

NILAM 07.10

Première édition – 1^{er} octobre 2001
Amendement 6 – Juin 2013

Guide pour la gestion des opérations de déminage/dépollution

Traduction assurée par le CNDH (Centre national de déminage humanitaire, École supérieure et d'application du génie d'Angers, France) en partenariat avec l'Université de Lettres d'Angers. Vérification de la traduction par le GICHD (Centre international de déminage humanitaire – Genève), février 2009. Dernière mise à jour de la traduction en octobre 2017.

Directeur
Service de la lutte antimines (UNMAS)
Organisation des Nations Unies
1 United Nations Plaza, 6^e étage
New York, NY 10017
États-Unis

Courriel: mineaction@un.org
Téléphone: +1 (212) 963 0691
Télécopieur: +1 (212) 963 2498
Site web: www.mineactionstandards.org

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 la lutte antimines des Nations Unies (UNMAS)
1 United Nations Plaza, 6^e étage
New York, NY 10017
États-Unis

Courriel : mineaction@un.org
Téléphone : +1 (212) 963 0691
Télécopieur : +1 (212) 963 249

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	2
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 Équipements 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).....	7
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	20

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 la lutte 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 la lutte 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 d'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 mis en œuvre par divers types d'organisations telles que des ONG, des sociétés commerciales, des équipes nationales d'action contre les mines ou des unités militaires (quand celles-ci s'occupent de déminage humanitaire ou de dépollution des REG). Il peut s'agir d'une intervention humanitaire ou d'une composante d'un programme de développement dans laquelle l'accent sera mis sur l'établissement d'une capacité nationale d'action contre les mines. Malgré des différences d'approche voire même d'objectifs, il existe un ensemble d'activités communes qui s'accompagnent de responsabilités communes ; ce sont ces dernières qui font l'objet du présent guide.

La remise à disposition des terres désigne le processus qui consiste à déployer tous les efforts raisonnables pour identifier, délimiter et éliminer toute présence ou écarter tout soupçon de la présence de mines et/ou REG au moyen de l'enquête non technique, de l'enquête technique et/ou de la dépollution. Les critères caractérisant « tous les efforts raisonnables » doivent être définis par l'ANLAM. À cet effet, il convient d'élaborer et mettre en œuvre des politiques et des 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 à jour sur les dangers de mines et de REG, d'appliquer des procédures opérationnelles efficaces et sûres et d'utiliser des équipements adaptés et efficaces. Toutefois, la gestion n'implique pas simplement de planifier et superviser les activités en cours. Elle impose 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 qui visent cette amélioration continue du système de gestion et des pratiques opérationnelles d'une organisation sont généralement appelés gestion de la qualité (GQ). Une organisation qui souhaite faire la preuve de sa gestion de la qualité peut, entre autres possibilités, se mettre en conformité avec la norme ISO 9001 :2008. Les centres nationaux d'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 9001 :2008 en tant que cadre de référence approprié pour promouvoir de bonnes pratiques de gestion.

Guide pour la gestion des opérations de déminage/dépollution

1 Domaine d'application

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

Bien que ce guide traite principalement du déminage/dépollution, 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 de références normatives est donnée à l'Annexe A. Les références normatives sont des documents importants auxquels cette norme se réfère et qui en font partie intégrante.

3 Termes, définitions et abréviations

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

Dans les NILAM, les termes « doit », « devrait » et « peut » sont utilisés pour exprimer le niveau requis d'obligation. Cette utilisation est conforme au langage utilisé dans les normes et guides ISO :

- a) « **doit** » (*shall*) est utilisé pour indiquer des exigences, des procédés ou des spécifications qu'il faut respecter pour se conformer à la norme ;
- b) « **devrait** » (*should*) est utilisé pour indiquer les exigences, procédés ou spécifications préférables ;
- c) « **peut** » (*may*) est utilisé pour indiquer un procédé ou un mode opératoire possible.

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.

Note : 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 l'étape où le problème est identifié jusqu'à celle où la responsabilité du terrain est transférée 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 désigne le processus qui consiste à déployer tous les efforts raisonnables pour identifier ou mieux délimiter les zones dangereuses confirmées (ZDC) et écarter tout soupçon de la présence de mines et/ou REG, y compris les sous-munitions non explosées, au moyen de l'enquête non technique, de l'enquête technique et/ou de la dépollution selon une approche documentée fondée sur des preuves. La NILAM 07.11 décrit ce processus en détail.

4.1 Planification

Lors de la planification, il s'agit de réunir, évaluer et traiter des informations, de choisir une manière de procéder appropriée et de formuler ensuite avec précision la méthode qui sera appliquée pour exécuter chaque tâche.

