

Quel air est-il ?

Bulletin d'information sur la Qualité de l'Air en Picardie

QUALITÉ ?

n°92
juillet 2015

VOUS AVEZ DIT

QUALITÉ



Atmo
PICARDIE
Qualité de l'air



La qualité : un besoin, une nécessité

Atmo Picardie effectue ses missions de surveillance, d'information et de sensibilisation à la qualité de l'air en région picarde conformément aux principes d'indépendance, de fiabilité et de transparence qui sont les gages de sa crédibilité.

Afin de fournir au public, aux adhérents, aux partenaires et à nos clients la preuve de nos potentiels humain, technique et matériel pour mener nos missions, nous avons élaboré depuis 1999, la mise en place d'une démarche qualité.

Celle-ci s'appuie sur le référentiel normatif NF EN ISO/CEI 17025 "Exigences générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnage et d'essai".

Cette volonté du conseil d'administration et l'investissement du personnel ont permis d'obtenir en 2004 notre première accréditation par le COFRAC.

La qualité de nos travaux reconnue par le COFRAC et la volonté permanente de progresser permettent de maintenir et d'améliorer la fiabilité, la crédibilité et l'indépendance de notre structure.

La politique Qualité d'Atmo Picardie est la suivante :

1. Nous nous engageons à appliquer les normes et guides de référence à nos activités et à fournir à nos clients des mesures fiables et une information de qualité.

2. Nous proposons un service basé sur :

- Une surveillance toujours en évolution ;
- Une amélioration permanente des connaissances ;
- Une communication systématique de toutes les mesures et études ;
- La sensibilisation du public, des scolaires, des élus, des industriels, des administrations à la qualité de l'air ;
- Une qualité des mesures.

3. Nous proposons un système qualité permettant une synthèse et une évaluation de l'ensemble de nos activités. Celui-ci est la base de l'évolution et de la communication de l'association.

4. Nous exigeons que le personnel applique, dans leurs actions, l'ensemble des procédures du système qualité et pour cela nous les informons, formons et encourageons régulièrement.

5. Nous nous engageons à proposer des modifications structurelles afin d'améliorer continuellement la qualité du travail et des services fournis.

L'ensemble du personnel d'Atmo Picardie travaille avec Thomas CARPENTIER, notre responsable Qualité pour l'application des règles liées à la portée de l'accréditation, aux normes et guides de référence et à l'amélioration du système qualité mis en place.

Après plus de 15 ans, l'accréditation, l'amélioration continue, et l'intégration de l'ensemble des activités d'Atmo Picardie ont toujours été une priorité pour nos adhérents et nos conseils d'administration successifs.

Dans un contexte national et local où les problématiques de la qualité de l'air engendrent la mise en place de plans d'actions importants, manager un réseau de surveillance et d'information sur la qualité de l'air, fondé sur un système qualité reconnu est un atout fort.



Benoît ROCQ
Directeur d'Atmo Picardie

Quel air est-il ?

Bulletin d'information de l'Association
pour la Surveillance de Qualité de l'Air en Picardie

22 Boulevard Michel Strogoff
80440 BOVES

Tél. : 03 22 33 66 14 - Fax : 03 22 33 66 96

E-mail : mail@atmo-picardie.com - www.atmo-picardie.com

Directeur de publication : Eric Montes

Rédacteur en chef : Sylvie Taillaint

Rédacteur : Thomas Carpentier

Illustration de couverture : Nicolas STERIN

ISSN : 1287-1028 - Dépôt légal 3^{ème} trimestre 2015

Impression : imprimerie Yvert & Impam - Amiens





Qu'est-ce que la qualité ?

Définition

La qualité se définit comme la capacité d'une entreprise à satisfaire le client et ses exigences pouvant être exprimées dans un cahier des charges, dans un référentiel ou implicites (faisant appel au bon sens).

Historique

La qualité existe depuis le jour où l'homme a fabriqué ses premiers outils et ce concept n'a cessé de se développer. Cependant, la qualité est réellement apparue de manière volontaire suite à l'avènement de l'ère industrielle. La révolution industrielle a transformé les pratiques de travail de l'ouvrier passant d'un poste individuel à un poste dans une chaîne de travail avec la réalisation d'une tâche simple et répétitive. Les précurseurs étaient l'industrie automobile sous l'impulsion d'Henry Ford suivant les théories de Frederick Taylor, connu pour le principe du taylorisme. Ce principe reposait sur une organisation rationnelle du travail divisée en tâches élémentaires, confiées à des travailleurs spécialisés. L'exemple l'illustrant le mieux était la première chaîne de montage de la Ford T en 1913. Elle était caractérisée par une mécanisation et une standardisation des pièces et un travail à la chaîne ininterrompu où les ouvriers à des postes fixes, ensuite mobiles, réalisaient des tâches simples et élémentaires. A cette époque, la qualité était exclusivement liée aux activités de contrôle consistant à vérifier la conformité du produit fini par rapport à un cahier des charges prédéfini.

