



MINISTÈRE DU CADRE DE VIE
ET DES TRANSPORTS
EN CHARGE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE
RÉPUBLIQUE DU BÉNIN



SGDS
SOCIÉTÉ DE GESTION DES
DÉCHETS ET DE LA SALUBRITÉ
Ensemble pour des villes propres et durables

SOCIÉTÉ DE GESTION DES DÉCHETS ET DE LA SALUBRITÉ DU GRAND NOKOUE

SGDS SA

PLAN DE PARTICIPATION DES PARTIES PRENANTES

PROJET DE MODERNISATION DE LA GESTION DES DÉCHETS SOLIDES DANS LE GRAND NOKOUE

FEVRIER 2026



Date 16/02/2026

Version Version 1

Auteur : Synergy Global Consulting

Préparé pour : La Banque Européenne pour la Reconstruction et le Développement
(BERD)

Projet mis en œuvre par : La Société de Gestion des Déchets et de Salubrité (SGDS SA)

TABLE DES MATIERES

SIGLES ET ABREVIATIONS	4
1. INTRODUCTION ET DESCRIPTION DU PROJET	5
2. OBJECTIFS DU PPPP	5
3. RESUME DES ACTIVITES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES MENEES A CE JOUR	6
4. CADRE REGLEMENTAIRE ET EXIGENCES APPLICABLES.....	7
4.1 Cadre réglementaire national pour la consultation publique et la divulgation d'information.....	7
4.2 Exigences de la BERD et des autres bailleurs impliqués.....	8
5. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES.....	8
6. OBJECTIFS ET PLANIFICATION DES ACTIVITES D'INFORMATION ET DE CONSULTATION	11
6.1 Objectifs de la mobilisation et informations à diffuser à chaque type de partie prenante	11
6.2 Planification des activités d'information, de consultation et de participation des parties prenantes	13
7. MODALITES DE MISE EN ŒUVRE.....	18
7.1 Rôles et responsabilités.....	18
7.2 Documentation, suivi et évaluation	18
8. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES EXTERNES	19

SIGLES ET ABBREVIATIONS

ABE	Agence Béninoise pour l'Environnement
AFD	Agence Française de Développement
ANDF	Agence Nationale du Domaine et du Foncier
ANPE	Agence Nationale Pour l'Emploi
APBS	Association pour la Promotion du Bien-Être et de la Réinsertion Socio-professionnelle
APED	Action Patriotique pour l'Education et le Développement
APFEM	Association pour la Promotion de la Femme
AT	Assistance Technique
BEI	Banque Européenne d'Investissement
BERD	Banque Européenne pour la Reconstruction et le Développement
CET	Centre d'Enfouissement Technique
COPIP	Clean Oceans Project Identification and Preparation
DAF	Direction Administrative et Financière
DO	Direction des Opérations
DRH	Direction des Ressources Humaines
EES	Exigence Environnementale et Sociale
KfW	<i>Kreditanstalt für Wiederaufbau</i> (coopération allemande)
MEF	Ministère de l'Économie et des Finances
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
MOD	Maîtrise d'Ouvrage Déléguée
NIES	Notice d'Impact Environnemental et Social
OSC	Organisation de la Société Civile
PME	Petites et Moyennes Entreprises
PPPP	Plan de Participation des Parties Prenantes
PR	Point de Regroupement
PTF	Partenaires Techniques et Financiers
QHSE	Qualité, Hygiène, Sécurité, Environnement
SGDS SA	Société de Gestion des Déchets et de la Salubrité

1. INTRODUCTION ET DESCRIPTION DU PROJET

Le **projet COPIP (« Clean Oceans Project Identification and Preparation »)**, lancé dans le cadre de l'initiative Clean Oceans portée par la Banque Européenne d'Investissement (la « BEI »), la Kreditanstalt für Wiederaufbau (la « KfW ») et l'Agence Française de Développement (l'« AFD ») depuis 2018, vise à lutter contre la pollution plastique dans les milieux aquatiques, notamment sur les zones côtières et fluviales en Afrique, Asie et Amérique latine.

La **Banque Européenne pour la Reconstruction et le Développement (la « BERD » ou la « Banque »)** envisage de financer la République du Bénin via un prêt souverain pouvant atteindre 35,5 millions d'euros, destiné au Ministère de l'Économie et des Finances (le « MEF ») pour le compte de la **Société de Gestion des Déchets et de la Salubrité (la « SGDS SA» ou la « SGDS »)**. Entièrement détenue par l'État, la SGDS assure la collecte et le traitement des déchets solides dans le Grand Nokoué, et sera responsable de la mise en œuvre du projet de modernisation de la gestion des déchets solides, identifié comme prioritaire par le COPIP. La Banque Européenne d'Investissement (BEI) a elle aussi engagé un prêt souverain pour financer 50 % du coût estimé du projet, qui s'élève à 71 millions d'euros.

Le projet du Grand Nokoué englobe **les communes de Porto-Novo, Cotonou, Ouidah, Abomey-Calavi et Sèmè-Podji**, et ambitionne de transformer le système de gestion des déchets en un modèle circulaire, durable et inclusif. Les principaux objectifs sont :

- a) Promouvoir le tri à la source des matières recyclables ;
- b) Développer des installations de tri, de compostage ;
- c) Développer des installations de traitement du biogaz pour les déchets biodégradables ; et
- d) Mettre en place des systèmes de gestion des gaz et du lixiviat dans les Centres d'Enfouissement Techniques (CET) existants.

