

# NILAM 05.10

Deuxième édition – 4 février 2019

---

## Gestion de l'information pour l'action contre les mines

---

Traduction assurée par le CIDHG (Centre international de déminage humanitaire – Genève), février 2013. Dernière mise à jour du texte français en février 2020.

---

Directeur  
Service de l'action antimines des Nations Unies (UNMAS)  
Organisation des Nations Unies  
1 United Nations Plaza, 6<sup>e</sup> étage  
New York, NY 10017  
États-Unis

Adresse électronique : [mineaction@un.org](mailto:mineaction@un.org)  
Téléphone : +1 (212) 963 1875  
Télécopieur : +1 (212) 963 2498  
Site Web : [www.mineactionstandards.org](http://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 que cette version 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, dans quelque but 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 des Nations Unies (UNMAS)  
1 United Nations Plaza, 6<sup>e</sup> étage  
New York, NY 10017  
États-Unis

Adresse électronique : [mineaction@un.org](mailto:mineaction@un.org)  
Téléphone : +1 (212) 963 1875  
Télécopieur : +1 (212) 963 2498

## Table des matières

<b>Avant-propos</b> .....	<b>v</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>vi</b>
<b>1 Domaine d'application</b> .....	<b>1</b>
<b>2 Références normatives</b> .....	<b>1</b>
<b>3 Termes et définitions</b> .....	<b>1</b>
<b>4 Management de la qualité de l'information</b> .....	<b>2</b>
<b>5 Organisation</b> .....	<b>3</b>
5.1 Macrostructure d'un programme d'action contre les mines : responsabilités organisationnelles et propriété de l'information .....	3
5.1.1 Autorité nationale de l'action contre les mines/organe de coordination national (ou organisation agissant en son nom) .....	3
5.1.2 Organisations opérationnelles .....	3
5.2 Rôles et responsabilités en matière de gestion de l'information au sein des organisations .....	3
5.2.1 Unité de gestion de programme .....	4
5.2.2 Unité de gestion des opérations .....	4
5.2.3 Unité de gestion de l'information .....	5
5.3 Coopération interinstitutions .....	6
5.4 Politiques et normes .....	6
<b>6 Ressources</b> .....	<b>7</b>
6.1 Ressources humaines .....	7
6.2 Formation, expérience et qualifications .....	7
6.3 Équipements techniques .....	8
6.4 Logiciel de gestion de l'information .....	8
6.5 Ressources financières .....	9
<b>7 Assurance de la qualité des processus de gestion de l'information</b> .....	<b>9</b>
7.1 Le cycle de gestion de l'information .....	9
7.2 Spécification des besoins en information .....	10
7.3 Collecte des données .....	11
7.4 Validation et stockage des données .....	12
7.5 Traitement des données .....	12
7.6 Diffusion de l'information .....	13
7.7 Amélioration continue .....	13
<b>8 Contrôle de la qualité</b> .....	<b>14</b>
8.1 Base de données .....	14
8.2 Données géographiques .....	14
8.3 Produits d'information .....	15
<b>9 Responsabilités</b> .....	<b>15</b>
9.1 Autorité nationale de l'action contre les mines/organe de coordination national (ou organisation agissant en son nom) .....	15
9.2 Organisations opérationnelles .....	16
<b>Annexe A (normative)</b> .....	<b>17</b>

## 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 déminage humanitaire. Ils formulèrent des critères pour tous les aspects du déminage, 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 pratiques et les règles. Les normes d'origine ont été par la suite retravaillées et renommées « Normes internationales de l'action contre les mines » (NILAM), dont la première édition a été publiée 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 du Secrétariat de l'ONU (UNMAS) 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/](http://www.mineactionstandards.org/) la dernière version de chacune de ces normes, accompagnée d'informations sur le travail des comités techniques. Il est procédé à la 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 des modifications apportées aux réglementations et exigences internationales.

## Introduction

L'information est un élément essentiel à la gestion efficace d'un programme d'action contre les mines. Des données complètes et exactes permettent d'améliorer l'efficacité et l'efficience des opérations puisque la planification et la mise en œuvre de ces dernières reposent dès lors sur des faits. Le fait d'avoir à disposition un inventaire détaillé de toutes les opérations qui ont été entreprises et à quel endroit, ainsi que de la façon dont elles ont été supervisées, contribue à renforcer la confiance dans la qualité des produits des activités de l'action contre les mines. Pour garantir une gestion efficace et efficiente de l'information au sein du programme, il est indispensable d'appliquer des processus clairement définis et constamment améliorés.

La gestion de l'information pour l'action contre les mines désigne le processus qui consiste à définir et à continuellement améliorer les exigences d'information imposées à toutes les parties prenantes concernées, ainsi que la collecte, la validation, le stockage, l'analyse et la diffusion subséquentes de données exactes, faciles d'accès et en temps opportun répondant à ces exigences. L'objectif final de la gestion de l'information est de livrer des produits d'information aux parties prenantes. Pour être efficace, la gestion de l'information suppose une étroite collaboration et un engagement de toutes les parties prenantes, tant internes qu'externes, concernées par le programme.

La présente norme fournit des orientations générales pour le management de la qualité de l'information dans les programmes d'action contre les mines. Ces lignes directrices s'appliquent à toutes les organisations d'action contre les mines et visent à faciliter l'élaboration et la mise en œuvre des politiques, des normes et des procédures opérationnelles permanentes (POP) relatives à la gestion de l'information.

Le chapitre sur l'organisation décrit les rôles et responsabilités des différents éléments fonctionnels des organisations d'action contre les mines, examine la façon dont ces organisations devraient collaborer avec leurs partenaires et avec les parties prenantes et expose les politiques qui devraient être respectées et documentées. On y trouvera également des recommandations visant à garantir l'implication de l'ensemble de l'organisation dans la gestion de l'information, et pas uniquement du personnel responsable de la gestion de l'information.

Le chapitre relatif aux ressources détaille la façon dont il faudrait assurer l'accès à des ressources humaines et techniques adéquates, et explique comment le personnel devrait se voir donner la possibilité de développer ses compétences à travers des formations.

Le chapitre qui traite de l'assurance de la qualité des processus de gestion de l'information analyse comment l'unité de gestion de l'information devrait veiller à ce que les processus de gestion de l'information soient clairement définis, respectés et constamment améliorés. Les processus de gestion de l'information permettent de garantir que les activités de gestion de l'information au sein du programme se déroulent conformément à l'objectif fixé, qui est de répondre aux exigences des parties prenantes.

Le chapitre sur la maîtrise de la qualité décrit comment l'unité de gestion de l'information devrait vérifier que les exigences en matière de qualité de l'information sont satisfaites. Les exigences de qualité s'appliquent aux données recueillies durant les activités, aux données du système de gestion de l'information et aux produits d'information livrés aux parties prenantes.

Cette Norme de l'action contre les mines est assortie d'une annexe dans laquelle sont présentées les exigences minimales imposées aux programmes d'action contre les mines en matière de données, c'est-à-dire les données minimales qui doivent être collectées par les programmes afin de remplir leurs obligations au titre des normes et conventions applicables.