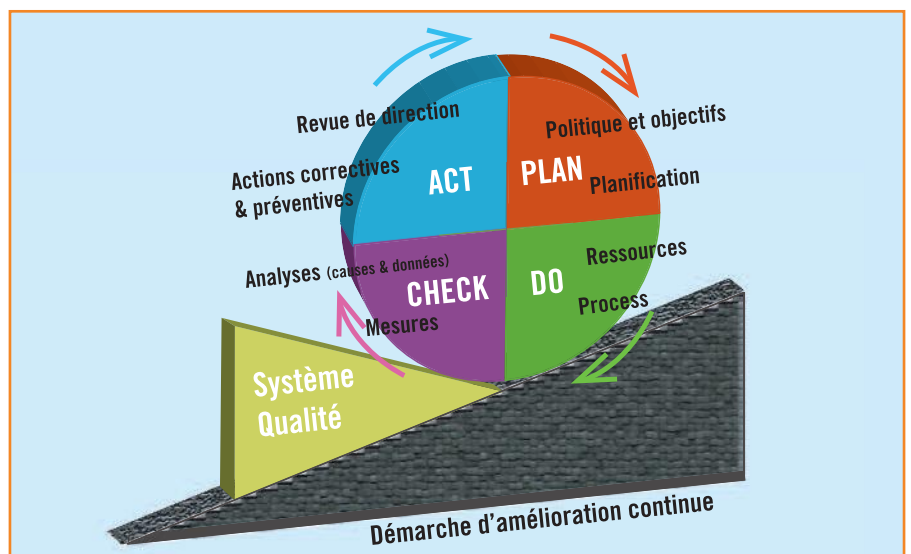
Post seconde guerre mondiale, le désir de produire en grand nombre intensifié le processus de qualité notamment

avec l'essor de l'industrie automobile. Les Etats-Unis et le Japon ont fortement développé la qualité avec la création de nouveaux outils comme la notion d'amélioration continue schématisée avec la roue de Deming également appelée **PDCA** (Plan, Do, Check, Act) ou **PFVA** (Planifier, Faire, Vérifier, Agir).

Cette notion est aujourd'hui essentielle dans la maîtrise et le bon maintien du système qualité. D'autres outils de la qualité nés durant cette période sont également toujours utilisés selon les besoins de l'entreprise et du responsable qualité (les 5M, les 5S, le Kanban ...).

Dans les années 1980, les Etats-Unis remettent en question leurs pratiques de la qualité étant donné le succès des méthodes et des outils mis en place par le Japon. Ils révisent alors leur approche de la qualité en prenant en compte ces nouveaux outils et en développent également d'autres comme par exemple la méthode des **6 sigmas** (roue de Deming améliorée).

En 1987, l'**Organisation Mondiale de Standardisation (ISO)**, fondée en 1947, crée les premières normes internationales utilisées par un grand nombre d'entreprises aujourd'hui. La première de ces normes est la norme **ISO 9001** (avec les 9000, 9002, 9003 et 9004)



Roue de Deming illustrant le principe d'amélioration continue

En France, malgré la création de l'**AFNOR** (Association Française de Normalisation) en 1926, l'assurance de la qualité s'est développée dans les années 50 lorsque les américains ont organisé des échanges technologiques avec les français. C'est à cette époque que le CEA (Commissariat de l'Energie Atomique) et EDF ont commencé à utiliser la démarche qualité.

consistant à décrire les méthodes et les exigences permettant d'avoir un bon système qualité d'un point de vue documentaire, processus et management. Avec également la notion d'amélioration continue.

Aujourd'hui, cette norme a évolué afin de correspondre au mieux aux besoins et exigences. Elle est aujourd'hui en version 2008 mais sa prochaine version sortira en septembre 2015.

Qu'est-ce que la qualité ? (suite)

Par la suite, d'autres normes ISO ont été créées comme la norme ISO 14001 concernant l'environnement ou la norme ISO 17025 traitant des exigences générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnages d'essais.

Pourquoi la qualité ?

Les enjeux de la qualité sont nombreux et variés. La qualité permet par exemple de fidéliser un client, d'obtenir de nouveaux marchés, de maintenir sa rentabilité, d'augmenter sa notoriété et d'éviter les risques ou les non-conformités.

