

NILAM 07.10

Première édition - 01/10/2001
Inclus les amendements 1, 2, 3 et 4

Guide pour la gestion des opérations de déminage/dépollution

Traduction assurée par le CNDH (Centre national de déminage humanitaire, Ecole supérieure et d'application du génie d'Angers, France) en partenariat avec l'Université de Lettres d'Angers. Vérification de la traduction par le CIDHG (Centre international de déminage humanitaire – Genève), février 2009.

Directeur,
Service de l'action antimines
380 Madison Avenue M11023
New York, NY 10017
USA

Adresse électronique : mineaction@un.org
Téléphone : (1 212) 963 1875
Télécopie : (1 212) 963 2498

Avertissement

Le présent document entre en vigueur à compter de la date indiquée sur la page de garde. Les Normes internationales de l'action contre les mines (NILAM) faisant l'objet de révisions régulières, le lecteur devrait consulter le site Internet des NILAM (<http://www.mineactionstandards.org/>) pour s'assurer qu'il est toujours d'actualité. Le lecteur peut, à défaut, se référer au site Internet de l'UNMAS (<http://www.mineaction.org/>).

Avis de droits d'auteur

Ce document des Nations Unies est une Norme internationale de l'action contre les mines (NILAM) dont les Nations Unies détiennent les droits d'auteur. La reproduction, l'archivage et la transmission de ce document ou d'un extrait de celui-ci sont interdits sous quelque forme que ce soit sans l'autorisation écrite préalable de l'UNMAS qui agit au nom de l'Organisation.

Ce document ne peut être vendu.

Directeur,
Service de l'action antimines (UNMAS)
380 Madison Avenue M11023
New York, NY 10017
USA

Adresse électronique : mineaction@un.org
Téléphone : (1 212) 963 1875
Télécopie : (1 212) 963 2498

Table des matières

Table des matières	iii
Avant-propos.....	iv
Guide pour la gestion des opérations de déminage/dépollution.....	1
1 Domaine d'application	1
2 Références	1
3 Termes, définitions et abréviations.....	1
4 Le processus de gestion de déminage/dépollution	1
4.1 Planification.....	2
4.2 Préparation	3
4.2.1 Enquête non technique	3
4.2.2 Enquête technique	3
4.2.3 Exigences en matière de dépollution	4
4.2.4 Financement (mobilisation des ressources)	4
4.2.5 Préparation des contrats	4
4.2.6 Formation	4
4.2.7 Informations.....	5
4.2.8 Equipements et outils.....	5
4.2.9 Accréditation.....	6
4.3 Dépollution	6
4.3.1 Procédures de dépollution	6
4.3.2 Neutralisation et destruction des explosifs (NEDEX).....	6
4.3.3 Capacités spécialisées.....	7
4.3.3.1. Chiens détecteurs d'explosifs de mines (CDEM).....	7
4.3.3.2. Déminage mécanique	7
4.3.4 Assurance qualité (AQ)	8
4.3.5 Liaison avec les communautés	8
4.3.6 Sécurité et santé au travail (SST)	8
4.4 Activités post-dépollution	9
5 Gestion de la qualité (GQ)	9
6 Domaines de responsabilité	10
6.1 Nations Unies	10
6.2 Autorité nationale de l'action contre les mines	10
6.3 Donateurs	10
6.4 Organisation de déminage/dépollution	11
Annexe A (normative) Références.....	12
Annexe B (informative) Processus de déminage/dépollution	14
Annexe C (informative) ISO 9000.....	15
Appendice 1 à l'annexe C (informatif) Procédures requises par l'ISO 9001: 2008	18
Appendice 2 à l'annexe C (informatif)	
ISO 9001 : 2008 – Lignes directrices pour les opérations de déminage/dépollution	19
Enregistrement des amendements.....	21

Avant-propos

En juillet 1996, lors d'une conférence internationale organisée au Danemark, des groupes de travail proposèrent pour la première fois d'instaurer des normes internationales pour les programmes de dépollution à des fins humanitaires. Ils formulèrent des critères pour tous les aspects du déminage/dépollution, recommandèrent des normes et convinrent d'une nouvelle définition universelle du terme « dépollution ». Fin 1996, les principes proposés au Danemark furent développés par un groupe de travail dirigé par l'ONU, et des Normes internationales pour les opérations de dépollution à des fins humanitaires furent mises au point. Une première version de ces normes fut publiée en mars 1997 par le Service de l'action antimines de l'ONU (UNMAS).

Depuis, ces premières normes ont élargi leur domaine d'application pour inclure les autres éléments de l'action contre les mines et pour refléter les changements dans les procédures opérationnelles, les règles et les pratiques. Les normes d'origine ont par la suite été retravaillées et renommées « Normes internationales de l'action contre les mines » (NILAM). Leur première publication a eu lieu en octobre 2001.

D'une manière générale, l'ONU a la responsabilité d'assurer et d'encourager la gestion efficace des programmes de l'action contre les mines, y compris l'élaboration et l'actualisation des normes. Au sein de l'ONU, le Service de l'action antimines (UNMAS) du Secrétariat de l'ONU est responsable de l'élaboration et de la mise à jour des NILAM. Les NILAM sont réalisées avec l'aide du Centre international de déminage humanitaire de Genève.

Des comités techniques élaborent, examinent et révisent ces normes avec le soutien d'organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales. On trouvera à l'adresse www.mineactionstandards.org/ la dernière version de chacune de ces normes, accompagnée d'informations sur le travail des comités techniques. Il est procédé à une révision de chaque NILAM au moins une fois tous les trois ans pour tenir compte de l'évolution des règles et pratiques de l'action contre les mines et pour y inclure les modifications au niveau des réglementations et des exigences internationales.

Introduction

Les principes généraux et les exigences à satisfaire pour la mise en place de programmes de l'action contre les mines sont traités dans la NILAM 02.10. Le présent guide porte essentiellement sur les exigences en matière de gestion pour les opérations de déminage/dépollution, y compris l'enquête et la dépollution.

Le déminage/dépollution, en tant que terme générique, est exécuté par divers types d'organisations, telles que des ONG, des entreprises commerciales, des équipes nationales d'action contre les mines ou des unités militaires (quand celles-ci s'occupent de déminage humanitaire). Il peut s'agir d'une intervention humanitaire ou d'une composante d'un programme de développement ; dans le deuxième cas, un objectif prioritaire sera l'établissement d'une capacité nationale d'action contre les mines. Malgré des divergences au niveau de l'approche ou même des objectifs, certaines activités constituent un tronc commun et impliquent des responsabilités communes ; c'est elles qui font l'objet de ce guide.

La remise à disposition des terres est un processus qui consiste à entreprendre tous les efforts raisonnables nécessaires pour identifier ou mieux définir les zones confirmées dangereuses et éliminer tout soupçon de mines/REG par l'enquête non technique, l'enquête technique et/ou la dépollution selon une approche documentée reposant sur des preuves. Une gestion efficace vise à remettre les terres à disposition de manière sûre et efficiente. A cet effet, il convient d'élaborer et mettre en œuvre des politiques et processus de gestion appropriés, de créer et améliorer en permanence les compétences de la direction et du personnel de terrain, d'obtenir des informations exactes et actuelles sur les dangers de mines et de REG, d'appliquer des procédures opérationnelles efficaces et sûres et d'utiliser des équipements adaptés et efficaces. Cependant, gérer ne signifie pas simplement planifier et superviser les activités en cours. Il s'agit aussi de réviser en permanence les pratiques et procédures en vigueur afin d'améliorer la sécurité, l'efficacité et l'efficience et d'assurer un lien constant entre les opérations de déminage/dépollution et les communautés touchées par les mines.

Le processus et les procédures visant à cette amélioration continue du système de gestion et des pratiques opérationnelles d'une organisation sont généralement appelés gestion de la qualité (GQ). Une possibilité pour une organisation de démontrer ses procédures de GQ est de se mettre en conformité avec la norme ISO 9000. Les centres nationaux de l'action contre les mines et les organisations de déminage/dépollution qui choisissent d'adopter cette démarche ont accès à une source abondante d'informations générales et d'outils didactiques.

Le présent guide analyse le processus de déminage/dépollution et recommande un système de gestion pour assurer la conduite sûre, efficace et efficiente des opérations d'enquête et de dépollution. Il examine l'utilité de la norme ISO 9000 en tant que cadre de référence approprié pour promouvoir des bonnes pratiques de gestion.