Cette intervention structurante vise à moderniser l'ensemble de la chaîne, de la pré-collecte à l'enfouissement, en intégrant des solutions de valorisation conformes aux standards environnementaux, tout en renforçant les capacités institutionnelles et la mobilisation sociale afin d'assurer l'adhésion des populations et la durabilité du dispositif. D'après la réalisation d'une étude de pré faisabilité (2024) puis d'une étude de faisabilité (2025), le projet prévoit actuellement les investissements suivants :

- La mise en place d'installations de tri manuel sur jusqu'à 60 Points de Regroupement (PR) de déchets ;
- La construction de quatre centres de tri des déchets ;
- La construction de quatre plateformes de compostage et d'une unité de méthanisation ;
- La mise en œuvre de systèmes de collecte/torchage du biogaz et de gestion des lixiviats sur les deux CET existants ;
- L'acquisition de véhicules et d'équipements pour le transport des déchets.

2. OBJECTIFS DU PPPP

L'objectif général du **Plan de Participation des Parties Prenantes (PPPP)** est de garantir une démarche cohérente, exhaustive, coordonnée et adaptée au contexte culturel pour la consultation et la diffusion

d'informations auprès des parties prenantes externes qui sont susceptibles d'être affectées ou intéressées par le Projet. Les principaux objectifs de la mobilisation des parties prenantes sont les suivants :

- Assurer que des **informations adéquates et en temps utile** soient fournies aux parties concernées ou susceptibles d'être affectées par le projet et à celles qui pourraient avoir un intérêt dans le projet ;
- Offrir à ces groupes des **espaces de dialogue** et des occasions d'exprimer leurs préoccupations et leurs avis, tout en veillant à ce que les commentaires et préoccupations soient recueillis rapidement afin qu'ils puissent être pris en compte dans le processus décisionnel ;
- Mettre en place des **mécanismes efficaces de gestion des plaintes et de médiation**, dans le but principal de résoudre les différends, de les clôturer et de limiter le nombre de cas portés devant les autorités judiciaires.

Le présent PPPP détaille l'approche adoptée pour l'information, la consultation et la participation des parties prenantes externes, à maintenir tout au long du cycle de vie du projet (préparation ou pré-construction, construction, exploitation et démantèlement). Ce Plan décrit les activités à mener dans le cadre du projet COPIP uniquement, mais s'intègre dans les plans et systèmes opérationnels globaux établis par la SGDS, notamment son **Plan de Communication Global 2026-2030** et les procédures opérationnelles applicables à l'information et la communication aux parties prenantes.

Le PPPP constitue un outil visant à assurer la conformité avec l'Exigence Environnementale et Sociale (EES) n°10 de la BERD (selon la Politique environnementale et sociale de 2024), relative à la « Participation des Parties Prenantes ».

3. RESUME DES ACTIVITES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES MENEES A CE JOUR

Plusieurs activités de mobilisation des parties prenantes ont été menées dans le cadre des études de préféabilité (avril 2024) et de faisabilité (février 2025) du projet COPIP ainsi que pour la réalisation de la Notice d'Impact Environnemental et Social (NIES) (octobre 2024). Ces activités incluent notamment :

- **Enquêtes ménages** : Une enquête quantitative a été conduite auprès de 400 ménages répartis dans les communes concernées par le projet (Cotonou, Porto-Novo, Sèmè-Podji, Abomey-Calavi et Ouidah) afin de recueillir des données sur les conditions de vie et les activités économiques des ménages de la zone.
- **Consultations et entretiens collectifs** : Des consultations qualitatives ont été organisées avec une diversité d'acteurs : travailleurs du secteur informel (filiale compost et plastique), populations riveraines des futurs sites (dans les localités de Ouédo, Ouidah, Zossé et Drogbo), et des ONG locales spécialisées dans l'inclusion sociale, la réduction des inégalités de genre et l'assainissement.
- **Entretien avec les autorités communales d'Abomey-Calavi, Adjarra, Ouidah, et Sèmè-Podji** (secrétaires exécutifs, services techniques, chefs de quartier), afin de discuter des modalités de libération des sites mis à disposition de la SGDS pour la construction des futurs centres de tri et plateformes de compostage. Trois sites appartenant aux communes ont été mis à disposition de la SGDS à Ouidah, Adjarra et Sèmè-Podji, et le processus de mise à disposition

d'un terrain appartenant au gouvernement est en cours à Abomey-Calavi. Certains de ces sites sont occupés par des activités économiques ainsi que des habitations, ce qui impliquera la mise en œuvre d'un processus de réinstallation.

Il convient de noter que l'évaluation des impacts du projet COPIP reste préliminaire à ce stade et devra être affinée en fonction du design final du projet et des évaluations techniques en cours, notamment celles commanditées par la BERD dans le cadre de sa due diligence, et par la BEI qui recrute actuellement un Assistant Technique (AT) pour accompagner la SGDS dans la conception et la mise en œuvre du projet. L'identification et l'analyse des parties prenantes présentées en section 5 et la planification des activités présentées en section 6 devront donc être ajustées sur la base du design final et des évaluations d'impact approfondies ou actualisées.