# Gestion de l'information pour l'action contre les mines

## 1 Domaine d'application

La présente norme contient des principes généraux et des orientations qui doivent être suivis pour garantir une gestion efficace de l'information dans les programmes d'action contre les mines. Cette norme s'applique principalement à la gestion des données et des informations opérationnelles au sein d'un programme et, dans une moindre mesure, aux données financières ou relatives au personnel.

## 2 Références normatives

Une liste de références normatives est donnée à l'annexe A. Les références normatives sont des documents importants auxquels la présente norme se réfère et qui font partie des dispositions de cette dernière.

## 3 Termes et définitions

La NILAM 04.10 contient un glossaire complet des termes, définitions et abréviations utilisés dans les Normes internationales de l'action contre les mines.

Dans les NILAM, les termes « doit », « devrait » et « peut » sont utilisés pour exprimer le niveau requis d'obligation. Cette utilisation est conforme au langage adopté dans les normes et lignes directrices de l'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) désigne les structures gouvernementales, souvent un comité interministériel, chargées, dans un pays touché par des mines, de réglementer, gérer et coordonner l'action contre les mines.

Le terme « **exactitude des données** » désigne le degré auquel une valeur mesurée est conforme à des valeurs admises comme vraies et acceptées. L'exactitude est une mesure de la justesse. Elle se distingue de la précision, qui est une mesure de la fiabilité. (Dictionnaire SIG ESRI)

Le terme « **données** » fait référence aux informations sous leur forme brute ou non organisée.

Le terme « **SIG** » fait référence au système d'information géographique, qui est une collection organisée de matériels informatiques, logiciels, données géographiques et personnel conçue pour permettre la saisie, le stockage, l'actualisation, la manipulation, l'analyse et l'affichage efficaces de toutes formes d'informations géoréférencées.

Le terme « **informations** » se réfère aux informations qui ont été traitées, organisées et présentées d'une façon qui permet de les utiliser pour acquérir des connaissances.

Le terme « **gestion de l'information** » désigne le processus qui consiste à définir et évaluer en permanence les besoins en information, à collecter, valider, stocker et analyser les données pertinentes, et à diffuser en temps opportun les produits d'information auprès des parties prenantes.

Le terme « **système de gestion de l'information** » fait référence aux personnes, procédures, données, logiciels ou supports utilisés pour mettre en œuvre la gestion de l'information.

Le terme « **connaissances** » désigne le résultat de la combinaison et du stockage des informations, de la formation et de l'expérience.

Le terme « **précision** » désigne le nombre de chiffres significatifs utilisés pour stocker les nombres, en particulier les valeurs des coordonnées. La précision est importante pour obtenir une représentation, une analyse et une cartographie exactes des entités.

Le terme « **qualité** » se réfère à l'aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques d'un objet à satisfaire des exigences.

Le terme « **pertinence** » désigne la mesure dans laquelle les informations fournies se rapprochent des exigences en information de ses destinataires.

Le terme « **partie prenante** » fait référence à une personne, un groupe, une organisation ou un organisme gouvernemental qui participe directement ou indirectement à un programme d'action contre les mines. Une partie prenante peut exercer une influence sur les activités et politiques d'action contre les mines ou subir l'influence de ces dernières.

Le terme « **utilisabilité** » désigne l'efficacité, l'efficience et la satisfaction avec lesquelles un utilisateur peut utiliser un produit dans un but donné.

Le terme « **rapidité de l'information** » désigne la disponibilité et l'accessibilité des données à un stade suffisamment précoce pour qu'elles puissent être utiles à la prise de décisions.

#### 4 Management de la qualité de l'information

La gestion de l'information a pour objectif de fournir aux parties prenantes des produits d'information exacts, pertinents et opportuns répondant aux exigences convenues.

L'utilisation d'une approche de management de la qualité en matière de gestion de l'information permet de garantir une aptitude constante à atteindre cet objectif de manière systématique. Les principes de management de la qualité permettent d'orienter la mise en œuvre de toutes les composantes de la gestion de l'information décrites dans la présente norme, qu'il s'agisse de l'organisation, des ressources, des processus ou des produits. De nombreuses raisons expliquent pourquoi les principes de management de la qualité sont bien adaptés au contexte de la gestion de l'information pour l'action contre les mines, notamment :

- **L'orientation client** – le but de la gestion de l'information est de satisfaire les exigences des parties prenantes ;
- **Le leadership et l'implication du personnel** – la gestion de l'information exige la participation des employés à tous les niveaux de l'organisation, qui doivent travailler ensemble pour atteindre le même objectif ;
- **L'approche processus** – des processus de gestion de l'information clairement définis et documentés aboutissent à une utilisation efficace des ressources et à des résultats cohérents ;
- **L'amélioration continue** – les occasions d'améliorer la gestion de l'information devraient toujours être saisies et mises à profit, car elles permettent de renforcer la capacité de répondre aux exigences des parties prenantes et, finalement, d'accroître l'efficacité et l'efficience des programmes d'action contre les mines ;
- **Le management des relations** – une gestion de l'information de qualité repose sur la participation constante des parties prenantes ;
- **La prise de décision fondée sur des preuves** – les décisions prises afin d'améliorer les processus et produits de gestion de l'information devraient s'appuyer sur des preuves issues de la surveillance des indicateurs de performance des processus et de la vérification des produits de gestion de l'information par rapport aux exigences.

Ce document décrit comment les principes de management de la qualité devraient être appliqués à la gestion de l'information pour l'action contre les mines.

## 5 Organisation

La gestion de l'information ne constitue pas une fonction isolée des activités habituelles des programmes d'action contre les mines. L'information est créée, analysée et utilisée par toutes les composantes des organisations impliquées dans les opérations d'action contre les mines et elle joue un rôle central dans les processus de chaque organisation. La responsabilité d'une gestion de l'information de qualité ne repose donc pas uniquement sur l'unité de gestion de l'information des organisations, mais elle est du ressort de l'ensemble de l'organisation. Le présent chapitre commence par décrire les responsabilités spécifiques des entités nationales et des autres parties prenantes d'un programme d'action contre les mines. Il expose ensuite des orientations générales sur la façon dont une organisation d'un programme d'action contre les mines peut créer une bonne gestion de l'information à travers la participation et la compréhension de tous ses membres.

### 5.1 Macrostructure d'un programme d'action contre les mines : responsabilités organisationnelles et propriété de l'information

#### 5.1.1 Autorité nationale de l'action contre les mines/organe de coordination national (ou organisation agissant en son nom)

L'autorité nationale de l'action contre les mines (ANLAM) est l'entité gouvernementale qui détient la propriété finale de toutes les données ou informations recueillies au cours des opérations d'action contre les mines. L'ANLAM approuve les normes nationales sur la gestion de l'information et a la responsabilité de veiller à ce que les informations liées au programme d'action contre les mines soient gérées conformément aux exigences nationales et internationales. Une ANLAM peut comprendre ou désigner un centre national d'action contre les mines (CLAM) qui sera chargé de la coordination et de la mise en œuvre des activités d'action contre les mines du programme au jour le jour. Dans ce cas, l'organe national aura généralement la responsabilité d'accueillir et de gérer le système national de gestion de l'information, d'élaborer et mettre en œuvre les normes nationales relatives à la gestion de l'information, et de faire usage des produits d'information pour coordonner et gérer les activités d'action contre les mines. L'ANLAM et/ou l'organe de coordination national a la responsabilité de veiller à ce que les données collectées et communiquées au cours des activités d'action contre les mines soient suffisantes pour permettre la planification, la mise en œuvre et le management de la qualité des activités et produits de l'action contre les mines, et pour répondre aux obligations nationales et internationales en matière de rapport.