Guide pour la gestion des opérations de déminage/dépollution

1 Domaine d'application

Ce guide établit des principes et fournit des lignes directrices pour une gestion efficace des opérations de déminage/dépollution.

Ce guide traite principalement du déminage/dépollution, mais ses principes peuvent être appliqués à d'autres activités de l'action contre les mines, notamment aux projets d'éducation au risque des mines (ERM) et à la destruction des stocks.

2 Références

Une liste des références normatives figure en annexe A. Les références normatives sont des documents importants auxquels cette norme se réfère et qui font partie des dispositions de cette norme.

3 Termes, définitions et abréviations

La NILAM 04.10 contient un glossaire complet des termes, définitions et abréviations utilisés dans les NILAM.

Le terme « **autorité nationale de l'action contre les mines** » (**ANLAM**) fait référence à l'entité gouvernementale, la plupart du temps un comité interministériel, qui est chargée de la réglementation, de la gestion et de la coordination de l'action contre les mines dans un pays touché par les mines.

Remarque : en l'absence d'ANLAM, il peut s'avérer nécessaire ou approprié que l'ONU ou un autre organisme international reconnu assume tout ou partie des responsabilités et remplisse tout ou partie des fonctions d'un centre national de l'action contre les mines (CNLAM) ou, plus rarement, d'une ANLAM.

Le terme « **organisation de déminage/dépollution** » désigne toute organisation (gouvernement, ONG ou entité commerciale) chargée de mettre en œuvre des projets ou des tâches de déminage/dépollution. L'organisation de déminage/dépollution peut-être un maître d'œuvre, un sous-traitant, un consultant ou un agent/mandataire. Le terme « unité de déminage subordonnée » désigne un des éléments d'une organisation de déminage/dépollution, quel qu'en soit le nom, accrédité pour réaliser une ou plusieurs opérations prescrites de déminage ou de dépollution telles que les enquêtes techniques, le marquage, la dépollution manuelle, les activités de neutralisation et destruction des explosifs (NEDEX) ou l'utilisation d'équipes de chiens détecteurs d'explosifs de mines (CDEM).

4 Le processus de gestion de déminage/dépollution

Le processus de gestion des opérations de déminage/dépollution est présenté dans ses grandes lignes à l'annexe B. En pratique, le processus peut ne pas être linéaire et les activités ne se suivent pas toujours dans l'ordre indiqué. Néanmoins, le processus indique la marche à suivre générale et la progression logique depuis la définition du problème jusqu'au transfert de responsabilités du terrain à ses bénéficiaires. Les quatre phases du processus de gestion (planification, préparation, remise à disposition des terres et activités post-dépollution) sont décrites ci-dessous. La remise à disposition des terres est un processus qui consiste à entreprendre tous les efforts raisonnables nécessaires pour identifier ou mieux définir les zones confirmées dangereuses et éliminer tout soupçon de mines/REG, y compris les sous-munitions non explosées, par l'enquête non technique, l'enquête technique et la dépollution, selon une approche documentée reposant sur des preuves. La NILAM 08.20 décrit ce processus en détail.

4.1 Planification

La planification consiste à réunir, évaluer et traiter des informations, choisir la manière de travailler la plus appropriée, puis formuler en détail la méthode d'exécution de la tâche en question.

Pour planifier les opérations d'action contre les mines, il faut disposer d'informations exactes et actuelles sur la nature, l'ampleur et l'impact du danger représenté par les mines et les REG. Ces informations seront tirées des enquêtes non technique et technique, du savoir local, de missions d'évaluation, et de projets et tâches en cours sur le terrain (y compris l'ERM).

La décision de développer un programme national d'action contre les mines sera normalement prise en présence d'informations suffisamment abondantes et adéquates en démontrant la nécessité. Le processus de collecte de ces informations combine des activités formelles et ciblées à des activités informelles ; il est généralement nommé processus d'évaluation générale de l'action contre les mines. Il s'agit d'un processus continu de collecte de données à propos des accidents, des incidents et de toute autre information liée aux mines et aux REG, par tous les moyens appropriés. Le processus débute dès la réception de la première information indiquant la présence d'un problème de mines ou de REG dans le pays ; il s'achève lorsqu'on a recueilli toutes les informations à propos des mines et des REG.

Le processus d'évaluation générale de l'action contre les mines vise à :

- a) recueillir et analyser des informations afin d'estimer l'ampleur du problème des mines et de REG et son impact sur le pays et les communautés qui le composent ;
- b) fournir des informations pour décider du besoin d'étudier les zones où la présence de mines ou de REG est signalée et/ou soupçonnée, ainsi que le nombre et le type d'objets dangereux ;
- c) recueillir des informations générales concernant notamment la sécurité, la topographie, la nature du sol, le climat, les routes, l'infrastructure et les ressources locales pour faciliter la planification d'activités et de projets futurs de l'action contre les mines.

Les informations recueillies lors de l'évaluation générale devraient progressivement donner une idée précise des points suivants : l'ampleur du problème (s'il y en a un) ; les moyens à mobiliser pour y remédier ; les capacités et le potentiel existant dans le pays en vue d'aborder le problème ; et une estimation de la nécessité d'une aide extérieure en matière de financement, de compétences personnelles, de matériel et d'information. A un certain stade, les informations recueillies seront suffisantes pour permettre à l'autorité nationale, avec un soutien extérieur si nécessaire, d'établir des priorités et de commencer à élaborer un programme et un plan national cohérent pour l'action contre les mines. Des lignes directrices concernant l'évaluation générale de l'action contre les mines sont fournies dans la NILAM 08.10.

Pour les futurs programmes d'action contre les mines, il serait judicieux de commencer la planification par une estimation formelle¹ de la situation dans le pays. Cette estimation sera largement basée sur des informations existantes fournies par d'anciennes parties en conflit et par des agences et organisations connaissant bien la région ou le pays en question, y compris des organisations féminines. Dans le cas où un soutien de l'ONU est demandé, une équipe multidisciplinaire d'estimation peut être déployée dans le pays pour valider et mettre à jour les informations existantes ; elle pourra en outre déterminer de visu l'ampleur et l'impact du problème lié aux mines et aux REG. L'estimation dans le pays devrait déterminer si un programme national de l'action contre les mines est nécessaire et s'il est réalisable. On devrait donner une entière reconnaissance au travail déjà en cours, y compris aux projets de déminage informels.

¹ Il s'agit d'un processus distinct de l'évaluation générale de l'action contre les mines, mais intégré à celle-ci.

4.2 Préparation

La préparation englobe toutes les activités préliminaires pour mieux définir quelles sont les exigences en matière de remise à disposition des terres et pour développer la capacité d'une organisation de déminage/dépollution et de ses unités subordonnées à réaliser des tâches d'enquête non technique, d'enquête technique et de dépollution. La préparation comprend la sélection et l'accréditation d'organisations de déminage/dépollution comme stipulé dans la NILAM 07.30.

A l'échelon national, ce processus devrait également comprendre :

- a) la préparation des équipements ;
- b) la mise au point de méthodes permettant de déclarer les victimes d'une manière ventilée par sexe et par âge;
- c) la création d'un réseau de volontaires hommes et femmes issus des communautés ou la liaison avec des réseaux de volontaires déjà existants ;
- d) des activités de coordination ;
- e) l'établissement de liens avec d'autres secteurs ;
- f) la gestion de l'information.

4.2.1 Enquête non technique

L'enquête non technique est une importante activité d'enquête qui consiste à recueillir et analyser de nouvelles informations et/ou des informations existantes concernant une zone soupçonnée dangereuse. Le but de cette enquête est de confirmer par des preuves la présence d'un objet explosif, d'identifier le type des objets explosifs dans la zone et la surface sur laquelle ils sont déployés et de définir, dans la mesure du possible, le périmètre des zones réellement dangereuses *sans* intervention physique. L'enquête non technique ne fait normalement pas appel à des ressources de dépollution ou de vérification, sauf lorsque ces ressources sont utilisées dans le seul but de donner accès aux équipes d'enquête non technique. Les résultats issus d'une enquête non technique peuvent remplacer les données antérieures liées à l'enquête dans une zone. La NILAM 08.21 fournit des lignes directrices concernant la mise en œuvre d'une enquête non technique.