4. CADRE REGLEMENTAIRE ET EXIGENCES APPLICABLES

4.1 Cadre réglementaire national pour la consultation publique et la divulgation d'information

Les principes généraux relatifs à l'accès à l'information et à la participation du public aux décisions environnementales sont inscrits dans la **Constitution de la République du Bénin**, qui consacre le droit de chacun à un environnement sain et la responsabilité de l'État d'assurer la protection de l'environnement. Ces principes sont renforcés par la **loi n°98-030 du 12 février 1999 portant loi-cadre sur l'environnement en République du Bénin**, qui institue la participation du public comme un élément majeur de la gouvernance environnementale.

Les processus d'évaluation des impacts environnementaux et sociaux sont par ailleurs soumis aux obligations de **consultation publique et de divulgation d'informations** définies par les textes suivants :

- **Décret N°2022-390 du 13 juillet 2022 portant organisation des procédures de l'Évaluation Environnementale et Sociale en République du Bénin** : ce texte fixe les étapes, les responsabilités et les modalités de participation du public et des personnes affectées dans le processus d'EIES. Il prévoit que la tenue d'une audience publique peut être organisée lorsque le Ministre en charge de l'Environnement l'estime nécessaire ou à la demande motivée de parties prenantes dans les délais prévus après la publication du rapport d'EIES.
- **Décret N°2001-190 du 19 juin 2001 portant organisation de la procédure d'Audience Publique en République du Bénin** : il précise les conditions de convocation, de publicité et de tenue des audiences publiques, ainsi que la prise en compte des avis émis par le public et les acteurs locaux dans la prise de décision environnementale.
- **La loi n° 2013-01 du 14 août 2013 portant Code Foncier et Domanial (CFD) en République du Bénin, modifiée et complétée par la loi n° 2017-15 du 10 août 2017, et leurs textes d'application** : pour les cas de réinstallation économique ou physique, ces lois définissent les principes d'expropriation pour cause d'utilité publique, de compensation équitable et de consultation préalable des personnes affectées, et prévoient une information transparente ainsi que la participation des personnes concernées à chaque étape de la procédure. De plus

amples informations sont fournies dans le Cadre de Politique de Réinstallation et de Restauration des Moyens de Subsistance du projet COPIP.

Dans le cadre du projet, ces obligations impliquent la **diffusion d'informations claires, accessibles et adaptées aux langues locales** (fon, goun, yoruba et xwla), ainsi que la **consultation des parties prenantes** à chaque étape clé de l'évaluation environnementale et sociale et du processus de réinstallation. Les résultats de ces consultations devront être documentés et intégrés dans les rapports d'EIES et de Plan d'Action de Réinstallation (PAR) et/ou Plan de Restauration des Moyens de Subsistance (PRMS).

4.2 Exigences de la BERD et des autres bailleurs impliqués

En complément du cadre réglementaire national, le Projet doit se conformer aux exigences de la BERD et des autres bailleurs impliqués, notamment la BEI, en matière d'engagement des parties prenantes et de performance environnementale et sociale.

Conformément à la **Politique Environnementale et Sociale (PES, 2024) de la BERD**, tous les projets financés doivent respecter les dix Exigences Environnementales et Sociales (EES) dont l'EES 10 « Participation des parties prenantes ». Celle-ci établit les principes et obligations relatifs au dialogue, à la transparence et à la participation inclusive.

Les éléments clés de l'EES 10 comprennent :

- L'identification et l'analyse des parties prenantes ;
- L'élaboration et la mise en œuvre d'un PPPP proportionné aux impacts du projet ;
- La diffusion d'une information claire, accessible et en temps opportun ;
- L'organisation de consultations inclusives, notamment auprès des groupes vulnérables ;
- La mise en place d'un mécanisme de gestion des griefs efficace et transparent.

La BERD dispose également d'un **Mécanisme de Recours sur les Projets (MRP)** permettant aux populations affectées de soumettre leurs préoccupations.

Le projet devra aussi respecter les exigences de la BEI, notamment la Norme 10 (Engagement des parties prenantes), qui complète les exigences de la BERD en renforçant la transparence, la participation inclusive et la responsabilité sociale selon les meilleures pratiques internationales.

5. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

L'identification des parties prenantes vise à déterminer quels individus, groupes ou individus peuvent être directement ou indirectement, positivement ou négativement **affectés** par le projet, ou s'y **intéresser**, ainsi que le type d'informations dont ils auront besoin tout au long du cycle de vie. Étroitement liée à l'analyse des impacts, elle permet de repérer les acteurs clés à impliquer dans les activités de concertation et de communication.

La liste des parties prenantes présentée ci-après, élaborée sur la base de la **NIES** du projet et du **Plan de Communication Global de la SGDS**, devra être affinée à la lumière du design final du projet et des

éventuelles études environnementales et sociales approfondies ou actualisées. Les parties prenantes sont regroupées en deux catégories : affectées et intéressées¹.

Cette liste devra être régulièrement mise à jour pour intégrer les évolutions contextuelles et nouveaux acteurs. Le **niveau de risque associé à la participation** de chaque groupe sera évalué à chaque phase clé, notamment au démarrage des travaux et lors de la mise en exploitation. Cela pourra par exemple être réalisé à travers un exercice de cartographie approfondie, en lien avec des activités ou enjeux spécifiques du Projet² pour nourrir plus avant le contenu et l'approche d'engagement présentés en section 6.