Pour planifier les opérations d'action contre les mines, il faut disposer d'informations exactes et à jour 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, des connaissances locales, de missions d'évaluation, ainsi que de projets et activités en cours sur le terrain (y compris l'éducation au risque des mines ou ERM).

La décision de mettre sur pied un programme national d'action contre les mines est normalement prise lorsque des informations suffisantes et adéquates en démontrent la nécessité. Le processus de collecte de ces informations, qui associe des activités informelles à des activités formelles délibérées, peut être appelé « 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 et s'achève lorsque toutes les informations relatives aux mines et REG ont été recueillies.

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 sur chaque communauté touchée ;
- b) fournir des informations qui permettront de décider de la nécessité d'étudier les zones où la présence de mines ou de REG a été signalée et/ou est soupçonnée, et de déterminer le nombre et le type d'objets dangereux ;
- c) recueillir des informations générales relatives, par exemple, à la sécurité, la topographie, la nature du sol, le climat, les routes, l'infrastructure et les ressources locales afin de faciliter la planification d'activités et de projets futurs d'action contre les mines.

Les informations recueillies lors de l'évaluation générale devraient permettre de déterminer avec une précision croissante les 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 de résoudre le problème ; et une estimation de la nécessité d'une aide extérieure en matière de financement, de compétences personnelles, de matériel et d'information. À 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 cohérents d'action contre les mines à l'échelle nationale.

En ce qui concerne les futurs programmes d'action contre les mines, la planification devrait dans l'idéal commencer par une estimation formelle¹ de la situation dans le pays. Cette estimation sera largement basée sur les informations existantes fournies par les anciennes factions en guerre et par des agences et organisations connaissant bien la région ou le pays en question, y compris les 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 apprécier sur place l'ampleur et l'impact du problème lié aux mines et aux REG. L'estimation dans le pays devrait déterminer si un programme national d'action contre les mines est nécessaire et s'il est réalisable. Il faudrait reconnaître pleinement le travail déjà en cours, y compris les projets de déminage informels.

4.2 Préparation

La préparation englobe toutes les activités préliminaires qui permettent de mieux les exigences en matière de remise à disposition des terres et de 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 tel qu'énoncé dans la NILAM 07.30.

À 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 de façon ventilée par sexe et par âge;
- c) la création d'un réseau de bénévoles femmes et hommes issus des communautés ou la liaison avec des réseaux de bénévoles 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 renvoie à la collecte et à l'analyse de données, effectuées sans intervention technique, concernant la présence, le type, la distribution et l'environnement d'une contamination par des mines et/ou REG. L'enquête non technique vise, par la fourniture d'éléments de preuve, à mieux délimiter la présence ou l'absence d'une contamination par les mines et/ou REG et à faciliter les processus de prise de décisions et d'établissement des priorités en matière de remise à disposition des terres. La NILAM 08.10 contient des lignes directrices sur la manière de mener une enquête non technique.

4.2.2 Enquête technique

L'enquête technique désigne la collecte et l'analyse de données, effectuées au moyen d'interventions techniques appropriées, concernant la présence, le type, la distribution et l'environnement d'une contamination par des mines et/ou REG. L'enquête non technique vise, par la fourniture d'éléments de preuve, à mieux délimiter la présence ou l'absence d'une contamination par les mines et/ou REG et à faciliter les processus de prise de décisions et d'établissement des priorités en matière de remise à disposition des terres. La NILAM 08.20 fournit des orientations sur la manière de mener une enquête technique dans le cadre d'un processus de remise à disposition des terres.

¹ Il s'agit d'un processus différent de celui de l'évaluation générale de l'action contre les mines, mais qui lui est intégré.

4.2.3 Exigences en matière de dépollution

La dépollution est la dernière activité du processus de remise à disposition des terres et, dans l'idéal, elle ne devrait être mise en œuvre que dans les zones dangereuses confirmées (ZDC), lesquelles sont normalement établies à la suite d'une enquête non technique ou d'une enquête technique. La dépollution a pour objectif d'identifier et enlever ou détruire la totalité des mines et des restes explosifs de guerre (REG) (y compris les sous-munitions non explosées) se trouvant dans une zone délimitée jusqu'à une profondeur donnée afin de garantir que la terre peut être utilisée en toute sécurité. La NILAM 09.10 fournit des orientations sur les exigences à satisfaire en matière de dépollution.

Dans les premiers temps d'un nouveau programme d'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 07.11 sur la remise à disposition des terres et, avant de commencer la dépollution, consigner formellement l'emplacement de la zone ainsi que la profondeur de dépollution prévue pour chaque projet.