4.2.2 Enquête technique

L'enquête technique consiste en une intervention minutieuse dans une zone confirmée dangereuse (ZCD) ou dans une partie d'une zone confirmée dangereuse, à l'aide de ressources de dépollution ou de vérification. L'enquête technique devrait confirmer la présence de mines/REG et permettre de la sorte de déterminer une ou plusieurs « zones définies comme dangereuses » (ZDD). Elle peut aussi indiquer l'absence de mines/REG qui, lorsqu'elle va de pair avec d'autres preuves, peut autoriser la remise à disposition des terres. L'enquête technique diffère de la dépollution, bien que les deux processus fassent souvent appel aux mêmes ressources. L'enquête technique a pour but principal de recueillir des informations concernant la présence et l'emplacement d'objets explosifs dans une zone confirmée dangereuse (ZCD). Ces informations sont ensuite évaluées et servent de fondement à la prise de décisions concernant les limites exactes de la zone définie comme dangereuse (ZDD), dans les cas où une dépollution complète s'avère nécessaire. La NILAM 08.22 fournit des lignes directrices sur la conduite de l'enquête technique dans le cadre du processus de remise à disposition des terres.

4.2.3 Exigences en matière de dépollution

Le déminage humanitaire a pour objectif d'identifier et d'éliminer ou détruire la totalité des mines et des REG se trouvant dans une zone délimitée jusqu'à une profondeur donnée, afin de garantir l'utilisation sans risque de la terre remise à disposition. La zone à dépolluer ainsi que la profondeur de dépollution devraient être spécifiées par l'ANLAM en accord avec l'organisation de déminage/dépollution, mais elles doivent également répondre aux besoins de la communauté. Les exigences à satisfaire en matière de dépollution devraient être réalistes et financièrement réalisables et doivent être cohérentes avec celles appliquées aux autres terrains de catégorie et d'usage semblable.

Dans les premiers temps d'un nouveau programme de l'action contre les mines, il peut arriver qu'une organisation de dépollution soit mandatée pour identifier elle-même ses tâches de dépollution en fonction de priorités générales indiquées par le donateur et/ou l'ANLAM. Dans ce cas, l'organisation de déminage/dépollution devrait appliquer les lignes directrices fournies dans la NILAM 08.20 Remise à disposition des terres et consigner formellement l'emplacement de la zone ainsi que la profondeur de dépollution prévue pour chaque projet, avant de commencer le dépollution. Des lignes directrices sur les exigences à satisfaire en matière de dépollution sont données dans la NILAM 09.10.

4.2.4 Financement (mobilisation des ressources)

Le financement des activités d'enquête et de dépollution provient de nombreuses sources : gouvernement du pays touché, gouvernements donateurs, Nations Unies ou autres organisations internationales, et parfois donateurs privés et philanthropes. Les ONG de déminage/dépollution peuvent lever des fonds directement auprès d'organisations publiques et privées, ou auprès du public. Les financements peuvent être conservés dans des fonds d'affectation spéciale ou d'autres comptes contrôlés. Quelle que soit la source de financement, il est important que les fonds correspondent aux coûts réels de l'enquête et de la dépollution et que le donateur s'engage sur le long terme. Ceci est particulièrement important pour les projets de grande envergure pour lesquels l'organisation de déminage/dépollution doit engager des frais considérables en personnel, en nouveaux équipements coûteux tels que les systèmes de déminage mécaniques, et en moyens spécialisés comme ceux qui sont nécessaires pour le dressage de CDEM. Le financement devrait prendre en compte les besoins tant des femmes que des hommes qui participent au programme.

4.2.5 Préparation des contrats

Les travaux à entreprendre devraient idéalement être consignés sous forme d'un contrat, d'un dossier d'attribution des tâches ou d'un autre accord formel. La préparation d'un contrat ou d'un dossier d'attribution des tâches permet au gouvernement du pays touché et à l'agence donatrice de donner des détails sur les exigences à satisfaire en matière de dépollution. Le contrat devrait inclure des précisions sur les processus de gestion des risques et de la qualité à adopter pendant les travaux de dépollution. Il devrait également définir les exigences en matière de rapports ainsi que les jalons à atteindre en matière de résultats et de finances.

Des lignes directrices concernant les contrats de dépollution sont données dans la NILAM 07.20.

4.2.6 Formation

Les activités d'enquête et de dépollution nécessitent des gestionnaires qualifiés et des enquêteurs/démineurs expérimentés. S'il peut être judicieux de prévoir quelques cours de formation centralisés à l'attention des responsables nationaux et des conseillers techniques de niveau supérieur, la majeure partie de la formation devrait avoir lieu dans le pays touché par les mines. Ceci non seulement pour des raisons culturelles et linguistiques, mais également pour permettre un meilleur accès aux détails concernant les dangers de mines et de REG.

Il faudrait toujours envisager la participation de gestionnaires féminins et masculins. La NILAM 06.10 sur la gestion de la formation fournit des lignes directrices concernant les exigences en matière de formation.

4.2.7 Informations

Pour une gestion efficace des programmes d'action contre les mines, il faut disposer d'informations exactes, adéquates et actuelles. De nombreuses sources d'information au niveau local, national et international peuvent servir aux planificateurs de programmes, aux gestionnaires et à la communauté des donateurs. Mais l'accès à ces informations est souvent restreint et la fiabilité de données critiques ne peut être garantie.

L'ANLAM devrait faire tous les efforts possibles pour intégrer pleinement les communautés touchées par les mines au processus général de flux et de gestion de l'information. Cela peut être atteint en mettant en place des mécanismes de rapport à base communautaire et en engageant la communauté dans tout le processus national de l'action contre les mines. Afin de garantir le respect de la diversité, l'engagement des communautés devrait être équilibré en termes de sexe, d'âge et de culture, entre autres facteurs.

Les ANLAM et les organisations de déminage/dépollution devraient établir et tenir à jour des systèmes de gestion de l'information efficaces. Le système de gestion de l'information dans l'action contre les mines adopté par l'ONU, IMSMA, a été élaboré pour permettre la saisie, l'organisation et la diffusion d'informations pertinentes et opportunes tant au niveau du siège que sur le terrain. IMSMA est disponible pour tous les programmes d'action contre les mines.

Des lignes directrices concernant les besoins en information, la gestion de l'information et l'application des systèmes d'information aux opérations de déminage/dépollution sont données dans la NILAM 05.10.

4.2.8 Equipements et outils

L'ANLAM est responsable d'allouer les outils adéquats de la manière la plus efficace possible afin d'assurer que les objectifs prioritaires puissent être atteints. Un moyen est de constituer un stock national à allouer selon les besoins en fonction de la situation en matière de dépollution.

Les activités d'enquête et de dépollution se fondent traditionnellement sur des pratiques, des procédures et des exercices manuels. Dans de nombreux cas, les méthodes manuelles (détecteurs de métaux et outils à main) seront le moyen le plus adéquat et efficace pour détecter, retirer ou détruire les mines et les REG. Toutefois, dans certains programmes, une plus grande utilisation d'autres équipements permettra de mener à bien des opérations de dépollution (ainsi que d'autres activités relatives au déminage/dépollution) de manière plus sûre, plus efficace et plus efficiente.

Les technologies de déminage/dépollution peuvent être classées en trois catégories principales en fonction de leur maturité technique et de leur disponibilité :

- a) les équipements qui ont été entièrement développés, testés et évalués ; ils peuvent être intégrés dans des programmes d'action contre les mines sans modifications ou changements importants ;
- b) les technologies dont la fonctionnalité a été prouvée, mais qui demandent un développement plus poussé et qui doivent être testées et évaluées de façon formelle ;
- c) les technologies qui pourraient éventuellement être appliquées au déminage/dépollution, mais qui ne sont pas encore à maturité et n'ont pas été démontrées formellement.

Les organisations de déminage/dépollution devraient se concentrer sur l'acquisition d'équipements appartenant à la première catégorie ; cependant, elles devraient soutenir autant que possible le développement et la mise en fonction des technologies de la seconde catégorie. Certaines nouvelles technologies peuvent apporter des améliorations importantes du point de vue de la sécurité et de la rentabilité ; les donateurs devraient encourager et soutenir les organisations de déminage/dépollution qui expérimentent les nouvelles technologies et appuyer leur test et leur évaluation.

Des lignes directrices sur l'application des équipements au déminage/dépollution sont fournies dans la NILAM 03.10. Plusieurs accords d'ateliers CEN contiennent des lignes directrices concernant le T&E d'équipements de déminage tels que les détecteurs de métaux, les engins et les équipements individuels de protection (EIP). Pour de plus amples informations, consulter le site Web des NILAM.