Type de partie prenante	Partie prenante
Parties prenantes affectées	• Occupants des nouveaux sites COPIP (y compris résidents et occupants économiques) ; • Populations riveraines des sites existants et des nouveaux sites (résidents, usagers des terres et ressources naturelles, etc.) ; • Usagers et riverains du réseau routier ; • Chercheurs d'emploi.
Parties prenantes intéressées	• Institutions de l'Etat dont Agence Béninoise pour l'Environnement (ABE) et Agence Nationale du Domaine et du Foncier (ANDF) ; • Ministères et autres acteurs publics ; • Collectivités locales (maires et leurs services techniques, chefs d'arrondissement, chef quartier ou délégués, etc.) ; • Partenaires Techniques et Financiers (PTF), dont la BERD et la BEI ; • Organisations de la Société Civile (OSC)³ ; • Travailleurs de la filière informelle de collecte et tri des déchets ; • Entreprises formelles impliquées dans la filière de tri ; • Ménages (grand public) ; • Professionnels des médias ; • Coopératives de tri opérant sur les Points de Regroupement (PR) ; • Sous-traitants (Petites et Moyennes Entreprises (PME) de pré-collecte, exploitants des sites (AGETUR, DELVIC Sanitation) et Maitrise d'Ouvrage Déléguée (MOD) pour la construction des nouveaux sites).
Personnes ou groupes vulnérables pouvant être affectés ou intéressés	• Individus ou groupes susceptibles d'être affectés de manière disproportionnée par les impacts du projet, dont les personnes

¹ L'influence ou le pouvoir des parties prenantes sur les décisions liées aux opérations de la SGDS peut également servir à leur catégorisation. Toutefois, l'analyse des parties prenantes présentée dans ce Plan étant centrée sur la notion d'impact, seuls les critères d'impact et d'intérêt ont été retenus.

² Par exemple, l'utilisation d'une matrice croisant le niveau d'impact du projet et le niveau de risque lié à la participation permet d'identifier les groupes nécessitant des mesures spécifiques pour garantir leur implication effective dans les activités de consultation et de participation.

³ Cela peut notamment inclure les ONG consultées dans le cadre de la NIES du projet : La Casa Grande, A Nos Enfants, Aide - Progrès, Action Plus, Action Femme, Association pour la Promotion de la Femme (APFEM), Azôgnon, ABDP, CESABEC, Secours Educatif, ENAGNON, Action Patriotique pour l'Education et le Développement (APED), Association pour la Promotion du Bien-Être et de la Réinsertion Socio-professionnelle (APBS), IDUNU.

	sans titre foncier⁴ ou exerçant des activités informelles, particulièrement exposées au risque de déplacement ou de perte de revenus⁵ ; • Personnes ou groupes ayant un accès limité à l'information ou une participation restreinte aux consultations⁶.
--	--

⁴ Notamment les personnes ne disposant pas de titre ou de reconnaissance formelle du droit d'occuper les terrains des futurs sites du projet COPIP.

⁵ Notamment Les personnes exerçant des activités économiques informelles et/ou peu qualifiées, souvent issues de groupes déjà précaires (femmes, enfants, personnes âgées ou migrantes), particulièrement exposées aux impacts négatifs du projet, notamment en cas de réorganisation ou de formalisation des filières.

⁶ Cela peut notamment concerner les personnes ayant un faible niveau d'alphabétisation ou confrontées à des barrières linguistiques, celles qui sont sous-représentées dans les instances décisionnelles (comme les jeunes, femmes, migrants ou personnes âgées), ainsi que celles dont l'état de santé ou la mobilité limite la participation active et l'accès à l'information.

6. OBJECTIFS ET PLANIFICATION DES ACTIVITES D'INFORMATION ET DE CONSULTATION

6.1 Objectifs de la mobilisation et informations à diffuser à chaque type de partie prenante

Partie prenante	Objectifs de la mobilisation et informations à diffuser
Parties prenantes affectées	
Occupants des nouveaux sites COPIP (résidents et occupants économiques)	• Informer de manière continue sur le Projet et ses impacts. • Consulter sur les mesures de gestion (y compris MGP) et associer au suivi.
Populations riveraines des sites (résidents, usagers des terres et ressources naturelles, etc.)	
Usagers et riverains du réseau routier	
Chercheurs d'emploi	• Informer sur les opportunités d'emplois offertes par le Projet.
Parties prenantes intéressées	
Institutions de l'Etat dont l'Agence Béninoise pour l'Environnement (ABE) et l'Agence Nationale du Domaine et du Foncier (ANDF)	• Collaborer pour définir et mettre en œuvre les mesures de gestion et obtenir les autorisations et permis nécessaires (CCES).
Ministères et autres acteurs publics	• Informer sur le projet COPIP et ses impacts. • Assurer la coordination pour la mise en œuvre des mesures de gestion des impacts du projet avec les services concernés.
Les collectivités locales (maires et leurs services techniques, chefs d'arrondissement, chef quartier ou délégués)	• Informer sur le projet COPIP et ses impacts. • Coordonner la libération des terrains des futurs centres de tri et plateformes de compostage et la définition des stratégies de gestion et de compensation des impacts. • Collaborer sur la gestion des plaintes.
Partenaires Techniques et Financiers (PTF), dont la BERD et la BEI	• Tenir régulièrement informés de la mise en œuvre du projet COPIP et la gestion des impacts sociaux et environnementaux. • Collecter les avis et recommandations pour optimiser la performance environnementale et sociale du Projet.
Les Professeurs chercheurs d'Université	• Informer sur les composantes du projet COPIP et ses opportunités dans le cadre de la Recherche-Action.
Les Organisations de la Société Civile (OSC)	• Informer de manière générale sur le projet COPIP. • Collaborer avec des organisations spécialisées pour l'accompagnement des groupes et individus vulnérables, notamment les travailleurs de la filière informelle.
Travailleurs de la filière informelle de collecte et tri des déchets	• Identifier les travailleurs informels. • Informer sur les opportunités d'emploi et faciliter l'accès à ces opportunités. • Consulter sur la stratégie d'intégration dans la filière formelle.