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 ou, parfois, donateurs privés et philanthropes. Les ONG de déminage/dépollution peuvent lever des fonds directement auprès de sources 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 des chiens détecteurs d'explosifs de mines. Le financement devrait tenir compte des besoins tant des femmes que des hommes qui participent au programme.

4.2.5 Préparation des contrats

Les travaux à entreprendre devraient, dans l'idéal, être consignés sous la forme d'un contrat, d'un ordre d'assignation des tâches ou d'un autre accord formel. La préparation d'un contrat ou d'un ordre d'assignation des tâches permet au gouvernement du pays touché et à l'agence donatrice de donner des informations sur les exigences à satisfaire en matière de dépollution. Le contrat devrait inclure des précisions sur les processus de gestion des risques et de gestion de la qualité à adopter pendant les travaux de dépollution. Il devrait également définir les exigences en matière de communication 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 bien formés. S'il peut être approprié de prévoir quelques cours de formation centralisés à l'intention 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 données relatives aux 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 à satisfaire 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 à jour. De nombreuses sources d'information aux niveaux local, national et international peuvent répondre aux besoins des planificateurs de programmes, des gestionnaires et de la communauté des donateurs. Mais l'accès à ces informations est souvent restreint et l'exactitude des données cruciales ne peut être garantie.

L'ANLAM devrait s'efforcer d'intégrer pleinement les communautés touchées par les mines au processus général d'échange et de gestion de l'information. Cela peut se faire en mettant en place des mécanismes de production de rapports communautaires et en engageant la communauté tout au long du processus national d'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 pour l'action contre les mines adopté par l'ONU (*Information Management System for Mine Action* ou IMSMA), a été élaboré pour permettre de recueillir, rassembler et diffuser des informations pertinentes en temps opportun, tant au niveau du siège que sur le terrain. Tous les programmes d'action contre les mines peuvent avoir accès à IMSMA.

La NILAM 05.10 fournit 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.

4.2.8 Équipements et outils

L'ANLAM a la responsabilité d'allouer les outils adéquats de la manière la plus efficace possible afin de garantir que les objectifs prioritaires pourront être atteints. L'ANLAM peut à cet effet se doter d'une capacité de réserve nationale à attribuer selon les besoins en fonction de la situation en matière de dépollution.

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

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

- a) les équipements qui ont été complètement développés, testés et évalués ; ils peuvent être intégrés dans des programmes d'action contre les mines sans modifications importantes ;
- b) les techniques dont la fonctionnalité est établie, mais qui demandent un développement plus poussé et qui doivent encore être testées et évaluées de façon formelle ;
- c) les techniques qui pourraient être appliquées au déminage/dépollution, mais qui ne sont pas encore à maturité et dont la démonstration formelle n'a pas encore été faite.

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

La NILAM 03.10 fournit des indications sur l'application des techniques et sur l'achat d'équipements pour le déminage/dépollution. Plusieurs accords d'ateliers CEN contiennent des lignes directrices relatives au test et à l'évaluation 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 comporte deux volets. L'accréditation organisationnelle est la procédure par laquelle l'organisation de déminage/dépollution est formellement reconnue comme compétente et capable de mettre en œuvre une planification et une gestion efficaces et efficientes. 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 l'utilisation de chiens détecteurs d'explosifs de mines.

La NILAM 07.30 fournit des lignes directrices concernant l'accréditation des organisations de déminage/dépollution.

4.3 Dépollution

La dépollution consiste à localiser, enlever ou détruire des mines et des REG. Dans le cadre des opérations NEDEX, il peut s'agir aussi 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.

La NILAM 09.10 fournit des lignes directrices concernant les exigences à satisfaire en matière de dépollution. La NILAM 09.11 contient des lignes directrices sur les exigences à satisfaire en matière de dépollution du champ de bataille (DCB).

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 « meilleures pratiques » 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 procédures reposent sur les dangers de mines/REG rencontrés dans la région et les conditions du terrain ; d'autres encore reflètent les caractéristiques et les performances des équipements ou encore les préférences locales, par exemple s'agissant de 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 une 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)

La neutralisation et destruction des explosifs (NEDEX ou EOD) consiste à éliminer les mines et REG, y compris les sous-munitions non explosées (voir la définition dans la NILAM 04.10). Les mines et REG peuvent être enlevés dans le cadre d'un contrat de déminage/dépollution ou dans le cadre d'accords séparés avec un maître d'œuvre 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 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 mortier. 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 explosives abandonnées (MEA/AXO). Étant donné la diversité et la complexité des différents REG, il faut porter une attention particulière à la gestion des opérations NEDEX.