#### 5.1.2 Organisations opérationnelles

Les organisations qui mettent en œuvre les activités d'action contre les mines alimentent le système national de gestion de l'information avec les données qu'elles collectent sur le terrain. Elles constituent dans la plupart des cas la principale source des données stockées par le CLAM. Les organisations opérationnelles ont l'obligation d'appliquer les normes nationales relatives à la gestion de l'information et les prescriptions nationales en matière de rapport. En outre, elles ont souvent à traiter avec leurs propres parties prenantes, qui ont elles-mêmes des exigences en information et à qui elles doivent rendre des comptes.

### 5.2 Rôles et responsabilités en matière de gestion de l'information au sein des organisations

Les responsabilités premières des différentes entités de l'action contre les mines déterminent la façon dont chaque entité se structure pour collecter, stocker et analyser les données et les informations. Toutefois, certaines exigences génériques s'appliquent à toutes les organisations d'action contre les mines.

Pour qu'une composante de gestion de l'information d'une organisation soit capable de remplir ses obligations, chacun au sein de l'organisation d'action contre les mines devrait comprendre quel est son rôle dans le processus de gestion de l'information et apporter sa contribution en assumant ses responsabilités. Les différentes fonctions dans l'organisation ont chacune des responsabilités par



rapport à la gestion de l'information. Aux fins du présent document, les fonctions représentées dans une organisation d'action contre les mines ont été réparties comme suit :

- Unité de gestion de programme (p.ex. section de la direction et de la gestion stratégique)<sup>1</sup> ;
- Unité(s) de gestion des opérations (p.ex. sections des opérations et d'assurance qualité/contrôle qualité)<sup>2</sup> ; et
- Unité de gestion de l'information.

L'unité de gestion de l'information est présentée sous la forme d'une entité distincte dans un effort pour séparer les responsabilités qui exigent un savoir-faire plus spécifique en matière de gestion de l'information. Dans la pratique, l'unité de gestion de l'information peut être intégrée aux unités opérationnelles de l'organisation.

### **5.2.1 Unité de gestion de programme**

L'unité de gestion de programme a la responsabilité de veiller à ce que chacun comprenne l'importance de la gestion de l'information et de faire en sorte que les rôles et responsabilités en matière de gestion de l'information soient clairement définis et bien compris. En tant qu'utilisateur final des produits d'information, cette unité contribue également à établir les exigences en matière d'information. L'unité de gestion de programme doit :

- Veiller à ce qu'une unité de gestion de l'information soit mise en place et ait accès à des ressources et à une formation adéquates ;
- Veiller à l'élaboration et à la mise en œuvre de politiques, de normes et de réglementations relatives à la gestion de l'information, en conformité avec la présente NILAM et avec les autres normes nationales applicables ;
- Définir clairement le rôle de l'unité de gestion de l'information dans l'organisation et veiller à ce que les autres unités comprennent bien quels rapports elle entretient avec leurs propres domaines de responsabilité ;
- Communiquer les avantages de la gestion de l'information à toutes les parties prenantes ;
- Assurer une collaboration étroite entre l'unité de gestion de l'information et les autres unités et faire en sorte que l'unité de gestion de l'information participe aux discussions ou aux réunions portant sur des thèmes qui nécessitent un appui ou une contribution en matière de gestion de l'information ;
- Faire en sorte que l'unité de gestion de l'information ait l'autorisation d'accéder aux informations utiles et aux parties prenantes concernées ;
- Veiller à ce que les parties prenantes internes et externes, y compris l'unité de gestion elle-même, soient régulièrement consultées de manière à actualiser et préciser les exigences en information ; et
- Fournir en permanence des commentaires au sujet des exigences de qualité applicables aux produits d'information.

### **5.2.2 Unité de gestion des opérations**

Les différentes unités de gestion des opérations de l'organisation doivent bien comprendre les besoins en information dans leurs domaines de responsabilité. Elles doivent comprendre pour quel motif les données sont collectées et ce que l'on va en faire. Les unités de gestion des opérations doivent :

- Contribuer activement et en permanence à définir les exigences en information et la fréquence de rapport applicables aux activités et aux produits d'action contre les mines dans leurs domaines de responsabilité ;
- Veiller à ce que les informations soient communiquées dans les temps voulus par les entités agissant dans leurs domaines de responsabilité ;

---

<sup>1</sup> Conformément à la structure générique du CLAM décrite dans la NILAM 02.10.

<sup>2</sup> Id.

- Veiller à ce que les informations communiquées par les entités dans leurs domaines de responsabilité soient validées en temps opportun et à ce que des mesures appropriées soient prises lorsque celles-ci sont incomplètes, incorrectes ou inexactes ;
- Faire en sorte que les outils de gestion de l'information soient conçus de façon à collecter avec précision les données relatives aux opérations d'une manière qui permette de les intégrer facilement dans le système existant de gestion de l'information pour analyse et distribution ultérieures ;
- Inviter des représentants de l'unité de gestion de l'information aux réunions et aux discussions, aussi bien au niveau interne qu'avec des organisations extérieures, le cas échéant ;
- Demander et utiliser des produits d'information pour la prise de décision et fournir des suggestions d'amélioration s'il y a lieu ;
- Veiller à ce que les capacités de gestion de l'information existantes au sein du programme d'action contre les mines soient utilisées dans toute la mesure du possible, contribuer à la planification, à la mise en œuvre et au suivi des activités opérationnelles ; et
- Veiller à ce que les produits d'information soient distribués aux entités agissant dans leurs domaines de responsabilité et soient utilisés par ces dernières.

### 5.2.3 Unité de gestion de l'information

L'unité de gestion de l'information a la responsabilité de veiller à ce que la collecte, le stockage, l'analyse et la diffusion de l'information se déroulent conformément à des processus clairement définis, et à ce que les produits d'information créés répondent aux exigences des parties prenantes de manière opportune, exacte et cohérente. L'unité de gestion de l'information devrait :

- Développer et constamment améliorer les exigences en matière d'information sur la base des commentaires fournis par les parties prenantes ;
- Définir et documenter les processus de gestion de l'information de l'organisation sur la base des processus opérationnels de cette dernière et veiller à ce que lesdits processus soient bien compris par tous ;
- Élaborer et mettre en œuvre des procédures opérationnelles permanentes (POP) en matière de gestion de l'information qui soient conformes aux processus établis et aux normes nationales de l'autorité nationale de l'action contre les mines (ANLAM) ;
- Veiller à ce que toutes les données reçues soient complètes, correctes et à jour, et à ce qu'elles soient saisies, stockées et gérées correctement, en accord avec les POP et les normes nationales de l'action contre les mines (NNLAM) relatives à la gestion de l'information ;
- Analyser les données afin de créer des produits d'information et maintenir ces derniers à jour et aptes à l'emploi, conformément aux exigences des parties prenantes ;
- Mettre en place un système fonctionnel qui permette une synergie de données entre les autres parties prenantes de l'action contre les mines et les bases de données nationales ;
- Faire en sorte que les informations pertinentes sur l'action contre les mines soient mises à la disposition des parties prenantes dans les temps voulus et d'une manière qui en facilite l'accès ;
- Coopérer régulièrement avec les organisations externes concernées sur les questions touchant à la gestion de l'information ;
- Contribuer activement aux réunions et discussions relatives à la gestion de l'information ;
- Fournir conseils et assistance aux parties prenantes concernant les questions de gestion de l'information à travers des formations, des ateliers et/ou en répondant à des demandes individuelles ;
- Consulter régulièrement les parties prenantes afin d'évaluer et actualiser les exigences en information ; et
- Identifier de manière proactive et exploiter les possibilités d'amélioration au moyen des cycles Planifier-Réaliser-Vérifier-Agir.