4.2.9 Accréditation

Le processus d'accréditation se compose de deux parties. L'accréditation organisationnelle est la procédure par laquelle l'organisation de déminage/dépollution est formellement reconnue comme compétente en matière de planification et de gestion efficace et efficiente. L'accréditation opérationnelle est la procédure par laquelle l'organisation de déminage/dépollution est formellement reconnue comme étant compétente et capable de mener à bien des activités de déminage/dépollution. L'accréditation est accordée au siège d'une organisation (le bureau national) pour une durée limitée, généralement de deux à trois ans. L'accréditation opérationnelle s'applique aux capacités nécessaires pour mener une activité de déminage/dépollution particulière telle que l'enquête, la dépollution manuelle ou les opérations de CDEM.

Des lignes directrices concernant l'accréditation des organisations de déminage/dépollution sont fournies dans la NILAM 07.30.

4.3 Dépollution

La dépollution consiste à localiser, retirer ou détruire des mines et des REG ; dans le cadre d'opérations de NEDEX, il peut s'agir d'accéder au site, de diagnostiquer le danger, de mettre les engins hors d'état de fonctionner, de les éliminer et (si nécessaire) d'installer des barrières physiques.

Des lignes directrices concernant les exigences à satisfaire en matière de dépollution sont données dans la NILAM 09.10. Des lignes directrices concernant les exigences à satisfaire en matière de dépollution du champ de bataille (DCB) sont données dans la NILAM 09.11.

4.3.1 Procédures de dépollution

Des procédures opérationnelles efficaces et sûres sont essentielles. Certaines procédures opérationnelles sont élaborées à partir de normes et de « pratiques optimales » internationales, comme dans le cas de la destruction des mines et des REG sur place, des distances de sécurité et de la manipulation des explosifs ; d'autres dépendent des dangers de mines/REG rencontrés dans la région et des conditions du terrain ; encore d'autres reflètent les caractéristiques et les performances des équipements ou encore les préférences locales, par exemple pour la position adoptée pour sonder et creuser le sol.

Des procédures opérationnelles permanentes (POP) devraient être mises au point pour toutes les procédures opérationnelles, toutes les tâches et tous les exercices d'entraînement. Les POP sont des instructions qui définissent la manière privilégiée de réaliser une tâche ou une activité opérationnelle. Leur but est d'établir des niveaux reconnus et mesurables, d'uniformité, de cohérence et de pratiques communes au sein d'une organisation, en vue d'améliorer l'efficacité et la sécurité des opérations. Les POP devraient refléter les exigences et conditions locales et tenir compte de la spécificité des sexes.

4.3.2 Neutralisation et destruction des explosifs (NEDEX)

Le processus de NEDEX implique l'élimination des mines et REG, y compris les sous-munitions non explosées (voir la définition dans la NILAM 04.10). Les mines et REG peuvent être retirés dans le cadre d'un contrat de déminage/dépollution ou dans le cadre d'accords séparés avec un maître d'oeuvre spécialisé en NEDEX ; il arrive que les deux situations se présentent en parallèle. Au sens des NILAM, les deux variantes sont définies comme des opérations de NEDEX.

La majorité des REG découverts durant les opérations d'enquête et de dépollution sont de petites munitions telles que des sous-munitions, des grenades et des munitions de mortiers. Toutefois, les REG comprennent également des munitions plus grandes comme les obus d'artillerie, les missiles guidés, les bombes aérolarguées, les armes à sous-munitions et les caches de munitions abandonnées. Etant donné la diversité et la complexité des différents REG, il faut porter une attention particulière à la gestion de la NEDEX.

Des lignes directrices concernant la gestion de la NEDEX dans le cadre des programmes de déminage/dépollution sont données dans la NILAM 09.30. La NILAM 09.30 couvre les principes généraux et les responsabilités de gestion, mais ne fournit pas de conseils techniques spécifiques pour la destruction de munitions non explosées (MNE) particulières. L'accord d'atelier CWA 15464:2005 contient des lignes directrices concernant les exigences en matière de compétences en NEDEX.

4.3.3 Capacités spécialisées

4.3.3.1. Chiens détecteurs d'explosifs de mines (CDEM)

Ces dernières années, l'emploi de CDEM pour détecter les odeurs émises par les mines et les munitions enfouies s'est répandu. A l'heure actuelle, certains programmes utilisent un grand nombre de chiens. Cependant, les performances annoncées concernant la détection par les chiens varient. Certains utilisateurs ont affirmé que les taux de dépollution ont été multipliés par 5, voire plus, alors que d'autres, parfois dans la même zone, déclarent avoir des doutes quant à l'efficacité et la fiabilité de leurs programmes de CDEM. Des divergences similaires ont été observées au niveau du test des chiens.

La NILAM 09.40 fournit des lignes directrices pour les ANLAM et les agences de déminage/dépollution utilisant des CDEM.

4.3.3.2. Déminage mécanique

Un nombre croissant de dispositifs mécaniques a été produit ; ils visent à faire exploser les mines, à les détruire ou à les isoler. Dans certains cas, des dispositifs mécaniques peuvent également être utilisés contre certains REG, comme par exemple les sous-munitions. Les premières machines étaient souvent difficiles à manier, peu fiables et pas assez puissantes et les résultats obtenus étaient inférieurs au minimum requis par les Nations Unies, excepté dans le cadre d'une procédure combinant travail mécanique et manuel. A l'heure actuelle, quand de telles machines sont utilisées, elles sont généralement limitées à un rôle de réduction des risques par le débroussaillage et le retrait de mines à fil-piège, et à la destruction de quelques mines dans le cadre d'une réduction de zone. La NILAM 09.50 fournit des lignes directrices concernant les opérations de déminage mécanique.

Des procédures pour l'introduction de systèmes mécaniques nouveaux et non testés ont été mises au point en 1998 à la Conférence internationale de Karlsruhe sur la technologie dans l'action contre les mines. La conférence recommandait une évaluation formelle de tous les systèmes mécaniques afin de confirmer leur sécurité, leur efficacité et leur fiabilité. Cette recommandation a été par la suite adoptée par les Nations Unies pour tous les programmes d'action contre les mines qu'elles soutiennent.

Dans l'idéal, les essais (et l'évaluation des résultats) devraient être menés avant l'introduction des systèmes mécaniques dans les programmes d'action contre les mines. Mais il peut parfois être nécessaire de faire l'évaluation après le début du programme. L'accord d'atelier CWA 15044 (2004) contient des lignes directrices pour le test des engins de déminage.

4.3.4 Assurance qualité (AQ)

L'AQ a pour objectif de confirmer que les pratiques de gestion et les procédures opérationnelles sont appropriées et qu'elles permettront d'atteindre les exigences requises de manière sûre, efficace et efficiente. L'AQ interne sera assurée par les organisations de déminage/dépollution elles-mêmes, mais il faudrait aussi prévoir des inspections externes par un organe de supervision.

La supervision devrait comprendre des discussions structurées avec les gestionnaires et les démineurs, ainsi que des contrôles formels des POP, des rapports et des registres.

L'ANLAM peut nommer un agent/mandataire pour la supervision et l'inspection de l'organisation de déminage/dépollution et de ses unités subordonnées ; la supervision se fera sous l'autorité et la responsabilité de l'ANLAM et sous des conditions convenues dans le contrat ou l'accord formel. Tout agent ainsi nommé par l'ANLAM devra disposer des infrastructures, des personnels, des systèmes de gestion et des POP nécessaires pour assurer une supervision adéquate.

La NILAM 07.40 fournit des lignes directives pour les exigences à satisfaire en matière de supervision.

4.3.5 Liaison avec les communautés

La liaison avec les communautés fait partie intégrante du programme d'action contre les mines dans son ensemble et du processus de remise à disposition des terres en particulier. Il faudrait entreprendre des efforts particuliers pour garantir l'équilibre des genres et la diversité des origines des agents de liaison avec les communautés. La liaison avec les communautés joue un rôle important dans la réalisation des objectifs suivants :

- a) confirmer les exigences à satisfaire en matière d'enquête et de dépollution ;
- b) s'assurer que la communauté a suffisamment confiance dans la qualité du produit fini (c'est à dire le terrain dépollué).

Des membres de l'équipe d'action contre les mines spécialisés dans ce domaine peuvent assurer la liaison avec les communautés et remplir les exigences générales liées à cette fonction, ou cette tâche peut être sous-traitée à une agence spécialisée dans l'ERM.