La NILAM 09.30 contient des lignes directrices concernant la gestion de la NEDEX dans le cadre des programmes de déminage/dépollution. Cette NILAM expose les principes généraux et les responsabilités de gestion, mais ne fournit pas d'indications techniques précises pour la destruction d'engins explosifs particuliers. L'accord d'atelier CWA 15464:2005 fournit des lignes directrices concernant les exigences en matière de compétences 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 émanations émises par les mines et les munitions enfouies s'est répandu et certains programmes utilisent à l'heure actuelle un grand nombre de chiens. Toutefois, les performances annoncées concernant la détection par les chiens varient. Certains utilisateurs ont affirmé que les taux de dépollution ont été multipliés par cinq voire plus, alors que d'autres, parfois dans la même zone, déclarent avoir des doutes quant à l'efficacité et à 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 à l'intention des ANLAM et des agences de déminage/dépollution qui font appel à des chiens détecteurs d'explosifs de mines.

4.3.3.2 Déminage mécanique

Un nombre croissant de dispositifs mécaniques sont produits qui 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 les sous-munitions par exemple. 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 associant travail mécanique et manuel. À l'heure actuelle, quand de telles machines sont utilisées, leur emploi se limite à réduire les risques par le débroussaillage et le retrait de mines à fil-piège et à détruire 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 les techniques pour l'action contre les mines. La conférence recommandait que tous les systèmes mécaniques fassent l'objet d'une évaluation formelle 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 ultérieure des résultats) devraient être menés avant l'introduction des systèmes mécaniques dans les programmes d'action contre les mines. Mais il arrive qu'il soit nécessaire de mener l'évaluation alors que le programme a déjà commencé. 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'assurance qualité 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'assurance qualité interne est 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 comporter des discussions structurées avec la direction et avec 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, qui s'effectueront dans les conditions convenues d'un commun accord dans le contrat ou l'accord formel. Tout agent ainsi nommé par l'ANLAM devra disposer des infrastructures, du personnel, des systèmes de gestion et des POP nécessaires pour assurer une supervision adéquate.

La NILAM 07.40 fournit des lignes directrices concernant 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 déployer 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 ; et
- b) s'assurer que la communauté a suffisamment confiance dans la qualité du produit fini (c'est-à-dire le terrain dépollué).

Les exigences générales liées à la fonction de liaison avec les communautés peuvent être assumées par des membres de l'équipe d'action contre les mines spécialisés dans ce domaine, sinon cette tâche peut être sous-traitée à une agence spécialisée dans l'éducation au risque des mines (ERM).

L'ANLAM devrait inclure la capacité d'une agence en matière de liaison avec les communautés dans son plan général de supervision. Dans certains cas, il peut être nécessaire de jouer un rôle de relais afin de créer des liens entre les organisations de déminage/dépollution et les programmes d'ERM et garantir de la sorte la mise en place et le maintien d'une fonction adéquate de liaison avec les communautés.

4.3.6 Sécurité et santé au travail (SST)

Les gestionnaires des programmes de déminage/dépollution doivent ménager un environnement de travail sûr par le biais d'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.

Étant donné le large éventail de contextes opérationnels et d'activités de déminage/dépollution, il est impossible de fournir un ensemble précis et complet de spécifications s'appliquant à toutes les situations. Pour chaque tâche et pour chaque chantier de déminage/dépollution, les organisations de déminage/dépollution devraient mettre au point et actualiser des processus et des procédures de gestion permettant, de manière systématique et rapide, d'identifier, évaluer et réduire les risques en matière de sécurité et santé au travail.

La NILAM 10.10 fournit des lignes directrices concernant la mise au point et l'application de systèmes de gestion en matière de santé et sécurité au travail pour les opérations de déminage/dépollution. La NILAM 10.20 traite de la sécurité sur le chantier de déminage/dépollution et la NILAM 10.30 de l'équipement individuel de protection. La NILAM 10.40 énonce des lignes directrices sur le soutien médical aux opérations de déminage/dépollution. La NILAM 10.50 fournit des indications sur le stockage, le transport et la manipulation des explosifs. La NILAM 10.60 porte sur la déclaration des incidents de déminage/dépollution et les enquêtes correspondantes. Enfin, la NILAM 10.70 contient des lignes directrices en matière de protection de l'environnement.