### 5.3 Coopération interinstitutions

Les parties prenantes qui participent au programme définissent les exigences de qualité que doivent remplir les produits d'information fournis par l'unité de gestion de l'information. Les parties prenantes

peuvent être aussi bien internes qu'externes. Parmi elles peuvent figurer les unités de l'ANLAM, les organisations impliquées dans le programme d'action contre les mines, ainsi que les parties prenantes externes qui ont un intérêt dans le programme. Lors de l'identification des parties prenantes, il convient de porter une attention particulière à la participation de groupes minoritaires (sur la base de critères de genre et diversité) qui risqueraient sinon d'être sous-représentés. Parmi les parties prenantes de l'information sur l'action contre les mines figurent, entre autres :

- L'ANLAM ;
- Les organismes gouvernementaux ;
- Les donateurs ;
- L'ONU ;
- Les opérateurs de l'action contre les mines ;
- Les ONG/ONGI autres que celles de l'action contre les mines ;
- Les médias ;
- Les bénéficiaires ; et
- Le grand public.

Une bonne gestion de l'information repose sur les connaissances approfondies de chaque secteur lui permettant de définir quelles informations il doit obtenir du système d'information pour pouvoir réaliser son travail avec efficacité et efficience. L'unité de gestion de l'information s'appuie sur la coopération pour pouvoir définir correctement les exigences en information et fournir des produits d'information répondant aux exigences de qualité. L'unité de gestion de l'information devrait par conséquent pouvoir régulièrement participer aux rencontres avec les parties prenantes internes et externes et devrait également organiser de telles rencontres de manière proactive selon les besoins.

Il est essentiel pour le programme de veiller à ce que les produits d'information soient mis à la disposition des parties prenantes et utilisés par ces dernières, car cela permet de fonder les décisions sur des faits précis et de faire un usage plus efficace et efficient des ressources. Les parties prenantes seront encouragées à contribuer activement à la gestion de l'information du programme lorsque les avantages de l'information deviendront plus visibles.

Afin d'assurer la coopération avec les parties prenantes, un programme d'action contre les mines devrait :

- Identifier et documenter les parties prenantes internes et externes, ainsi que leur relation au programme d'action contre les mines, leurs besoins individuels en produits d'information et les informations qu'elles peuvent fournir ;
- Mettre au point des processus qui permettent d'assurer un partage régulier de l'information avec des parties prenantes définies et conformément à leurs exigences de qualité ;
- Faire participer les parties prenantes du programme aux activités visant à améliorer les processus existants ; et
- Mettre en place des forums où les parties prenantes sont consultées régulièrement sur leurs exigences en matière de qualité et d'information ou participer à de tels forums.

#### **5.4 Politiques et normes**

Afin d'assurer que les activités de gestion de l'information du programme sont menées de manière licite et conformément aux normes internationales, un certain nombre de politiques et de normes doivent être documentées et comprises par les membres du personnel concernés. À tout le moins, tous les acteurs du programme d'action contre les mines devraient avoir à leur disposition :

- Les normes nationales de l'action contre les mines relatives à la gestion de l'information ;
- Les procédures opérationnelles permanentes relatives à la gestion de l'information ;
- La politique en matière de stockage et de partage de l'information ; et
- La politique en matière de sécurité de l'information.

La politique en matière de stockage et de partage de l'information devrait documenter les règles et réglementations nationales établissant :

- Quelles informations peuvent être stockées ;
- Comment les informations doivent être stockées et comment elles doivent être protégées ;
- Quelles informations peuvent être partagées ;
- Avec qui l'information peut être partagée ;
- Quelles sont les procédures en place pour autoriser le partage de l'information ;
- Sous quel format l'information peut être partagée ; et
- Les règles et considérations éthiques en matière de partage des données.

La politique de sécurité de l'information devrait documenter :

- Les règles et conditions d'utilisation des supports matériels et du système d'information afin de garantir un comportement sûr et licite ;
- Les règles de protection des équipements contre toute perte ou préjudice matériel, par exemple le vol, la défaillance électrique, la poussière, l'incendie, etc. ; et
- Les règles de protection des équipements contre les attaques sur Internet, p.ex. le piratage informatique, les virus, les logiciels rançonneurs, etc.

La politique de sécurité doit être comprise et signée par tous les utilisateurs avant que ces derniers soient autorisés à accéder à un quelconque composant informatique du système de gestion de l'information.

## 6. Ressources

Pour qu'elle puisse s'acquitter de sa mission, il est essentiel que l'unité de gestion de l'information ait accès à des ressources adéquates. Ces ressources comprennent : un personnel dûment formé et expérimenté apte à mettre en œuvre les processus de gestion de l'information avec efficacité et efficience ; un matériel et un logiciel répondant aux exigences pour permettre la saisie, la transmission, le traitement, le stockage et l'analyse des données, ainsi que pour permettre la diffusion des produits et services d'information.

### 6.1 Ressources humaines

L'organisation devrait veiller à ce qu'il y ait un personnel adéquat apte à répondre de manière appropriée aux besoins en gestion de l'information de l'organisation.

Il devrait y avoir, à tout le moins, un personnel pouvant remplir les fonctions suivantes :

- La saisie des données ;
- Le contrôle de la qualité ;
- La gestion et l'amélioration des processus et produits de gestion de l'information ;
- L'analyse des données/SIG ; et
- L'administration du système.

Le personnel peut remplir plus d'une fonction. Pour chacune des fonctions, il convient d'établir un cahier des charges clair et complet, énumérant tous les devoirs et responsabilités associés à la fonction.

### 6.2 Formation, expérience et qualifications

L'organisation devrait veiller à ce que le personnel de gestion de l'information reçoive une formation adéquate dans ses domaines de responsabilité et ait en permanence la possibilité d'améliorer ses compétences à travers des formations et des échanges d'expérience. La formation offre l'occasion de renforcer les compétences du personnel et lui permet ainsi de mieux contribuer aux opérations de l'unité.

Afin de compléter la formation et d'en tirer le meilleur bénéfice, l'organisation devrait promouvoir une culture dans laquelle le partage des connaissances fait partie intégrante du travail quotidien de l'unité.