L'ANLAM devrait inclure la capacité d'une agence en matière de liaison communautaire dans son plan général de supervision. Dans certains cas, il peut être nécessaire de mettre en rapport les organisations de déminage/dépollution et les programmes d'ERM pour assurer qu'une fonction de liaison communautaire adéquate soit mise en place et maintenue.

4.3.6 Sécurité et santé au travail (SST)

Les gestionnaires des programmes de déminage/dépollution doivent assurer un environnement de travail sûr en assurant les conditions suivantes : une gestion et une supervision efficaces ; la mise au point de pratiques de travail favorisant la réduction des risques ; le choix d'équipements de conception sûre ; l'offre de formations adéquates et la mise à disposition d'équipements individuels de protection (EIP) efficaces et adaptés, destinés tant aux femmes qu'aux hommes. Etant donné le large éventail de conditions d'opération et d'activités de déminage/dépollution, il est impossible de fournir un ensemble précis et complet de spécifications s'appliquant à toutes les situations. Les organisations de déminage/dépollution devraient mettre au point et actualiser des processus et des procédures de gestion permettant d'identifier, d'évaluer et de réduire les risques en matière de SST ; cela devrait se faire d'une manière systématique et en temps utile pour chaque tâche et pour chaque chantier de déminage/dépollution.

Des lignes directrices concernant la mise au point et l'application de systèmes de gestion en matière de SST pour les opérations de déminage/dépollution sont données dans la NILAM 10.10. La sécurité sur le chantier de déminage/dépollution est couverte dans la NILAM 10.20, et l'EIP dans la NILAM 10.30. Des lignes directrices sur le soutien médical aux opérations de déminage/dépollution figurent dans la NILAM 10.40. Des lignes directrices concernant le stockage, le transport et la manipulation des explosifs sont données dans la NILAM 10.50. La déclaration des incidents de déminage/dépollution et les enquêtes correspondantes sont couvertes dans la NILAM 10.60. Enfin, la NILAM 10.70 contient des lignes directrices concernant la protection de l'environnement.

4.4 Activités post-dépollution

L'inspection des terrains dépollués vise à assurer la confiance dans le fait que les exigences en matière de dépollution ont été satisfaites ; elle joue donc un rôle essentiel dans le processus global de dépollution. La NILAM 09.20 formule des recommandations concernant la mise en œuvre d'un système de gestion pour inspecter la qualité du terrain par échantillonnage. Un aspect important de cette procédure est de déterminer la responsabilité quant à d'éventuels risques résiduels et de veiller à ce que la population locale ait bien été mise au courant.

Avant le transfert du terrain dépollué, la zone devrait faire l'objet d'une enquête et d'un marquage, et tous les documents nécessaires devraient être préparés, y compris un certificat officiel de transfert de responsabilités. La NILAM 08.30 fournit des lignes directrices concernant les exigences en matière de transfert de responsabilités et les responsabilités de gestion après la dépollution. Ce processus devrait inclure une analyse de l'accès aux terres dépolluées, de son utilisation et des règles de propriété qui lui sont applicables, afin de garantir qu'il n'y aura de discrimination ni à l'encontre des hommes, ni à l'encontre des femmes lors du processus de transfert.

Dans la mesure du possible, les organisations de déminage/dépollution devraient établir un compte rendu post-projet afin d'identifier les enseignements tirés qui peuvent être d'intérêt pour les phases de planification, de préparation et de dépollution. Ce compte rendu devrait inclure un rapport sur l'adéquation des équipements, des procédures, de la formation et des services de soutien et tous les rapports d'accidents/incidents survenus devraient lui être joints en annexe. Les problèmes devraient être identifiés et classés par ordre de priorité et des solutions proposées. L'exigence d'établir un tel compte-rendu devrait être inclus dans les contrats de dépollution par les donateurs et les autorités nationales. Les documents devraient être distribués aux autorités nationales de l'action contre les mines, aux Nations Unies (UNMAS, PNUD et UNOPS), ainsi qu'aux donateurs et aux sponsors. Lorsque des comptes-rendus font apparaître des défauts dans les équipements ou les procédures en place, particulièrement en matière de sécurité, ils devraient être diffusés à plus grande échelle.

5 Gestion de la qualité (GQ)

Une gestion efficace des opérations d'enquête et de dépollution vise à remettre les terres à disposition de manière efficace et sûre. Ceci nécessite plusieurs éléments : l'élaboration et l'application de processus de gestion appropriés ; la mise en place et l'amélioration en continu des compétences des gestionnaires et des démineurs ; l'obtention d'informations exactes et à jour sur le danger des mines et des REG ; l'application de procédures opérationnelles efficaces et sûres ; et l'utilisation d'équipements adaptés et efficaces. Cependant, la gestion ne doit pas se contenter de planifier et superviser les activités en cours. Il s'agit de réviser les pratiques et procédures en cours afin d'améliorer la sécurité, l'efficacité et l'efficacité.

Le processus et les procédures visant à cette amélioration continue du système de gestion et des pratiques opérationnelles d'une organisation sont généralement appelés gestion de la qualité (GQ). Une possibilité pour une organisation de démontrer ses procédures de GQ est de se mettre en conformité avec la norme ISO 9001:2008.

Les centres nationaux de l'action contre les mines et les organisations de déminage/dépollution qui choisissent d'adopter cette démarche ont accès à une source abondante d'informations générales et d'outils didactiques. On trouvera à l'annexe C un résumé de l'approche ISO 9001 :2008. En bref, il s'agit d'une série de normes internationales pour les systèmes de qualité. Elles déterminent les exigences à satisfaire et formulent des recommandations pour l'élaboration d'un système de gestion visant à assurer que les « produits » ou les « services » fournis répondent à des besoins fixés d'un commun accord. Dans le cas du déminage/dépollution, le produit est un terrain dépollué et sûr pour l'activité qui y est prévue.

Les gestionnaires des organisations de déminage/dépollution sont encouragés à réfléchir à l'application des principes de GQ à l'action contre les mines. Ils devraient se concentrer sur deux questions centrales : la manière dont certains processus spécifiques (comme la remise à disposition des terres) devraient être planifiés, mis en œuvre, supervisés et révisés ; et le fait que tous les gestionnaires, enquêteurs et démineurs sont responsables d'identifier des possibilités d'amélioration du processus et d'en tirer profit.

6 Domaines de responsabilité

6.1 Nations Unies

Les Nations Unies ont la responsabilité générale d'assurer la mise en place d'un cadre favorisant la gestion efficace des programmes de l'action contre les mines. Cela passe par l'amélioration continue des NILAM existantes de façon à ce qu'elles reflètent les nouvelles normes et pratiques d'action contre les mines, et par l'intégration des changements dans les exigences et réglementations internationales, telles que celles de l'ISO et de l'Organisation internationale du travail (OIT). L'UNMAS est le service du secrétariat de l'ONU responsable vis-à-vis de la communauté internationale de l'élaboration et de l'actualisation des NILAM, y compris le présent guide.

6.2 Autorité nationale de l'action contre les mines

L'ANLAM est chargée de ménager les conditions nationales et locales nécessaires à la gestion efficace des projets d'enquête et de dépollution. L'ANLAM est en dernier ressort responsable de toutes les phases du processus à l'intérieur de ses frontières. Il lui incombe, entre autres, de définir les exigences à satisfaire en matière d'enquête et de dépollution, d'accréditer les organisations de déminage/dépollution, de superviser ces organisations et d'effectuer des inspections post-dépollution avant d'assumer l'entière responsabilité des terrains dépollués.

L'ANLAM est responsable de l'élaboration et de l'actualisation des politiques et normes nationales relatives à la gestion du processus de remise à disposition des terres. Ces procédures devraient être conformes aux NILAM et aux autres normes, réglementations et exigences nationales et internationales applicables.

6.3 Donateurs

Les agences donatrices font partie du processus de gestion, et ont donc la responsabilité d'assurer que les projets qu'elles financent sont gérés avec efficacité et en conformité avec les normes internationales, y compris les normes applicables à l'approche intégrée de l'égalité entre hommes et femmes. Ceci exige de porter un soin particulier à la rédaction des contrats et d'assurer que les organisations de déminage/dépollution choisies pour exécuter ces contrats satisfassent aux critères d'accréditation. D'autre part, les donateurs sont en partie responsables d'assurer que les normes et les lignes directrices relatives à la gestion de la qualité soient appliquées. Cette responsabilité est particulièrement importante lorsque l'ANLAM est en cours de création et n'a pas encore pu acquérir d'expérience.