4.4 Activités post-dépollution

L'inspection des terrains dépollués vise à donner l'assurance 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 de la procédure utilisée pour inspecter la qualité du terrain par échantillonnage. Un aspect important de cette procédure est de déterminer les responsabilités face à d'éventuels risques résiduels et de veiller à ce que la population locale ait bien été informée.

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 femmes ni à l'encontre des hommes lors du processus de transfert.

Dans la mesure du possible, les organisations de déminage/dépollution devraient mener un examen du projet terminé (*post-project review* ou PPR) afin d'identifier les enseignements tirés qui peuvent présenter un intérêt pour les phases de planification, de préparation et de dépollution. Cet examen de projet terminé 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 devraient être proposées. L'exigence de mener cet examen devrait être incluse 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 examens de projet terminé font apparaître des défauts dans les équipements ou les procédures en place, notamment en matière de sécurité, ils devraient être plus largement diffusés.

5 Gestion de la qualité (GQ)

Une gestion efficace des opérations d'enquête et de dépollution vise à remettre les terres à disposition de façon sûre et pratique. À cet effet, il faut élaborer et appliquer des processus de gestion appropriés, mettre en place et améliorer en continu les compétences des gestionnaires et des démineurs, obtenir des informations exactes et à jour sur le danger des mines et des REG, mettre en œuvre des procédures opérationnelles efficaces et sûres et utiliser des équipements adaptés et efficaces. Toutefois, la gestion n'implique pas simplement de planifier et superviser les activités en cours. Elle impose aussi de réviser les pratiques et procédures en vigueur afin d'améliorer la sécurité, l'efficacité et l'efficience.

Le processus et les procédures qui visent cette amélioration continue du système de gestion et des pratiques opérationnelles d'une organisation sont généralement appelés gestion de la qualité (GQ). Une organisation qui souhaite faire la preuve de sa gestion de la qualité peut, entre autres possibilités, se mettre en conformité avec la norme ISO 9001 :2008.

Les centres nationaux d'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 substance, 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 gestion de la qualité à l'action contre les mines, et ce en portant leur attention sur deux questions : la manière dont certains processus spécifiques (comme la remise à disposition des terres) devraient être planifiés, mis en œuvre, supervisés et révisés, et deuxièmement, le fait que tous les gestionnaires, enquêteurs et démineurs ont la responsabilité d'identifier et exploiter les occasions d'améliorer le processus.

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 d'action contre les mines en améliorant continuellement les NILAM existantes afin qu'elles reflètent les nouvelles normes et pratiques de l'action contre les mines et en intégrant les 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 qui est responsable envers 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, en tant que telles, la responsabilité de veiller à ce que les projets qu'elles financent soient gérés avec efficacité et en conformité avec les normes internationales, y compris les normes applicables à l'intégration des questions liées à l'égalité entre femmes et hommes. Ceci exige de porter un soin particulier à la rédaction des contrats et de faire en sorte 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 de s'assurer que les normes et les lignes directrices relatives à la gestion de la qualité sont appliquées. Cette responsabilité est d'autant plus 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