Il convient d'encourager les membres plus expérimentés du personnel à former leurs collègues aux tâches qu'ils ne connaissent pas encore bien. Cette manière de faire permet de garantir que les compétences nécessaires à la réalisation de certaines tâches ne dépendent pas d'une seule personne et elle renforce d'autant la capacité de résistance de l'organisation face à la rotation des effectifs ou aux variations budgétaires.

Pour que le personnel de gestion de l'information comprenne bien les opérations, il devrait être autorisé à participer aux formations destinées aux autres membres du personnel opérationnel lorsque cela est possible. Cela leur permettra de mieux anticiper les besoins des parties prenantes et leurs exigences concernant les produits d'information qui leur sont livrés.

Le personnel des opérations et le personnel de gestion devrait également avoir l'occasion de se former à certains aspects de la gestion de l'information afin de pouvoir remplir le rôle qui lui est dévolu dans la gestion de l'information de l'organisation et de mieux comprendre les processus de gestion de l'information du programme.

Dans la mesure du possible, l'organisation devrait s'efforcer de rendre les formations accessibles aux parties prenantes et aux partenaires du programme. Cela permettra non seulement d'améliorer la qualité de l'information fournie par les parties prenantes, mais aussi de garantir qu'elles bénéficient plus des produits reçus et qu'elles les comprennent mieux. Les parties prenantes auront par ailleurs de cette manière un plus grand sentiment d'adhésion et de responsabilité quant à la qualité de la base de données nationale.

### 6.3 Équipements techniques

Les équipements utilisés par l'unité de gestion de l'information devraient être appropriés à ses capacités et à sa mission. Pour pouvoir créer des produits d'information de grande qualité, il est essentiel que l'unité ait accès à un matériel capable de fonctionner correctement sous les charges relativement élevées requises pour le stockage et l'analyse des données de l'organisation, en particulier l'analyse du système d'information géographique (SIG). Il conviendrait de garantir l'accès à un logiciel adéquat permettant de réaliser les tâches d'analyse et de présentation des données et à un matériel capable de produire des sorties papier et des cartes de qualité répondant aux exigences. L'organisation devrait veiller à ce que :

- Les systèmes informatiques utilisés par le personnel répondent au moins aux spécifications minimales du logiciel de gestion de l'information et du logiciel SIG utilisés ;
- Les systèmes informatiques possèdent une capacité de stockage suffisante pour pouvoir stocker les données de l'organisation ;
- Les systèmes d'exploitation fassent l'objet de mises à jour ;
- Les logiciels soient sous licence et qu'il y ait des périphériques appropriés, tels qu'imprimantes et scanners, à disposition ;
- Le système de gestion de l'information utilisé soit une version actuellement prise en charge ;
- Le personnel ait accès à des moyens de communication, p.ex. Internet et courrier électronique ; et
- L'environnement de travail du personnel respecte les principes ergonomiques de base.

### 6.4 Logiciel de gestion de l'information

L'organisation doit mettre en place une suite de logiciels permettant de gérer les tâches de l'unité de gestion de l'information et en assurer la maintenance. Elle devrait définir le champ d'application et les responsabilités du système de gestion de l'information de manière à atteindre une efficacité opérationnelle maximale. La suite de logiciels de gestion de l'information devrait, au minimum, répondre aux exigences suivantes :

- Disposer d'une structure numérique uniforme et normalisée prévoyant des métadonnées et des orientations appropriées en matière de dénomination de fichiers, qui soit capable de gérer les documents numériques liés aux activités de l'action contre les mines, p.ex. les

enregistrements, les photos et les vidéos. L'annexe B<sup>3</sup> concernant les exigences minimales en matière de données fournit la description d'une structure de données numériques applicable aux données de l'action contre les mines ;

- Gérer les données opérationnelles et secondaires ;
- Gérer les données géographiques ;
- Être capable de suivre qui a modifié quel document et quelle est la version la plus récente ;
- Produire une vue d'ensemble de la contamination, des progrès opérationnels et de l'attribution des ressources ;
- Être accessible au personnel opérationnel et au personnel de gestion aux fins d'utilisation ; et
- Pouvoir s'adapter aux besoins du programme d'action contre les mines et être compatible avec d'autres systèmes d'information pertinents.

## 6.5 Ressources financières

Afin de garantir la disponibilité des ressources humaines et techniques, il conviendrait que des ressources financières suffisantes soient allouées à l'unité de gestion de l'information. Pour assurer la capacité continue de gestion de l'information de l'organisation, il faudrait estimer les coûts actuels et futurs de la gestion de l'information et les inclure dans le budget de l'organisation.

## 7. Assurance de la qualité des processus de gestion de l'information

Il est d'une importance fondamentale pour le management de la qualité de l'information de bien comprendre les processus qui doivent être soutenus par les processus de gestion de l'information. Un processus est un ensemble d'activités corrélées et de choix qui mènent à la livraison d'un service ou d'un produit (élément de sortie ou extrant). Un processus peut avoir un ou plusieurs éléments d'entrée (ou intrants) et n'aboutira qu'à un produit (élément de sortie ou extrant).

### 7.1 Cycle de gestion de l'information

Le cycle de gestion de l'information, qui est illustré à la Figure 1 ci-dessous, comprend les principaux processus qui devraient être gérés par l'unité de gestion de l'information. Le cycle de gestion de l'information permet de garantir une approche proactive des activités de gestion de l'information par l'anticipation des besoins des parties prenantes et par la conception et l'amélioration continue des processus visant à y répondre. Le cycle de gestion de l'information devrait reposer sur les éléments qui suivent :

- **Participation de toutes les parties** : la mise en œuvre réussie du cycle dépend de la participation active du personnel des opérations, du personnel de gestion du programme et des autres parties prenantes ;
- **Transformation** : la transformation continue des données en produits d'information de qualité ;
- **Efficacité** : la gestion des données et de l'information s'effectue selon une approche proactive dans laquelle les parties prenantes sont régulièrement consultées au sujet de leur exigences de qualité et les processus de gestion de l'information sont conçus pour y répondre dans les temps voulus ;
- **Qualité des données** : les données font l'objet d'un contrôle permettant de vérifier qu'elles sont complètes, exactes, actuelles et organisées aux fins d'analyse ;
- **Protection des données** : les données sont gérées d'une manière qui garantit qu'elles sont protégées contre tout accès non autorisé et partagées uniquement avec les parties autorisées ;

---

<sup>3</sup> L'annexe B relative aux exigences minimales en matière de données pour l'action contre les mines est actuellement en cours d'élaboration.

- **Confidentialité** : les informations personnelles doivent être gérées de manière à garantir le respect de la vie privée des bénéficiaires et des autres parties prenantes et l'obtention du consentement des parties concernées avant toute utilisation ;
- **Cohérence** : des structures de données normalisées, associées à des définitions convenues des principaux termes et mesures ;
- **Disponibilité** : la disponibilité des données et des produits d'information doit être garantie ;
- **Partage** : l'information est diffusée auprès des parties prenantes, au sein du programme d'action contre les mines et en dehors.