6.4 Organisation de déminage/dépollution

En dernier lieu, il incombe à l'organisation de déminage/dépollution, quelle qu'elle soit, de mettre en place un système de gestion adapté et efficace, d'en prouver le fonctionnement à l'ANLAM et de l'appliquer à tous les stades du projet d'enquête et de déminage/dépollution.

Dans les cas où l'ANLAM est en cours de création, l'organisation de déminage a également la responsabilité d'appuyer le processus de création en offrant conseils et assistance, y compris pour la formulation des normes nationales.

Annexe A (normative) Références

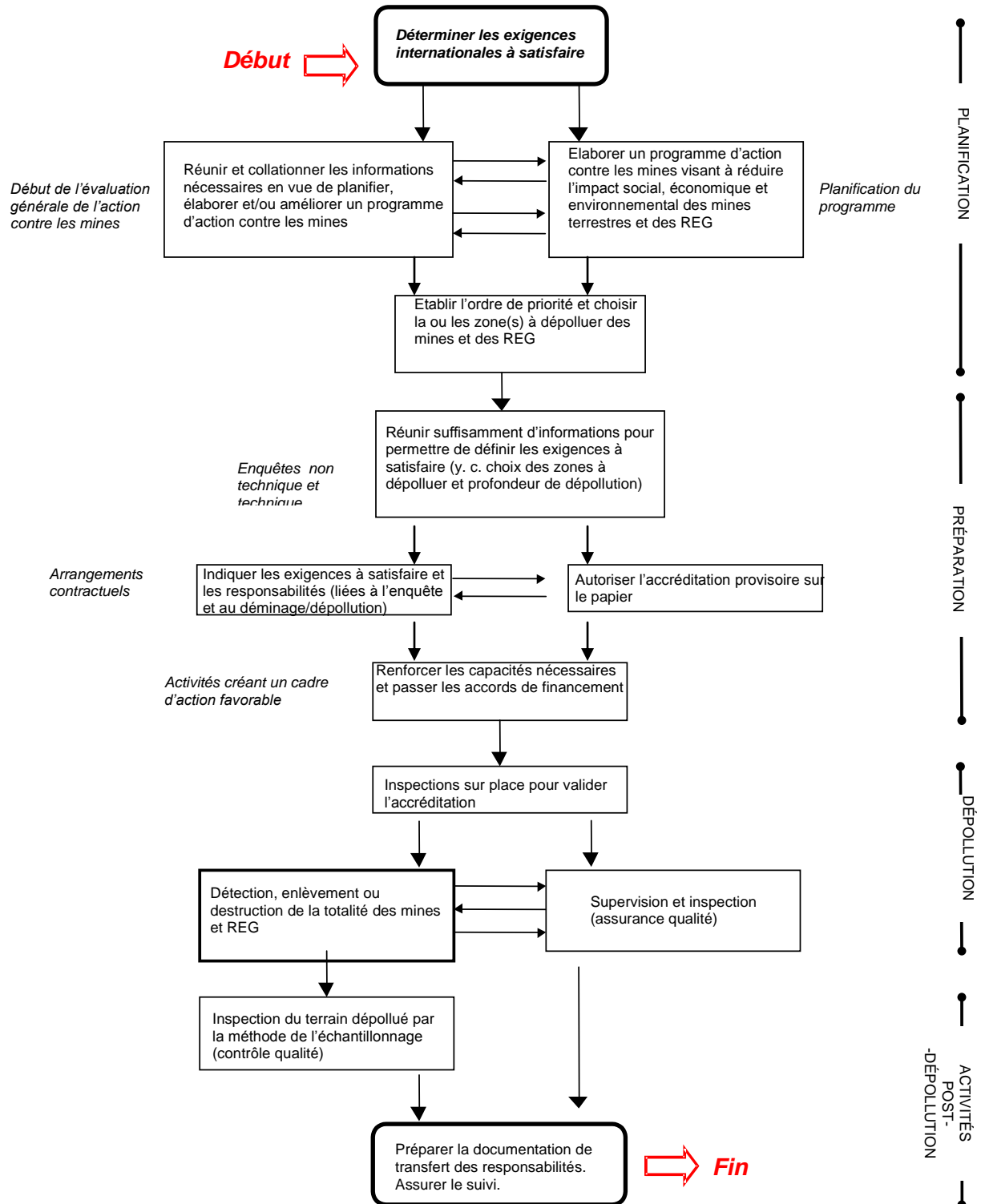
Les documents normatifs ci-dessous contiennent des clauses qui, par la référence qui y est faite dans le présent texte, constituent des dispositions de cette partie de la norme. En ce qui concerne les références datées, il ne sera pas tenu compte des amendements ultérieurs à ces publications, ni des révisions qui y ont été effectuées. Cependant, il serait judicieux que les parties à des accords qui se réfèrent à cette section de la norme étudient la possibilité d'appliquer les éditions les plus récentes des documents normatifs indiqués ci-dessous. Quant aux références non datées, l'édition qui fait foi est la plus récente du document normatif auquel il est fait référence. Les membres de l'ISO et de l'IEC conservent dans leurs archives les normes ISO et CEE en vigueur :

- a) NILAM 02.10 Guide pour l'établissement de programmes nationaux d'action contre les mines
- b) NILAM 03.10 Guide pour l'approvisionnement en équipement d'action contre les mines
- c) NILAM 04.10 Glossaire des termes et abréviations concernant l'action contre les mines
- d) NILAM 05.10 Gestion de l'information
- e) NILAM 06.10 Gestion de la formation
- f) NILAM 07.20 Guide pour le développement et la gestion des contrats d'action contre les mines
- g) NILAM 07.30 Accréditation des organisations de déminage/dépollution
- h) NILAM 07.40 Supervision des organisations de déminage/dépollution
- i) NILAM 08.10 Evaluation générale de l'action contre les mines
- j) NILAM 08.20 Remise à disposition des terres
- k) NILAM 08.21 Enquête non technique
- l) NILAM 08.20 Enquête technique
- m) NILAM 08.30 Documentation post-dépollution
- n) NILAM 09.10 Exigences à satisfaire en matière de dépollution
- o) NILAM 09.11 Dépollution du champ de bataille (DCB)
- p) NILAM 09.20 Inspection des terrains dépollués : guide d'application des procédures d'échantillonnage
- q) NILAM 09.30 Neutralisation et destruction des explosifs
- r) NILAM 09.40 Guide pour l'utilisation des chiens détecteurs d'explosifs de mines
- s) NILAM 09.50 Déminage mécanique
- t) NILAM 10.10 Sécurité et santé au travail : principes généraux

-
- u) NILAM 10.20 Sécurité et santé au travail : sécurité sur le chantier de déminage/dépollution
 - v) NILAM 10.30 Sécurité et santé au travail : équipement individuel de protection
 - w) NILAM 10.40 Sécurité et santé au travail - Soutien médical pour les opérations de déminage/dépollution
 - x) NILAM 10.50 Sécurité et santé au travail - Stockage, transport et manipulation des explosifs
 - y) NILAM 10.60 Sécurité et santé au travail - Déclaration des incidents de déminage/dépollution et enquêtes
 - z) NILAM 10.70 Sécurité et santé au travail – Protection de l’environnement
 - aa) CWA 15044 (2004) Test des engins de déminage
 - bb) CWA 15464 (2005) Normes de compétences en NEDEX
 - cc) ISO 9001 (2008) (E)

Il est recommandé d'utiliser la version/édition la plus récente de ces références. Le CIDHG conserve une copie de toutes les références utilisées dans cette norme. La dernière version/édition des normes, guides et références NILAM est archivée au CIDHG et peut être consultée sur le site Web des NILAM (<http://www.mineactionstandards.org/>). Il est conseillé aux autorités nationales de l'action contre les mines, aux employeurs et autres instances et organisations concernées de se procurer copie de ces textes avant de mettre en place un programme d'action contre les mines.

Annexe B (informative) Processus de déminage/dépollution



Annexe C **(informative)** **ISO 9000**

Cette annexe est un extrait d'une étude des Nations Unies sur l'application des systèmes de gestion de la qualité. Cette étude a été préparée par l'UNMAS et présentée lors de l'Atelier international sur la gestion de l'action contre les mines organisé à Ottawa en mars 1998. Le texte a été mis à jour afin de tenir compte des changements entraînés par la révision de l'ISO 9000 puis par la publication de l'ISO 9000:2000 le 15 décembre 2000.