Partie prenante	Objectifs de la mobilisation et informations à diffuser
Entreprises formelles impliquées dans la filière de tri	• Informer sur le projet et les opportunités pour la filière de tri formelle. • Associer aux discussions sur les débouchés des produits triés.
Ménages (grand public)	• Informer de manière générale sur le projet COPIP. • Sensibiliser au tri à la source.
Les Professionnels de médias	• Informer de manière générale sur le projet COPIP.
Coopératives de tri opérant sur les Points de Regroupement (PR)	• Informer sur le projet et recueillir leurs retours. • Consulter sur les décisions liées à leur formalisation et l'amélioration de leurs conditions de travail. • Suivre le respect des procédures QHSE et les former aux nouvelles procédures.
Sous-traitants (Petites et Moyennes Entreprises (PME) de pré-collecte, exploitants des sites (AGETUR, DELVIC Sanitation) et Maitrise d'Ouvrage Déléguée (MOD) pour la construction des nouveaux sites)	• Informer sur le projet COPIP, ses impacts et les mesures de gestion (pour les sous-traitants impliqués dans la mise en œuvre des mesures de gestion). • Coordonner le suivi de la mise en œuvre des mesures de gestion des impacts liés à la construction des nouveaux sites (MOD). • Former sur les exigences de l'EES 10 de la BERD et sur le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP). • Co-définir les mécanismes de coordination pour l'engagement des parties prenantes et la gestion des plaintes.
Personnes ou groupes vulnérables pouvant être affectés ou intéressés	
Groupes et individus vulnérables ⁷	• Garantir la participation des groupes vulnérables et l'équité des genres.

⁷ La notion de « **groupes vulnérables** » englobe les personnes ou groupes susceptibles d'être affectés de manière disproportionnée par les impacts du Projet. Cela inclut, par exemple, les **occupants fonciers sans titres formels**, ou encore les individus dont les moyens de subsistance dépendent d'**activités informelles** et qui ne bénéficient d'**aucune protection sociale**.

Elle recouvre également les personnes ou groupes considérés comme vulnérables **du point de vue de l'engagement**, c'est-à-dire ceux qui rencontrent des obstacles à une participation effective aux processus de consultation et de décision. Cela peut concerner, par exemple : les **migrants** ne maîtrisant pas les langues locales ; les **femmes**, souvent moins représentées dans les instances de gouvernance locale ; ou tout autre groupe susceptible d'être sous-représenté ou confronté à des barrières socio-culturelles.

Dans le cadre du projet COPIP, l'**analyse des vulnérabilités devra être approfondie** à travers les études environnementales et sociales complémentaires à mener. Sur la base de ces résultats, des **approches d'engagement spécifiques** devront être définies pour chaque groupe vulnérable.

Cela pourra inclure, par exemple : des **espaces de consultation dédiés** ; l'utilisation d'**outils de communication adaptés** (supports visuels, traductions dans des langues spécifiques, formats audios, etc.) ; des **horaires ou lieux adaptés** aux contraintes quotidiennes ; la mobilisation de **relais communautaires ou de facilitatrices et facilitateurs** ; des **séances non mixtes** lorsque pertinent ; ou encore des **dispositifs d'information mobiles ou décentralisés** dans les zones éloignées.

6.2 Planification des activités d'information, de consultation et de participation des parties prenantes

Activités	Cibles	Service responsable	Service en soutien / coordination	Supports / Canaux	Documentation et suivi
Phase de préparation / pré-construction					
Information sur le projet COPIP et sur le processus d'EIES approfondie ou études environnementales et sociales complémentaires (le cas échéant)	Personnes affectées par le projet, collectivités locales, institutions de l'Etat (ABE, ANDF), sous-traitants (exploitant des CET)	Cellule QHSE	Cellule Communication Direction des Opérations (DO) AT / consultant en charge de l'EIES le cas échéant	Site internet et réseaux sociaux de la SGDS Médias (radios locales, journaux, etc.) Réunions publiques avec les personnes affectées, avec supports visuels focus groupes ou entretiens ciblés avec les personnes vulnérables Réunions et communications écrites avec les sous-traitants et les acteurs publics (mairies, ABE, ANDF, autorités locales, associations de jeunes, etc.)	Publications dans les médias et réseaux sociaux de la SGDS Procès-Verbaux (PV) et listes de présence des réunions et consultations du public avec intégration des questions et enjeux soulevés par les participants ainsi que les réponses apportées
Collecte de données complémentaires auprès des personnes affectées (dont recensement des occupants des terrains des futurs sites et inventaires des biens)	Personnes affectées par le projet (occupants des terrains des futurs centres de tri et plateforme de compostage)	AT / consultant en charge de l'EIES et du PAR le cas échéant	Cellule QHSE Cellule juridique Coordonnateur des Affaires communal ANDF Mairies	Affiches/posters pour annoncer la date butoir de recensement Enquêtes socio-économiques quantitatives Réunions publiques avec les personnes affectées Groupes de discussion ou entretiens ciblés avec les différentes catégories d'occupants et les personnes vulnérables	Résultats des enquêtes (recensement, inventaires, profil socio-économique) Registre des consultations et réunions Procès-Verbaux (PV) et listes de présence Résumé des questions et enjeux soulevés par les participants