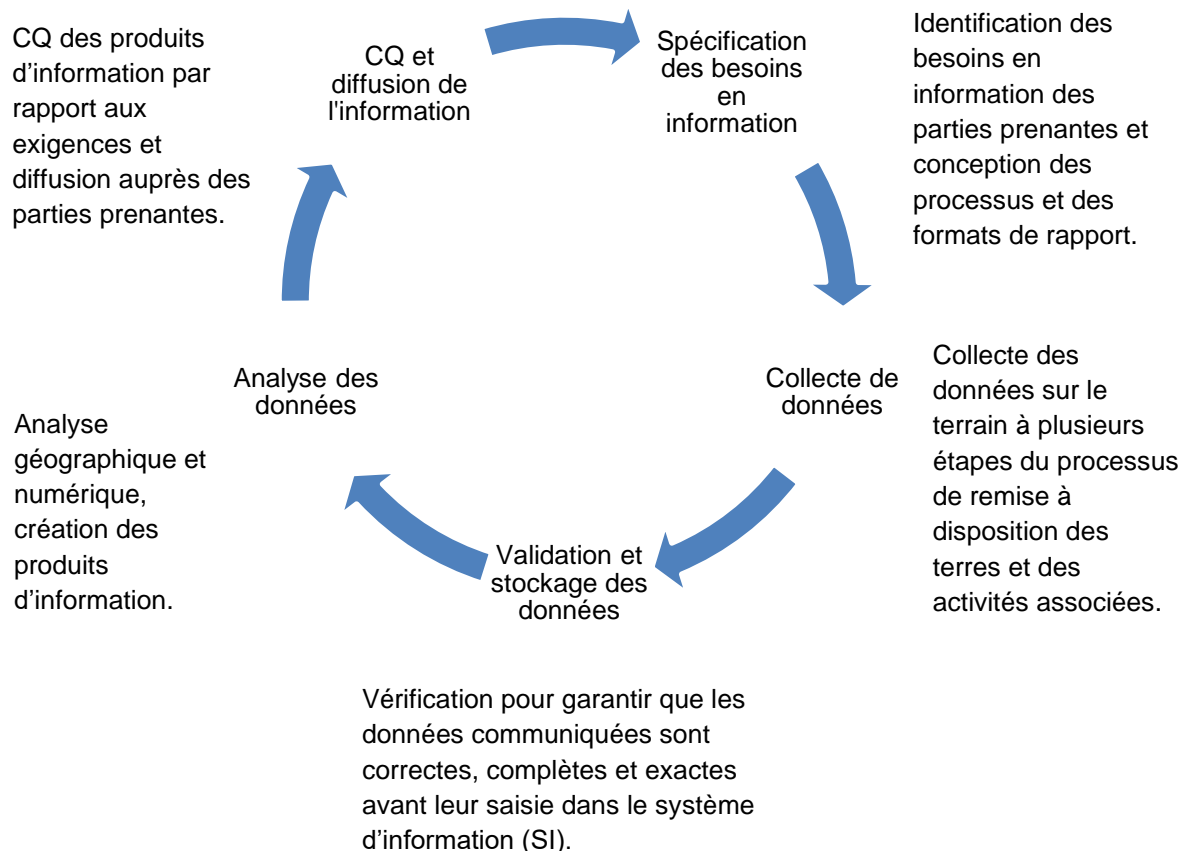


Figure 1: Cycle de gestion de l'information

## 7.2 Spécification des besoins en information

La spécification des besoins en information forme la base à partir de laquelle la gestion de l'information est mise en œuvre dans le programme. Elle établit les exigences de qualité des parties prenantes eu égard aux extrants produits par l'unité de gestion de l'information. Sur la base des exigences de qualité, l'unité de gestion de l'information peut définir les processus et les données d'entrée nécessaires pour produire un extrant qui réponde à ces exigences.

La qualité est l'aptitude d'un produit ou d'un service à satisfaire les attentes des parties prenantes. Les exigences de qualité sont subjectives et doivent être définies et convenues entre les parties prenantes (internes et externes) et l'unité de gestion de l'information de l'organisation.

La spécification des besoins en information devrait être définie avant que ne démarre la gestion de l'information d'un programme et devrait ensuite être revue et améliorée à travers une consultation

permanente avec les parties prenantes et à travers la surveillance et l'évaluation des processus et des produits.

Pour identifier les exigences, il convient de consulter toutes les parties prenantes ayant un intérêt dans le programme et d'obtenir leur accord. Il faudrait prendre en considération non seulement les besoins actuels en matière d'information, mais également les besoins prévisibles. La spécification des besoins en information devrait définir :

- L'identité des parties prenantes qui exigent les produits d'information et qui fournissent les données d'entrée aux processus de gestion de l'information ;
- L'accord des parties prenantes sur les besoins actuels et futurs en produits d'information ;
- Les processus opérationnels documentés, avec les intrants et les extrants ;
- Les exigences de qualité applicables aux données d'entrée et aux produits d'information des processus de gestion de l'information ; et
- Un accord sur des définitions normalisées des principaux termes et mesures afin de garantir l'entrée de données cohérentes et exactes.

### **7.3 Collecte des données**

En règle générale, la collecte des données est réalisée par les opérateurs qui mettent œuvre les activités du programme d'action contre les mines. Il est essentiel que les organisations qui fournissent les données collaborent de manière régulière afin de garantir l'enregistrement systématique et exact des données et la communication rapide de ces dernières. L'organisation devrait veiller à ce que :

- Les processus de collecte des données soient définis et documentés conformément aux principes de documentation des processus décrits plus haut ;
- Toutes les sources de données pertinentes soient identifiées et documentées, avec indication des données qu'elles doivent fournir et à quelle fréquence elles doivent le faire ;
- Des formulaires normalisés soient élaborés et contiennent toutes les données d'entrée identifiées comme nécessaires dans la spécification des besoins en information ;
- Les données collectées soient ventilées par âge, sexe et tout autre critère de diversité pertinent ;
- Des données cohérentes soient rassemblées, en faisant en sorte d'appliquer les normes définies concernant les principaux termes et mesures ;
- Des exigences soient spécifiées en matière d'enregistrement des données, de données à collecter, à quelle fréquence, sous quel format et sur quel support ; et
- Un contrôle de la qualité soit mis en place afin de garantir que les données communiquées à l'ANLAM seront conformes aux exigences de qualité.

Les NILAM définissent une série d'exigences en matière de collecte de données. Voir la NILAM 07.11 sur la remise à disposition de terres, la NILAM 08.10 sur l'enquête non technique, la NILAM 08.20 sur l'enquête technique, la NILAM 09.10 sur les exigences à satisfaire en matière de dépollution, la NILAM 09.11 sur la dépollution du champ de bataille, la NILAM 08.30 sur la documentation post-dépollution, la NILAM 07.40 sur la supervision des organisations d'action contre les mines, la NILAM 12.10 sur l'éducation au risque des mines et des REG, et la NILAM 10.60 sur la déclaration des incidents de déminage/dépollution et les enquêtes. On trouvera un résumé des exigences de collecte de données prescrites dans les normes précitées et dans les conventions pertinentes pour l'action contre les mines à l'annexe B<sup>4</sup>.

### **7.4 Validation et stockage des données**

La vérification des données collectées et communiquées est un processus important qui permet d'éviter que des données incorrectes ou incomplètes soient entrées dans la base de données. La validation et le contrôle des données devraient s'effectuer à plusieurs niveaux dans le programme, de la manière suivante :

---

<sup>4</sup> L'annexe B relative aux exigences minimales en matière de données pour l'action contre les mines est actuellement en cours d'élaboration.