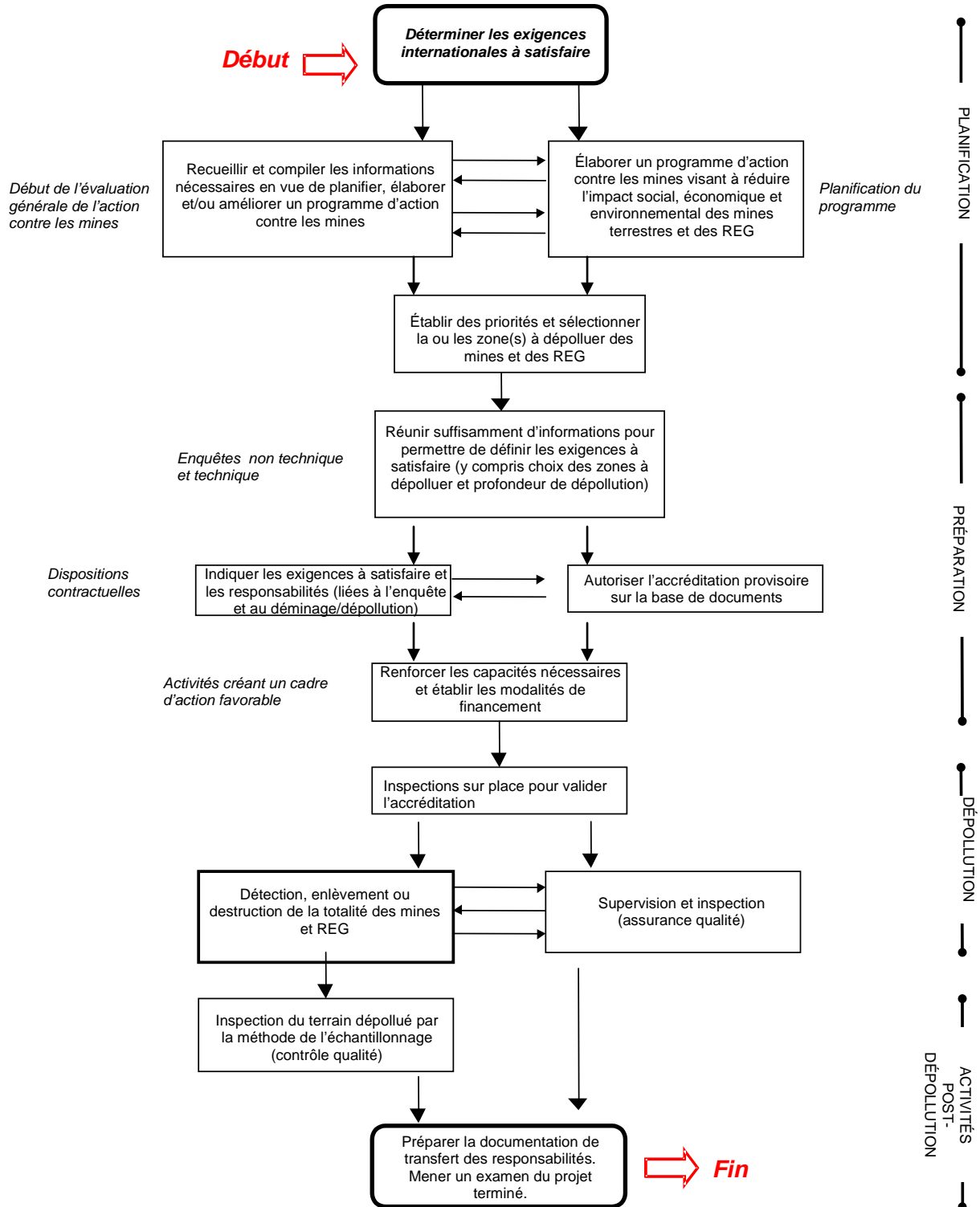
Les documents normatifs ci-dessous contiennent des clauses qui, par la référence qui y est faite dans le présent texte, constituent des dispositions de cette partie de la norme. En ce qui concerne les références datées, il ne sera pas tenu compte des amendements ultérieurs à ces publications, ni des 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 équipements d'action contre les mines
- c) NILAM 04.10 Glossaire des termes et abréviations de l'action contre les mines
- d) NILAM 05.10 Gestion de l'information
- e) NILAM 06.10 Gestion de la formation
- f) NILAM 07.11 Remise à disposition des terres
- g) NILAM 07.20 Guide pour le développement et la gestion des contrats d'action contre les mines
- h) NILAM 07.30 Accréditation des organisations de déminage/dépollution
- i) NILAM 07.40 Supervision des organisations de déminage/dépollution
- j) NILAM 08.10 Enquête non technique
- k) NILAM 08.20 Enquête technique
- l) NILAM 08.30 Documentation post-dépollution
- m) NILAM 09.10 Exigences à satisfaire en matière de dépollution
- n) NILAM 09.11 Dépollution du champ de bataille (DCB)
- o) NILAM 09.20 Inspection des terrains dépollués : guide d'application des procédures d'échantillonnage
- p) NILAM 09.30 Neutralisation et destruction des explosifs
- q) NILAM 09.40 Guide pour l'utilisation des chiens détecteurs d'explosifs de mines
- r) NILAM 09.50 Déminage mécanique
- s) NILAM 10.10 Sécurité et santé au travail - Principes généraux
- t) NILAM 10.20 Sécurité et santé au travail - Sécurité sur le chantier de déminage/dépollution

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

Il est recommandé d'utiliser la version/édition la plus récente de ces références. Le GICHD conserve une copie de toutes les références utilisées dans cette norme. La dernière version/édition des normes, guides et références NILAM est archivée au GICHD 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

La présente annexe est extraite d'une étude des Nations Unies sur l'application des systèmes de gestion de la qualité. Elle 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 et par la publication ultérieure de l'ISO 9001:2008.

INTRODUCTION

Un cadre de normes internationales pour les opérations de déminage/dépollution humanitaire a été élaboré et adopté lors de la Conférence internationale sur les techniques 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 désormais appelées Normes internationales de l'action contre les mines.

