer des PAV dans des lieux stratégiques, avec une vigilance sur les nuisances.
  - Évaluer la solution des conteneurs selon les capacités de stockage des foyers.
4. **Améliorer le service**
  - Rééquilibrer la fréquence de collecte entre OM et recyclables.
  - Augmenter le nombre de collectes d'encombrants.
  - Garantir la qualité et la quantité des sacs distribués.
5. **Inclure les publics spécifiques**
  - Proposer des solutions adaptées aux personnes âgées et à mobilité réduite.
  - Associer les agents de collecte à la réflexion sur les améliorations avec une prise en compte des risques professionnels.