- L'organisation qui enregistre l'information devrait vérifier que les données sont complètes et correctes avant de communiquer les enregistrements sous forme de rapports ;
- L'unité opérationnelle concernée devrait vérifier que les données communiquées concordent avec les informations existantes concernant la méthode, l'activité et la zone d'opération ; et
- L'unité opérationnelle responsable de la zone de travail en provenance de laquelle un enregistrement est reçu et l'unité de gestion de l'information devraient vérifier s'il y a des erreurs, des doublons, des lacunes, un manque d'information dans les enregistrements, et devraient notamment vérifier les informations géographiques au moyen du SIG.

Dans le cas d'un écart par rapport aux exigences de qualité convenues, il conviendrait de prendre des mesures appropriées pour garantir la correction de toute erreur ou omission dans l'information :

- Il faudrait en notifier l'unité de gestion de l'information afin d'éviter que des données incorrectes soient entrées dans le système de gestion de l'information ; et
- Il faudrait notifier les unités opérationnelles concernées afin qu'elles puissent informer les entités ayant déclaré les données et assurer un suivi concernant les mesures de correction appliquées.

L'organisation devrait veiller à ce que les processus de validation des données soient clairement définis et cartographiés afin de garantir que la validation s'effectue de manière systématique et fiable. Pour assurer le stockage sécurisé des données gérées par l'unité de gestion de l'information, une politique documentée de sauvegarde et de récupération du système d'information devrait être mise en œuvre. La politique de sauvegarde devrait définir :

- La fréquence des sauvegardes et à quel moment de la journée elles doivent avoir lieu ;
- Les noms à donner aux sauvegardes afin de faciliter leur identification ;
- Comment et où les sauvegardes devraient être stockées, et sur quel type de support afin de garantir qu'elles sont efficacement protégées contre toute perte et tout dommage ; et
- La fréquence à laquelle les sauvegardes devraient être testées afin de vérifier qu'elles peuvent effectivement être utilisées en cas d'urgence.

Les principes qui s'appliquent aux sauvegardes et à la récupération sont les suivants :

- Les sauvegardes devraient être programmées régulièrement, à une fréquence adaptée à la quantité de données entrées au cours d'une certaine période ;
- Les sauvegardes devraient être programmées en dehors des heures de travail, lorsque le système d'information n'est pas utilisé, p.ex. pendant la nuit ou pendant les week-ends ;
- Le processus de sauvegarde devrait s'appliquer à toutes les données traitées par l'organisation ; et
- Les sauvegardes devraient être conservées dans un lieu sécurisé, de préférence dans un autre emplacement que les données originales, mais à tout le moins dans une pièce différente et sur un matériel différent afin d'éviter la perte simultanée des données originales et de la sauvegarde.

## **7.5 Traitement des données**

Le traitement des données consiste à transformer les données en informations utiles. Il existe une vaste palette de techniques de traitement des données. La technique de traitement appropriée dépend du type de produit d'information souhaité. L'organisation devrait veiller à ce que :

- Les processus soient documentés et conçus pour livrer des produits d'information qui répondent aux exigences de qualité ;
- Des requêtes et calculs normalisés soient mis au point pour les besoins de traitement récurrents ; et
- Des gabarits normalisés des produits d'information soient élaborés et constamment améliorés.

## 7.6 Diffusion de l'information

La diffusion de l'information consiste à distribuer les produits d'information aux parties prenantes dans les temps voulus. L'information partagée devrait être présentée dans des formats convenus, conformément aux exigences de qualité et dans les limites de la politique de sécurité.

Il conviendrait de définir les processus de partage de l'information, ainsi que les méthodes de communication, en gardant à l'esprit que les types d'information, les formats et la fréquence de diffusion peuvent varier en fonction des parties prenantes concernées. Au moment de planifier la diffusion de l'information, il faudrait prendre en considération, au minimum, les éléments suivants :

- À quelle partie prenante l'information sera distribuée ;
- Quel type d'information chaque partie prenante devrait recevoir ; et
- La fréquence du partage des informations, par exemple annuelle, trimestrielle et/ou mensuelle.

La diffusion auprès des parties prenantes de produits d'information répondant aux exigences de qualité constitue le but ultime de la gestion de l'information.

## 7.7 Amélioration continue

L'amélioration continue est le processus qui consiste à identifier et à exploiter les occasions d'améliorer les processus et les produits. Un outil utilisé en management de la qualité (MQ) afin de permettre une amélioration constante est le cycle Planifier-Réaliser-Vérifier-Agir (PDCA : Plan-Do-Check-Act). Le cycle PDCA peut être appliqué à différents niveaux de l'organisation. Le cycle de gestion de l'information décrit dans ce chapitre est un exemple de cycle PDCA dans lequel l'évaluation continue des indicateurs aboutit à une amélioration des besoins en information et des processus associés. La définition et la documentation des processus de gestion de l'information et de leurs indicateurs de performance clés permettent de suivre, d'évaluer et d'améliorer ces processus. Tous ces processus de gestion de l'information devraient être documentés, y compris :

- Les intrants (éléments d'entrée) et extrants (éléments de sortie) de chaque processus ;
- Les fonctions responsables de chaque activité ; et
- Les liens avec les autres processus.

Les processus peuvent être documentés sous la forme de procédures opérationnelles permanentes (POP). Des POP bien documentées permettent de garantir que les principales activités de gestion de l'information sont réalisées de manière systématique et correcte, indépendamment de qui réalise la tâche.

Chacun des processus de gestion de l'information devrait inclure des éléments d'amélioration continue afin d'assurer que les occasions d'amélioration seront bien identifiées et mise à profit. Les principaux éléments permettant de garantir une amélioration continue sont les suivants :

- Des indicateurs de performance mesurables pour tous les processus ;
- Des exigences de qualité par rapport auxquelles vérifier les intrants et les extrants ; et
- Des mesures précises à appliquer pour garantir que les possibilités d'amélioration sont évaluées et mises à profit pour les processus et produits existants.

## 8. Contrôle de la qualité

Le contrôle de la qualité (CQ) consiste à mesurer les intrants et les extrants des processus par rapport aux exigences de qualité convenues avec les parties prenantes lors de la spécification des besoins en information.

Il convient de vérifier chaque intrant (données entrées dans le système de gestion de l'information) et chaque extrant (produits d'information issus du système de gestion de l'information) afin de garantir

qu'ils répondent aux exigences de qualité avant de les utiliser comme intrants pour d'autres processus ou de les valider pour livraison aux parties prenantes :

- Il convient de vérifier les données collectées afin de garantir qu'elles sont complètes, correctes et cohérentes avant de les accepter et de les entrer dans la base de données ; et
- Il convient de vérifier les produits d'information afin de garantir qu'ils répondent aux exigences de qualité convenues avec les parties prenantes.