La conférence recommandait également l'adoption d'une approche concertée de l'assurance qualité et du contrôle qualité ; il s'agissait en particulier d'examiner l'utilité d'appliquer des systèmes de gestion de la qualité (y compris les systèmes ISO 9000) à l'action contre les mines. Dans son rapport de 1996 à l'Assemblée générale, le Secrétaire général a reconnu les responsabilités que doit assumer 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 États parties, les organisations intergouvernementales, les ONG et les fondations à promouvoir ce 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 PORTÉE DE L'ÉTUDE

La présente étude évalue la pertinence des systèmes de gestion de la qualité (SGQ) pour les activités de dépollution, se penche sur l'application de l'ISO 9000 à ce domaine et formule des recommandations à cet égard.

Elle s'intéresse avant tout à l'application des systèmes de gestion de la qualité aux processus et tâches de déminage/dépollution, bien que les recommandations puissent s'appliquer 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. Selon la définition officielle ISO, la qualité est «...le degré auquel un ensemble de caractéristiques intrinsèques satisfait à des exigences ».

Le concept de *gestion de la qualité totale* (GQT) et l'élaboration 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, où elle a donné lieu à des améliorations semblables des performances.

GESTION DE LA QUALITÉ

Les éléments d'un système de gestion de la qualité

Un système de gestion de la qualité comprend trois éléments : (1) des normes et des procédures communes qui définissent les règles, les normes et le niveau de performance requis d'une organisation ; (2) un système de gestion interne (tel que l'ISO 9001:2008) qui encourage les organisations à respecter les normes ; (3) des dispositifs institutionnels, tels que des structures professionnelles nationales et internationales, qui établissent les règles, les normes et le niveau de performance nécessaire et qui supervisent les résultats obtenus par leurs organisations membres. Le chapitre ci-dessous présente ces trois composantes et examine leur pertinence pour l'action contre les mines.

Le système ISO 9000

Le système ISO 9000 établit une discipline de gestion qui encourage les organisations à fournir des produits ou des services conformes à des prescriptions convenues. Ces prescriptions peuvent refléter les besoins et attentes particuliers de clients concernant un produit donné ou instituer des normes de service jugées appropriées par un organisme professionnel (avocats ou médecins, par exemple). L'ISO 9000 n'est pas une norme de produit ou de service en soi ; ce système ne formule pas de critères d'acceptation des produits. L'ISO 9000 impose toutefois aux organisations l'obligation de mettre en place des procédures, des processus et des pratiques de gestion qui leur permettront de fournir de manière constante des produits et des services conformes aux normes établies.

Le système ISO 9000 original de 1994 comptait trois niveaux d'accréditation : l'ISO 9001 était considéré comme le système qualité le plus complet, l'ISO 9002 convenait davantage aux organisations fournissant un produit ou un service ne nécessitant aucun travail de conception, tandis que l'ISO 9003 proposait un système qualité-modèle à utiliser lorsque la conformité à des exigences particulières ne pouvait se vérifier que par une inspection finale et des essais. 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 « domaines » des principales dispositions qui définissent ces critères sont présentés 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 un service. Un grand nombre d'organismes professionnels ont élaboré des lignes directrices ayant trait à leur secteur ou à leur profession. À l'heure actuelle, il n'existe pas de critères ou de lignes directrices convenues au niveau international en matière d'action contre les mines.

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

Les cinq « domaines » couverts par les principales dispositions des normes ISO 9001:2008 doivent être modifiés afin de refléter le rôle des organisations qui se consacrent à l'action contre les mines.

On peut déterminer dans quelle mesure ces dispositions s'appliquent au déminage/dépollution en les comparant aux guides et aux normes NILAM, comme illustré dans le tableau de l'Appendice 2 ci-dessous. La matrice qui en résulte permet de mieux comprendre les exigences 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 ses procédures internes d'assurance qualité et de contrôle qualité permettront d'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 unité de superficie de terrain (généralement de 1m²) contenant au moins une mine ou un REG. Les POP de l'organisation de déminage/dépollution devraient également répondre aux exigences de supervision et d'inspection post-dépollution énoncées dans les NILAM 07.40 et 09.20.

Une telle approche fournirait un cadre commun qui permettrait d'examiner et évaluer l'adéquation et la préparation des maîtres d'œuvre/entrepreneurs et des sous-traitants lors des procédures d'accréditation. Elle favoriserait la transparence, ce qui aurait pour résultat d'améliorer la confiance dans le produit.

Organismes et instituts professionnels

En général, les organisations et les individus désirant satisfaire à des normes professionnelles agréées partagent des valeurs et des convictions communes. Les organismes et instituts professionnels représentent les intérêts de leurs membres et expriment leurs points de vue. 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 courantes liées aux systèmes de gestion de la qualité.