Activités	Cibles	Service responsable	Service en soutien / coordination	Supports / Canaux	Documentation et suivi
Information et consultation sur le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)	Personnes affectées par le projet, ménages (grand public), collectivités locales, coopératives de tri	Cellule QHSE	Cellule Communication DO	Site internet et réseaux sociaux de la SGDS Médias (radios locales, journaux, etc.) Affiches/posters Dépliants/flyers à distribuer dans les zones impactées Réunions publiques avec les personnes affectées, avec supports visuels dans des langues adaptées (fon, goun, xwla et yoruba) Groupes de discussion et/ou entretiens ciblés avec les personnes vulnérables Réunions avec les acteurs publics (mairies)	Publications dans les médias et réseaux sociaux de la SGDS Registre des consultations et réunions PV et listes de présence Résumé des questions et enjeux soulevés par les participants Nombre d'affiches/posters et flyers distribués et localisation
Consultation sur les impacts du Projet et les mesures de gestion	Personnes affectées par le Projet, collectivités locales, institutions de l'Etat (ABE, ANDF)	Cellule QHSE	Cellule Communication Cellule juridique Direction Administrative et Financière (DAF) AT	Réunions publiques et consultations ciblées avec les différentes catégories de personnes affectées Groupes de discussion et/ou entretiens ciblés avec les personnes vulnérables Réunions avec les acteurs institutionnels (mairies, ABE, ANDF, etc.) Groupes de discussion avec les coopératives de tri	Registre des consultations PV et listes de présence Résumé des questions et enjeux soulevés par les participants

Activités	Cibles	Service responsable	Service en soutien / coordination	Supports / Canaux	Documentation et suivi
Identification et consultation des travailleurs impliqués dans la filière informelle de collecte et tri des déchets	Travailleurs informels	DO	Cellule Communication DRH OSC spécialisées	Bouche-à-oreille Dépliants/flyers à distribuer dans les zones où opèrent les travailleurs informels Radios Groupes de discussion et entretiens individuels	Registre des consultations et activités de communication PV et listes de présence Résumé des questions et enjeux soulevés par les participants Recensement des travailleurs informels Nombre de flyers distribués et localisation
Information sur les opportunités d'emploi liées au Projet	Chercheurs d'emploi, personnes affectées par le Projet, travailleurs informels	Cellule Communication	DRH	Site internet et réseaux sociaux de la SGDS Médias grand public (radios, journaux, etc.) Bouche-à-oreille et communications directes aux travailleurs informels Affiches/posters Diffusion des opportunités à l'Agence Nationale Pour l'Emploi (ANPE)	Publications dans les médias et réseaux sociaux de la SGDS Communication écrite avec l'ANPE Nombre d'affiches/posters et localisation
Information sur le calendrier des travaux de construction des nouveaux sites	Personnes affectées par le Projet, collectivités locales, coopératives de tri, sous-traitants (exploitant des CET)	Sous-traitant (MOD)	Cellule QHSE Cellule Communication DO	Site internet et réseaux sociaux de la SGDS et de la MOD Médias grand public (radios, journaux, etc.) Réunions avec les acteurs publics (mairies) Réunions publiques dans les communes concernées	Publications dans les médias et réseaux sociaux de la SGDS et MOD Registre des réunions PV et listes de présence Résumé des questions et enjeux soulevés par les participants

Activités	Cibles	Service responsable	Service en soutien / coordination	Supports / Canaux	Documentation et suivi
Dissémination des résultats de l'EIES et publication du rapport	Personnes affectées par le Projet, collectivités locales, institutions publiques (ABE)	Cellule QHSE	DO Cellule Communication AT BEI	Publication du rapport d'EIES sur le site internet de l'ABE	Existence du rapport physique et ou numérique au niveau de la Cellule QHSE et des unités du projet
Phase de construction					
Information régulière sur l'avancée des travaux et la mise en œuvre des mesures de gestion	Personnes affectées par le Projet, collectivités locales, institutions de l'Etat (ABE et MCVT)	Sous-traitants (MOD construction)	DO Cellule QHSE Cellule Communication Sous-traitant (exploitant CET) AT	Réunions avec les acteurs publics (mairies) Réunions avec les représentants des communautés impactées et les personnes vulnérables	Registre des consultations et réunions PV et Listes de présence Résumé des questions et enjeux soulevés par les participants
Information régulière sur la gestion des plaintes reçues	Personnes affectées par le Projet, collectivités locales, institutions de l'Etat (ABE, ANDF)	Cellule QHSE	Cellule Communication Sous-traitant (exploitant CET) AT	Réunions avec les acteurs institutionnels (mairies) Réunions avec les représentants des communautés impactées et les personnes vulnérables Enregistrement des plaintes et traitement par les comités mis en place	Registre des plaintes Point sur le niveau de traitement et suivi des plaintes PV et Listes de présence Résumé des questions et enjeux soulevés par les participants
Phase d'exploitation					