### **8.1 Base de données**

L'unité de gestion de l'information doit effectuer des vérifications régulières afin de garantir que les données entrées dans la base de données sont correctes et complètes. Des représentants des unités opérationnelles concernées, qui sont le mieux à même de juger dans quelle mesure les données et les informations sont pertinentes et exactes, devraient également effectuer des contrôles réguliers. Les contrôles réguliers des données devraient s'effectuer de la manière suivante :

- Par interrogation des données de la base de données dans le but d'identifier les informations incomplètes ;
- Par interrogation des données dans le but d'identifier les données doubles ;
- Par interrogation des données dans le but d'identifier les données incorrectes ;
- Par interrogation des données dans le but d'identifier les cas où les données ne sont pas pertinentes ou pas exactes ; et
- Par affichage des données au moyen du SIG afin de vérifier l'exactitude et la justesse des données géographiques.

Les interrogations et les vérifications devraient être régulièrement mise à jour et appliquées à différents ensembles de données afin d'éviter de contrôler les mêmes données de manière répétée.

### **8.2 Données géographiques**

L'action contre les mines est par essence géographique. Les activités d'action contre les mines sont en règle générale associées à une zone géographique soumise à une série d'opérations visant à rouvrir les terres contaminées par les restes explosifs de guerre (REG) à des fins productives. Les zones touchées font l'objet d'une série d'activités qui ont pour but d'enlever la contamination des terres, de restituer ces dernières à leurs propriétaires légitimes et d'apporter de l'aide aux populations touchées. Il est par conséquent essentiel que la nature géographique de la contamination et son impact soient enregistrés et analysés afin de permettre la planification et la mise en œuvre d'une réponse efficace et efficiente. L'organisation devrait veiller à ce que :

- Des couches cartographiques de base soient disponibles et tenues à jour pour les zones d'opération du programme d'action contre les mines ;
- Des données pertinentes relatives à l'administration et aux infrastructures du pays soient disponibles et tenues à jour ;
- Toutes les informations géographiques conservées dans le système de gestion de l'information puissent être affichées dans un SIG ;
- Les exigences s'agissant de l'exactitude, des détails et de l'actualisation des données géospatiales soient clairement définies et documentées ; et
- Des modèles de cartes normalisés soient mis au point et continuellement améliorés en prévision des demandes récurrentes.

### **8.3 Produits d'information**

Les produits d'information ou extraits peuvent être de types très divers et faire appel à différentes techniques d'analyse. Voici quelques exemples de produits d'information qui sont habituellement demandés dans les programmes d'action contre les mines :

- Des informations permettant de planifier et hiérarchiser les activités d'action contre les mines, p.ex. les zones touchées, les accidents, les études d'impact ;
- Des indicateurs de performance des processus ; et
- Des statistiques et des cartes des processus du programme d'action contre les mines, p.ex. les bénéficiaires atteints, les zones déclassées, réduites et dépolluées, les objets trouvés, etc.

Avant de les livrer aux parties prenantes, il convient de vérifier les produits d'information par rapport aux exigences de qualité de leurs destinataires. Parmi les critères de qualité applicables aux produits d'information figurent les éléments suivants :

- L'utilisabilité ;
- La pertinence ;
- L'exactitude ;
- La précision ; et
- Le caractère actuel de l'information.

Si un produit ne répond pas aux exigences de qualité, p.ex. en cas de non-conformité, il ne doit pas être livré à la partie prenante qui en est le destinataire. L'unité de gestion de l'information devrait plutôt entreprendre tous les efforts possibles pour :

- Si possible, corriger la non-conformité afin que le produit puisse être livré ;
- Étudier les causes de la non-conformité ; et
- Prendre des mesures pour garantir que la non-conformité ne se produira plus.

## 9. Responsabilités

### 9.1 Autorité nationale de l'action contre les mines (ANLAM)/organe de coordination national (ou organisation agissant en son nom)

L'autorité nationale de l'action contre les mines devrait veiller à ce que :

- a) Des politiques et normes nationales soient élaborées et mises à disposition aux fins de la gestion de l'information et du rapport ;
- b) Des ressources financières, humaines et techniques soient disponibles en quantité suffisante pour la gestion de l'information nationale de l'action contre les mines ;
- c) Un ou plusieurs systèmes centraux de gestion de l'information soient mis à disposition pour la gestion et le stockage de toutes les données nationales de l'action contre les mines ;
- d) Les besoins en information futurs et postérieurs aux activités d'action contre les mines soient pris en considération lors de l'élaboration des normes nationales et des exigences en matière de rapports ;
- e) Les processus et produits de gestion de l'information fassent l'objet d'une évaluation et d'une amélioration continues ;
- f) Toutes les données et les informations collectées et communiquées à l'ANLAM soient gérées conformément aux NILAM, aux NNLAM et aux autres politiques et normes nationales ;
- g) Dans le cadre du programme, des données soient collectées, communiquées et analysées en quantité suffisante pour permettre la surveillance, l'évaluation et l'amélioration continue des processus de l'action contre les mines ;
- h) Des données soient collectées, communiquées et stockées en quantité suffisante pour assurer un haut niveau de confiance dans l'action contre les mines ;
- i) Des données soient collectées, analysées et diffusées dans les temps voulus auprès des parties prenantes concernées, en quantité suffisante pour répondre aux besoins internationaux en information ; et
- j) Des informations autorisées soient mises à disposition pour permettre le partage et la diffusion auprès des parties prenantes de produits d'information exacts répondant aux exigences de qualité.

## 9.2 Organisations opérationnelles

Les organisations opérationnelles doivent :

- a) Collecter des données exactes, complètes et correctes au cours de leurs activités et les communiquer à l'ANLAM ou à son représentant dans les temps voulus et conformément aux normes et exigences nationales ;
- b) Veiller à ce que des ressources financières, humaines et techniques soient disponibles en quantité suffisante pour que les fonctions de gestion de l'information de l'organisation puissent être assurées ;
- c) Gérer les données et l'information liées aux activités de l'organisation conformément aux normes nationales et internationales et aux politiques et réglementations nationales en matière de gestion de l'information ;
- d) Veiller à ce que les données collectées en conformité avec les exigences nationales au cours des activités de l'organisation soient gérées et stockées d'une manière qui permette de garantir qu'elles pourront être transmises à l'ANLAM ou à d'autres parties prenantes pertinentes en cas de besoin ;
- e) Veiller à collecter et gérer des données et des informations qui répondent à leurs propres besoins internes en matière de surveillance, évaluation, planification et mise en œuvre ; et
- f) Veiller à collecter et gérer des données et des informations qui répondent aux exigences de leurs propres parties prenantes.

## **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 04.10 Glossaire des termes et abréviations concernant l'action contre les mines ;
- b) NILAM 06.10 Gestion de la formation ;
- c) NILAM 07.11 Remise à disposition des terres ;
- d) NILAM 07.12 Gestion de la qualité dans l'action contre les mines ;
- e) NILAM 07.40 Supervision des organisations d'action contre les mines ;
- f) NILAM 08.10 Enquête non technique ;
- g) NILAM 08.20 Enquête technique ;
- h) NILAM 09.10 Exigences à satisfaire en matière de dépollution ;
- i) NILAM 09.11 Dépollution du champ de bataille ;
- j) NILAM 09.13 Dépollution des bâtiments
- k) NILAM 08.30 Documentation post-dépollution ;
- l) NILAM 12.10 Éducation au risque des mines et des REG ;
- m) NILAM 10.60 Déclaration des incidents de déminage/dépollution et enquêtes.

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.