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 ; ils fourniraient un mécanisme particulièrement utile qui permettrait d'instaurer une éthique professionnelle et de mettre au point une politique et des procédures communes en complément du rôle assumé par les Nations Unies.

Au début, il serait plus facile de créer de tels organismes aux niveaux national et régional, bien qu'il convienne d'encourager les affiliations et partenariats internationaux. À l'heure actuelle, il semble qu'il n'existe qu'un seul organisme de ce type : 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 et de fournir des lignes directrices sur l'application de la gestion de la qualité. Pour donner effet à ce mandat, les recommandations ci-après sont proposées :

- 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 démontrer 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 s'agissant de l'application de l'ISO 9000 à l'action contre les mines ;
- La création d'organismes professionnels au sein de la communauté de l'action contre les mines doit être encouragée, mais leur statut juridique, leur constitution et leur composition devront faire l'objet d'une étroite supervision.

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

Les cinq domaines suivants sont abordés dans les dispositions principales de la norme ISO 9001:2000. Ces dispositions contiennent de nombreuses clauses secondaires qui doivent être respectées pour obtenir l'accréditation ISO 9001:2008. Chaque clause secondaire énonce des exigences plus précises. Au total, 184 rubriques imposent une forme quelconque de documentation ou de processus – au niveau des politiques, des pratiques ou des deux à la fois. Les organismes et instituts professionnels fournissent des indications sur la pertinence de chaque rubrique. 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 de la direction
- 5.2 Approche vis-à-vis des clients
- 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 fourniture 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)**



Articles ISO 9001: 2008



	01.10	02.10	03.10	03.20	03.30	03.40	04.10	05.10	06.10	07.10	07.11	07.20	07.30	07.40	07.42	08.10	08.20	08.30	08.40	09.10	09.11	09.12	09.20	09.30	09.40	09.41	09.42	09.43	09.44	09.50	10.10	10.20	10.30	10.40	10.50	10.60	10.70	11.10	11.20	11.30	12.10	14.10					
4																																															
4.1																																															
4.2	n	n		n	n		n	n		n	n					n	n										n	n	n	n																	
5				n																																											
5.1	n									n	n					n																															
5.2	n									n	n					n	n																														
5.3										n	n																																				
5.4	n									n	n																																				
5.5	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n																n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n		
5.6	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n																n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n		
6	n																																														
6.1																n	n											n	n	n																	
6.2									n		n																																				
6.3				n	n	n	n																																								
6.4	n									n	n																																				
7	n																																														
7.1	n									n	n																																				
7.2	n									n	n																																				
7.3	n						n			n	n	n																																			
7.4			n	n	n					n	n																																				
7.5	n		n	n						n	n																																				
7.6										n	n																																				
8																																															
8.1																																															
8.2																																															
8.3											n					n	n																														
8.4											n																																				
8.5	n						n				n																																				

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 « Amendement 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. Modifications de format. 2. Légères modifications d'ordre rédactionnel. 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. 4. Changements importants : révision complète de l'article 4.1.
2	23/07/2005	<ol style="list-style-type: none"> 1. Article 4.4, 3ème 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. Article 4.1, 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. Article 4.2.6, ajout d'une nouvelle phrase au 2^{ème} paragraphe 6. Article 4.3.2, changements de détail dans le 1^{er} paragraphe 7. Article 4.3.3.2, changement de titre, modification du texte dans le 1^{er} paragraphe et suppression du dernier paragraphe (note). 8. Annexe B, nouvelle définition de « paritarisme ».
4	11/11/2009	<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 tenir compte des 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.
5	01/08/2012	<ol style="list-style-type: none"> 1. Révision afin de tenir compte de l'élaboration des directives techniques internationales sur les munitions (IATG). 2. Légères modifications typographiques.
6	01/06/2013	<ol style="list-style-type: none"> 1. Révision afin de tenir compte de l'effet des nouvelles NILAM sur la remise à disposition des terres. 2. Ajout d'un paragraphe sur la remise à disposition des terres dans l'introduction ; actualisation des articles relatifs à l'enquête technique, à l'enquête non technique et aux exigences en matière de dépollution. 3. Suppression des références à la NILAM sur l'évaluation générale de l'action contre les mines. 4. Actualisation des références aux NILAM sur la remise à disposition des terres, sur l'enquête technique et sur l'enquête non technique dans le corps du document et dans l'Annexe A. 5. Inclusion du numéro d'amendement dans le titre et dans l'en-tête du document.