INTRODUCTION

Un cadre de travail pour des normes internationales pour les opérations de déminage/dépollution humanitaire a été élaboré et adopté lors de la Conférence internationale sur la technologie de déminage/dépollution organisée au Danemark en juillet 1996. Des critères ont été définis pour tous les aspects du déminage, des normes ont été recommandées et une nouvelle définition universelle des « niveaux de dépollution » a été proposée. Ces normes sont maintenant appelées Normes internationales de l'action contre les mines.

La conférence recommandait également l'adoption d'une approche concertée à l'assurance qualité et au contrôle qualité ; en particulier, il s'agissait d'examiner l'utilité d'appliquer des systèmes de gestion de la qualité (y compris l'ISO 9000) à l'action contre les mines. Dans son rapport de 1996 à l'Assemblée générale, le Secrétaire général a reconnu les responsabilités portées par l'ONU dans la poursuite de cette tâche [A/51/540 du 23 octobre 1996]. Lors de sa cinquante et unième session, l'Assemblée générale a encouragé les Etats parties, les organisations intergouvernementales, les ONG et les fondations à promouvoir le travail de développement en matière de normes de l'action contre les mines et de gestion de la qualité [A/RES/51/149 du 4 février 1997].

OBJECTIF ET DOMAINE D'APPLICATION DE L'ÉTUDE

La présente étude évalue l'utilité des systèmes de gestion de la qualité (SGQ) ainsi que l'application de l'ISO 9000 aux activités de dépollution, et formule des recommandations à cet égard.

Elle se concentre sur l'application des SGQ aux processus et tâches de déminage/dépollution, bien que les recommandations s'appliquent également à d'autres activités de l'action contre les mines.

QUALITÉ – DÉFINITIONS

Le terme « qualité » a plusieurs significations : un certain degré d'excellence, de cohérence, de conformité aux exigences et l'absence de défauts, d'imperfections ou de contamination. La définition officielle ISO est « degré auquel un ensemble de caractéristiques intrinsèques satisfait des exigences ».

Le concept de *gestion de la qualité totale* (GQT) et le développement de *systèmes de gestion de la qualité* (SGQ) sont apparus dans les années 1980 ; ils étaient utilisés par les gestionnaires pour parvenir à un niveau élevé de qualité dans le domaine de la fabrication. Les entreprises qui ont adhéré à cette philosophie et qui ont modifié leur organisation en responsabilisant leur personnel ont atteint des niveaux de performance remarquables, profitant ainsi d'un avantage comparatif évident. Dans les années 1990, cette approche a été étendue au secteur public et aux organisations à but non lucratif, avec un succès similaire.

GESTION DE LA QUALITÉ

Les éléments d'un système de gestion de la qualité

Un système de gestion de la qualité se compose de trois éléments : (1) des normes et des procédures communes qui définissent les règles, les manières de faire et le niveau de performance requis d'une organisation ; (2) un système de gestion interne (tels que l'ISO 9001:2008) qui encourage les organisations à respecter les normes ; (3) des arrangements institutionnels, tels que des structures professionnelles nationales et internationales qui établissent les règles, les manières de faire, et le niveau de performance requis et supervisent les résultats obtenus par leurs organisations membres. On trouvera ci-dessous une présentation de ces trois éléments et une étude de leur rôle dans l'action contre les mines.

ISO 9000

L'ISO 9000 fournit un cadre de gestion qui encourage les organisations à fournir des produits ou des services conformes à des exigences définies. Ces exigences peuvent soit représenter les besoins et les attentes spécifiques de clients concernant un produit donné, soit être des normes de service jugées appropriées par un organisme professionnel (avocats ou médecins par exemple). L'ISO 9000 n'est pas une norme pour un produit ou un service en soi. Il n'y a pas de critères d'acceptation particuliers pour un produit. L'ISO 9000 exige cependant des organisations d'avoir mis en place des procédures, des processus et des pratiques de gestion permettant de fournir régulièrement des produits et des services conformes aux exigences requises.

Dans le système original de 1994, l'ISO 9000 comptait trois niveaux d'accréditation : l'ISO 9001 était considérée comme le système qualité le plus complet, l'ISO 9002 convenait davantage aux organisations fournissant un produit ou service ne nécessitant aucun travail de conception, tandis que l'ISO 9003 concernait les cas dans lesquels la conformité à certaines exigences particulières ne pouvait se vérifier que par une inspection et des tests finaux. Le 15 décembre 2000, ces trois normes ont été remplacées par une seule et unique norme, l'ISO 9001:2000. L'ISO 9001:2000 a depuis été actualisée et remplacée par l'ISO 9001:2008, mais les exigences applicables à la gestion de la qualité sont restées les mêmes.

Les organisations désirant obtenir l'accréditation ISO 9001:2008 doivent se conformer à un ensemble de critères convenus : les cinq différents domaines des clauses qui définissent ces critères figurent dans l'appendice 1 ci-dessous. L'interprétation de ces critères dépend du rôle de l'organisation et du fait qu'elle fournit un produit ou plutôt un service. Un grand nombre d'organismes professionnels ont rédigé des lignes directrices s'appliquant spécifiquement à leur secteur ou à leur profession. A l'heure actuelle, il n'existe pas de critères ou de lignes directrices au niveau international en matière d'action contre les mines.

Application de l'ISO 9001:2008 à l'action contre les mines

Les champs d'application des cinq clauses principales de l'ISO 9001:2008 doivent être modifiés afin de refléter le rôle des organisations actives dans l'action contre les mines.

On peut déterminer dans quelle mesure ces clauses s'appliquent au déminage/dépollution en les référençant de manière croisée avec les guides et normes NILAM, comme indiqué dans le tableau de l'appendice 2 ci-dessous. La matrice qui en résulte permet de mieux comprendre les exigences en matière de qualité totale applicables à la dépollution des mines et REG. Par exemple, une organisation de déminage/dépollution désirant obtenir l'accréditation ISO 9001:2008 devrait pouvoir démontrer comment elle entend utiliser ses procédures internes d'assurance qualité et de contrôle qualité pour identifier les non-conformités critiques, une obligation qui figure actuellement dans de nombreux contrats. Au sens des NILAM, une non-conformité critique se définit comme une fraction de terrain (généralement de 1 m²) contenant au moins une mine ou un REG. Les POP de l'organisation de déminage/dépollution devraient également satisfaire les exigences relatives à la supervision et à l'inspection post-dépollution mentionnées dans la NILAM 07.40 et la NILAM 09.20.

Une telle approche fournirait un cadre commun pour estimer et évaluer l'adéquation et l'état de préparation des maîtres d'œuvre/entrepreneurs et des sous-traitants dans le cadre des procédures d'accréditation. Ceci apporterait une certaine transparence, ce qui aurait pour résultat d'élever le niveau de confiance dans le produit.

Organismes et instituts professionnels

En général, les organisations et les individus désirant atteindre un niveau de qualité agréé partagent des valeurs et des idées communes. Les organismes et instituts professionnels représentent les intérêts de leurs membres et expriment leurs opinions. Ils assurent le respect des normes en vigueur et encouragent l'adhésion aux valeurs et idées communes. De nombreux instituts publient des lignes directrices professionnelles détaillées pour l'accréditation ISO 9001:2000 (ISO 9001 :2008), ainsi que des conseils d'ordre général sur des questions de SGQ courantes.

La création d'organismes et d'instituts de ce type au sein de la communauté de l'action contre les mines serait avantageuse et devrait être encouragée. De tels organismes et instituts permettraient d'instaurer la pratique d'une déontologie et de mettre au point une politique et des procédures communes, en complément du rôle des Nations Unies.

Au début, il serait plus facile de créer de tels organismes au niveau national et régional, tout en encourageant les affiliations et les partenariats internationaux. A l'heure actuelle, il n'y a qu'un seul organisme de ce type connu : l'IMCE (Institute of Munition Clearance Engineers), créé en 1998.