Activités	Cibles	Service responsable	Service en soutien / coordination	Supports / Canaux	Documentation et suivi
Information régulière sur le projet et la mise en œuvre des mesures de gestion	Personnes affectées par le Projet, collectivités locales, institutions de l'Etat (ABE, ANDF), ménages (grand public)	Cellule QHSE	Cellule Communication Sous-traitant (exploitant CET) AT	Site internet et réseaux sociaux de la SGDS Médias grand public (radios, journaux, etc.) Réunions avec les acteurs publics (mairies) Réunions avec les représentants des communautés impactées et les personnes vulnérables	Publications dans les médias et réseaux sociaux de la SGDS Registre des consultations et réunions PV et Listes de présence Résumé des questions et enjeux soulevés par les participants Publications dans les médias
Information régulière sur la gestion des plaintes reçues	Personnes affectées par le Projet, collectivités locales, Institutions de l'Etat (ABE, ANDF) lorsque pertinent	Cellule QHSE	Cellule Communication AT BEI	Enregistrement des plaintes et traitement par les comités mis en place Réunions avec les acteurs publics (mairies) Réunions avec les représentants des communautés impactées et les personnes vulnérables	Registre des plaintes Point sur le niveau de traitement et suivi des plaintes PV et Listes de présence Résumé des questions et enjeux soulevés par les participants
Phase de démantèlement / réhabilitation					
Réalisation de l'audit de démantèlement Information sur la fermeture des sites, le transfert des responsabilités et obligations de la SGDS vers les autorités publiques concernées, ainsi que sur la réaffectation ou la réhabilitation éventuelle des sites.	Personnes affectées par le Projet, collectivités locales, ministère et institutions publiques pertinentes	Cellule QHSE	DO Cellule Communication Cellule juridique ABE	Rapport d'audit Site internet et réseaux sociaux de la SGDS et des communes concernées Réunions avec les acteurs publics (mairies, ministères concernés) Communications directes auprès des riverains des sites concernés	Existence du rapport d'audit Publications sur les sites internet et réseaux sociaux de la SGDS et des communes concernées Registre des réunions PV et liste de présence Résumé des questions et enjeux soulevés par les participants

7. MODALITES DE MISE EN ŒUVRE

7.1 Rôles et responsabilités

La Cellule QHSE représentée par la CCQHSE⁸ est responsable de la mise en œuvre de la majorité des activités du PPPP. Dans le cas où une Unité de Gestion de Projet (UGP) serait établie pour le projet COPIP, celle-ci sera responsable de la mise en œuvre et du suivi du PPPP.

Un point focal devra être désigné au sein de chaque département impliqué dans la mise en œuvre des activités présentées en section 6, ainsi que dans les équipes des sous-traitants, afin d'assurer une coordination efficace. La définition des responsabilités exactes de chaque point focal dans la préparation, la mise en œuvre et le suivi des activités du PPPP devra être précisée et formalisée par la SGDS. Le rôle des agents de terrain impliqués dans les activités d'information et de consultation des parties prenantes ainsi que dans la réception des plaintes devra également être formalisé.

L'Assistance Technique recrutée par le BEI devrait également fournir un soutien à la préparation et la mise en œuvre des activités d'information, de consultation et de participation des parties prenantes du projet COPIP. Le rôle exact de l'AT et son périmètre d'intervention devront être confirmés une fois que le recrutement du consultant sera finalisé.

7.2 Documentation, suivi et évaluation

Toute activité impliquant les parties prenantes doit être correctement documentée à travers :

- Un registre ou rapport des activités d'information, de consultation et de communication détaillant la nature des activités à mener, les groupes cibles, les supports utilisés, les lieux et les dates ;
- Pour les annonces ou communications publiques : date de l'annonce, contenu, supports de diffusion (journaux, stations de radio ou de télévision, sites web, etc.) ;
- Pour les réunions publiques : invitations (modalités et date d'annonce des réunions), contenu, liste de présence, procès-verbaux, commentaires ou remarques recueillis, photographies et vidéos ;
- Correspondance officielle avec les autorités (en format papier ou électronique) ;
- Registre des plaintes détaillant la date de réception de la plainte, le nom du plaignant (ou anonyme), le contenu de la plainte, le lieu, la personne responsable, les mesures prises pour résoudre la plainte, la date de résolution (délai de traitement), ainsi que la communication avec le plaignant.

Des **rapports de mise en œuvre** périodiques (par exemple trimestriels) du PPPP devront être produits. Ces rapports présenteront les activités prévues sur la période, les activités réalisées, les justifications des potentiels retards, les risques identifiés pour le projet en lien avec les activités du PPPP. Les indicateurs clés de performance suivants devront notamment être inclus dans ces rapports :

⁸ **Cheffe Cellule QHSE** : Léa TCHEDJI – 01 97 84 67 16 – ltchedji@sgds.bj

- Taux de réalisation des activités d'information, consultation et communication planifiées sur la période (nombre réalisé / nombre prévu).
- Taux de réalisation des activités menées à destination des groupes vulnérables (nombre réalisé / nombre prévu) pour chaque catégorie de groupes vulnérables identifiés.
- Taux de mise en œuvre des engagements de la SGDS en réponse aux préoccupations des parties prenantes.
- Nombre d'annonces ou communications publiques diffusées par type de support.
- Nombre de plaintes reçues sur la période, sujets principaux des plaintes.
- Délai moyen de traitement des plaintes (date de réception à date de résolution).

Il est également essentiel de garantir la **confidentialité et la protection des données personnelles**, en particulier pour la gestion des potentielles plaintes sensibles ou liées aux violences basées sur le genre. Les informations personnelles doivent être traitées avec la plus grande discrétion, conformément à la réglementation en vigueur, et seules les personnes strictement habilitées doivent y avoir accès.

8. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES EXTERNES

La gestion des plaintes à la SGDS est actuellement assurée par la Cellule Communication, Partenariat et Animation Territoriale, via un numéro de téléphone accessible au public. Ce canal centralise principalement les plaintes liées à la qualité du service de collecte, qui sont ensuite transmises aux départements concernés pour le suivi.

Par ailleurs, les riverains et personnes affectées peuvent également déposer leurs plaintes à travers les canaux suivants :

- Les appels directs et les remontées via WhatsApp sur 2 lignes téléphoniques dédiées (migration prévue vers un numéro vert en 2026)
- Les boîtes à suggestions présentes sur certains sites de la SGDS,
- Les agents de terrain de la SGDS, notamment les Agents de Point de Regroupement (APR) et les Agents de Centres de Transfert (ACT), et les superviseurs HSE,
- Les équipes de site des sous-traitants (AGETUR, DELVIC Sanitation).
- Les comités riverains, dénommés comités villageois, ont été mis en place pour gérer les plaintes autour des CET.
- Les autorités locales, notamment les maires, chefs d'arrondissement et chefs de quartier. Un cadre de concertation multi-acteurs est en développement.

À ce jour, il n'existe pas encore de procédure formelle unique, mais une **procédure opérationnelle de recueil et de gestion des plaintes** est en cours d'élaboration avec l'appui d'un consultant externe⁹. Celle-ci devra répondre aux exigences de l'EES 10 de la BERD et clarifier l'articulation entre les différents canaux existants, notamment entre le système géré par la Cellule Communication et le dispositif spécifique de gestion des plaintes liées aux impacts. La procédure devra inclure :

- La description des étapes de réception et de traitement des plaintes et les délais associés ;
- La possibilité pour les plaignants de déposer une plainte physique sur site ;
- La possibilité de déposer une plainte anonyme ;

⁹ La procédure devrait être finalisée le 31 mars 2026.

- Des dispositifs spécifiques pour assurer l'accès du mécanisme aux individus vulnérables et garantir l'équité des genres ;
- La notification des plaignants de la réception de leur plainte et la remise d'un accusé de réception ;
- Les modalités d'enregistrement des plaintes et l'outil utilisé ;
- La définition des critères utilisés pour trier les plaintes et les assigner aux services internes pertinents¹⁰ ;
- La description des rôles et responsabilités des acteurs internes et externes¹¹ impliqués dans la réception et le traitement des plaintes ;
- Des dispositifs pour informer régulièrement les plaignants sur le statut de leur plainte ;
- La notification des plaignants de la résolution proposée, la production de PV associés et de formulaires de clôture des plaintes ;
- Les mécanismes de coordination et de remontée d'informations avec les sous-traitants ;
- La possibilité pour les plaignants d'accéder à un mécanisme de recours (interne ou externe) en cas de refus de la résolution proposée par le plaignant.

Le schéma ci-dessous illustre les principales étapes du processus de gestion des plaintes liées aux impacts du projet.

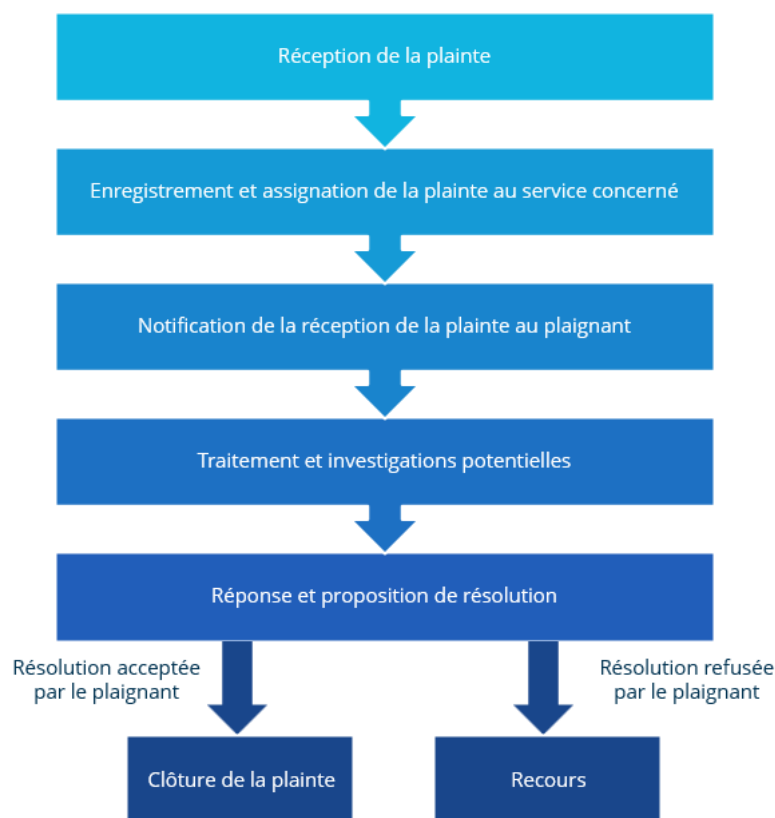


Figure 1 - Etapes de gestion des plaintes liées aux impacts des activités de la SGDS

¹⁰ Par exemple pour différencier les plaintes liées aux impacts et celles liées aux services de collecte des déchets.

¹¹ Notamment les comités de voisinage et autres comités locaux de suivi tel que pertinent.