RECOMMANDATIONS

Dans sa résolution 51/540 adoptée le 23 octobre 1996, l'Assemblée générale donnait à l'ONU l'obligation et le mandat d'élaborer des normes internationales de l'action contre les mines efficaces ainsi que de fournir des lignes directrices sur l'application de la gestion de la qualité. Pour donner effet à ce mandat, on formule les recommandations suivantes :

- les organisations impliquées dans l'action contre les mines devraient être encouragées à mettre au point des stratégies, à établir des systèmes de gestion et à montrer qu'elles utilisent des procédures et des pratiques conformes aux principes de gestion de la qualité totale ;
- il est nécessaire de mettre en place une série de lignes directrices internationales concernant l'application de l'ISO 9000 à l'action contre les mines ;
- la mise en place d'organismes professionnels au sein de la communauté de l'action contre les mines doit être encouragée, tout en suivant de près leur statut juridique, leur constitution et leur composition.

Appendice 1 à l'annexe C **(informatif)** **Procédures requises par l'ISO 9001: 2008**

Les cinq domaines suivants font l'objet des clauses principales de la norme ISO 9001:2000. Ces clauses contiennent de nombreuses clauses secondaires qui doivent être respectées aux fins d'obtention de l'accréditation ISO 9001:2008. Chaque clause secondaire contient des exigences plus spécifiques. Au total, 184 rubriques requièrent une forme quelconque de documentation ou de processus – au niveau des politiques, des pratiques ou des deux à la fois. Des lignes directrices sur la pertinence de chaque rubrique sont proposées par les organismes et instituts professionnels. Des recommandations en matière de déminage/dépollution sont données à l'appendice 2.

4. Système de gestion de la qualité

- 4.1 Exigences générales
- 4.2 Exigences relatives à la documentation

5. Responsabilité de la direction

- 5.1 Engagement de la part la direction
- 5.2 Ecoute client
- 5.3 Politique qualité
- 5.4 Planification
- 5.5 Responsabilité, autorité et communication
- 5.6 Revue de direction

6. Gestion des ressources

- 6.1 Mise à disposition des ressources
- 6.2 Ressources humaines
- 6.3 Infrastructures
- 6.4 Environnement de travail

7. Réalisation du produit

- 7.1 Planification de la réalisation du produit
- 7.2 Processus relatifs aux clients
- 7.3 Conception et développement
- 7.4 Achats
- 7.5 Production et préparation du service
- 7.6 Maîtrise des dispositifs de supervision et de mesure

8. Mesures, analyse et amélioration

- 8.1 Généralités
- 8.2 Supervision et mesure
- 8.3 Maîtrise du produit non conforme
- 8.4 Analyse des données
- 8.5 Amélioration

Appendice 2 à l'annexe C (informatif)

ISO 9001 : 2008 – Lignes directrices pour les opérations de déminage/dépollution

L'ISO 9001: 2008 et les NILAM (informatif)

Clauses ISO 9001: 2008



NILAM



	01.10	02.10	03.10	03.20	03.30	03.40	04.10	05.10	06.10	07.10	07.20	07.30	07.40	08.10	08.20	08.30	08.40	09.10	09.20	09.30	09.40	09.50	10.10	10.20	10.30	10.40	10.50	10.60	
4	Système de gestion de la qualité																												
4.1	✓									✓																			
4.2	✓	✓		✓	✓		✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓			✓	✓										✓
5	Responsabilité de la direction																												
5.1	✓									✓																			
5.2	✓													✓	✓			✓											
5.3												✓	✓		✓				✓										
5.4	✓									✓									✓										
5.5	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5.6	✓																												
6	Gestion des ressources																												
6.1	✓																												
6.2																													
6.3			✓	✓	✓	✓			✓											✓	✓					✓			
6.4	✓									✓													✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7	Réalisation du produit																												
7.1	✓									✓	✓	✓			✓														

L'ISO 9001: 2008 et les NILAM (informatif)

NILAM →

↓
Clauses ISO 9001: 2008

	01.10	02.10	03.10	03.20	03.30	03.40	04.10	05.10	06.10	07.10	07.20	07.30	07.40	08.10	08.20	08.30	08.40	09.10	09.20	09.30	09.40	09.50	10.10	10.20	10.30	10.40	10.50	10.60	
	Guide pour l'application des NILAM	Mise en place d'un programme	Guide pour l'approv. en équipements	Processus d'approvisionnement	Guide pour la recherche	Test et évaluation	Glossaire des termes et abréviations	Systèmes d'information et communication	Gestion de la formation	Gestion (série)	Guide pour la gestion des contrats	Accréditation des organisations	Supervision (série)	Evaluation générale	Enquête technique	Documentation post-dépollution	Marquage du danger	Exigences en matière de dépollution	Inspection des terrains	NEDEX	Chiens détecteurs d'explosifs de mines	Déminage/dépollution mécanique	SST : Principes généraux	Sécurité sur le chantier de dém/dép.	EIP	Soutien médical en cas d'accident	Stock, transp., et manip. des explosifs	Déclaration des incidents et enquêtes	
7.2	Processus relatifs au x clients	✓					✓		✓	✓								✓											
7.3	Conception et développement			✓	✓	✓				✓																			
7.4	Achats			✓	✓						✓																		
7.5	Production et prestation du service	✓							✓		✓	✓																	
7.6	Maîtrise des dispositifs de supervision et de mesure																												
8	Mesures, analyse et amélioration																												
8.1	Généralités											✓	✓						✓										
8.2	Supervision et mesure											✓	✓						✓										
8.3	Maîtrise du produit non conforme															✓			✓										
8.4	Analyse des données						✓								✓				✓										
8.5	Amélioration	✓																											

Enregistrement des amendements

Gestion des amendements aux NILAM

Il est procédé à une révision complète des séries de Normes internationales de l'action contre les mines (NILAM) tous les trois ans. Des amendements peuvent toutefois être apportés avant cette échéance pour des raisons de sécurité opérationnelle et d'efficacité, ou pour des raisons éditoriales.

A mesure que des amendements à la présente norme sont adoptés, ils sont enregistrés avec un numéro d'ordre, une date et un exposé sommaire les décrivant. Le numéro d'amendement apparaît également sur la page de garde de la NILAM, par insertion sous la date d'édition de la mention « inclus l'amendement n° 1 etc. ».

La révision formelle de chaque NILAM peut donner lieu à la publication de nouvelles éditions. Lorsqu'une nouvelle édition est publiée, les amendements de l'édition précédente sont inclus dans le texte révisé et le tableau des amendements est vidé. Il se remplit ensuite à nouveau jusqu'à la révision formelle suivante.

Les amendements les plus récents sont accessibles en ligne sur le site Web www.mineactionstandards.org.

Numéro	Date	Détails
1	01/12/2004	<ol style="list-style-type: none"> 1. Changement de format 2. Changements mineurs d'édition de texte 3. Changements de termes, définitions et abréviations quand il y a lieu afin que la présente NILAM soit en adéquation avec la NILAM 04.10 Changements notoires: a) Paragraphe 4.1, révision complète
2	23/07/2005	<ol style="list-style-type: none"> 1. Paragraphe 4.4, 3ème sous-paragraphe, deuxième phrase, insertion d'une clause relative aux déclarations d'incidents/accidents en annexe du compte rendu de suivi formel. 2. Annexe B, changement de définition : Assurance qualité (AQ), en adéquation avec la NILAM 04.10.
3	01/08/2006	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ajouts/modifications de détail : 1^{er} et 2^{ème} paragraphes de l'avant-propos 2. Paragraphe 4.1, sous-paragraphe 4, suppression de la première phrase 3. Insertion du terme « mines et REG » 4. Suppression du terme « menace » tout au long de la NILAM 5. Paragraphe 4.2.6, ajout d'une nouvelle phrase au 2^{ème} sous-paragraphe 6. Paragraphe 4.3.2, changements de détail au niveau du 1^{er} sous-paragraphe 7. Paragraphe 4.3.3.2, changement de titre, texte modifié au niveau du 1^{er} sous-paragraphe et suppression du dernier sous-paragraphe (note) 8. Annexe B, nouvelle définition de « paritarisme »
4	11/11/09	<ol style="list-style-type: none"> 1. Quelques modifications de détail dans le texte de la norme. 2. Définition d'ANLAM actualisée. 3. Adresse de l'UNMAS actualisée. 4. Inclusion dans la norme du concept de remise à disposition des terres et de références aux NILAM 08.20, 08.21 et 08.22 sur la remise à disposition des terres. 5. « ISO 9001 :2000 » a été remplacé par « ISO 9001 :2008 ». 6. Quelques modifications afin de prendre en compte les questions d'égalité des genres et de diversité. 7. Actualisation des références normatives dans le texte de la norme, avec inclusion de références aux accords d'atelier CWA. 8. Suppression de l'annexe B et des références qui y étaient faites dans la norme.