La qualité a un coût (formations, organisation qualité à mettre en place, coût de la certification ou accréditation ...) mais elle permet d'assurer une qualité de services ou produits. Cependant, elle permet :

- de réduire les coûts par rapport à une baisse des réclamations clients ou des non-conformités ;
- de diminuer les déchets ;
- d'améliorer la réactivité et la rapidité de l'entreprise à répondre aux exigences ou aux questions du client.

Comment aborder la qualité ?

Une entreprise peut demander une certification ou une accréditation concernant une ou plusieurs normes afin de valider, dans un premier temps, son système qualité et la gestion de celui-ci. Puis, dans un second temps, le maintenir, l'améliorer mais aussi le communiquer à ses clients.

Pour cela, l'entreprise fait une demande à un organisme certificateur (exemple AFNOR, Apave, Veritas ...) ou à un organisme accréditeur comme le **COFRAC (COmité FRANçais d'ACcréditation)** pour la France, les

organismes certificateurs étant accrédités par le COFRAC.

L'organisme planifie alors un audit avec l'entreprise. Lors de cet audit, il va y avoir un passage en revue des exigences décrites dans la norme sur laquelle il souhaite être accrédité ou certifié. Le système documentaire, les pratiques et les méthodes sont des exemples de points qui seront audités. Pour avoir une certification ou une accréditation, il ne faut pas avoir d'écarts (ou non-conformités) majeurs à la norme. Seuls quelques écarts mineurs pourront être tolérés en sachant que l'organisme demandera à l'entreprise de mettre en place des actions afin de corriger ces écarts.

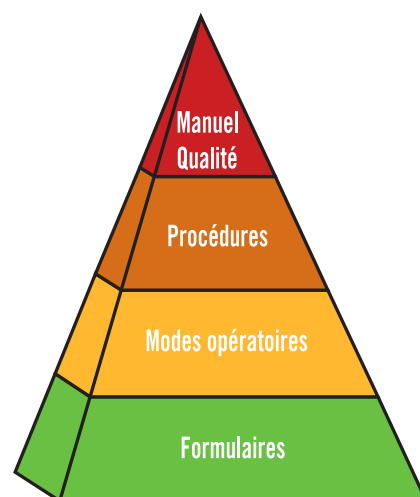
Une fois les écarts corrigés, l'entreprise obtient son certificat ou son accréditation valable pour une durée de 3 ans. Il faudra par conséquent renouveler sa demande à la suite d'un audit complet. Chaque année, un audit partiel a lieu afin de vérifier le bon maintien du système qualité.

Qu'est-ce qu'un système documentaire ?

Un système documentaire est un ensemble de documents plus ou moins détaillés permettant de figer les pratiques, les méthodes de travail et les enregistrements. Géré par responsable qualité, il est nécessaire pour éviter les dérives et les erreurs. On le représente communément sous la forme d'une pyramide documentaire allant du manuel qualité aux formulaires (ou enregistrements).

- Le niveau supérieur de la pyramide correspond au **manuel qualité**, document de synthèse présentant la structure, les politiques et objectifs qualité mais aussi son organisation.

Il est nécessaire à chaque entreprise désirant s'inscrire dans une démarche qualité. Ce document est consultable à la demande du client.



Le système qualité représenté sous la forme d'une pyramide documentaire

- Au deuxième niveau on retrouve les **procédures**, documents également indispensables au système qualité. Elles retracent, par activités, les principales actions et méthodes de travail mises en œuvre par l'entreprise. Elles font généralement référence aux modes opératoires.

- Le troisième niveau correspond justement aux **modes opératoires**. Ces documents décrivent précisément la manière de réaliser une tâche. Ils sont généralement déclinés en logigramme ou en liste d'étapes à réaliser.

- Le dernier niveau de la pyramide est réservé aux **formulaires**. Ceux-ci sont généralement des fichiers « type vierge » à remplir au cours de la tâche décrite dans les modes opératoires. Ils servent à la bonne traçabilité des actions et des données. ■



Le système qualité d'Atmo Picardie

Atmo Picardie est une association de loi 1901 créée en 1978 ayant pour principale mission de surveiller la qualité de l'air en Picardie.

Depuis la fin des années 90, elle a entamé sa démarche qualité dans un but d'obtenir et de transmettre des résultats de qualité et d'améliorer son fonctionnement et ses pratiques.

Afin de répondre au mieux à sa mission, l'association a demandé, dès 2004, l'accréditation COFRAC de sa structure sur la **norme ISO/CEI 17025**. Cette norme décrit les «exigences générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnages et d'essais». En mai 2014, Atmo Picardie a renouvelé son accréditation, pour quatre ans, sur la **norme ISO/CEI 17025 version 2005** et elle a augmenté la portée de son accréditation en y incluant le prélèvement du benzène, du



Ci-dessus le Manuel Qualité d'Atmo Picardie géré par Thomas Carpentier, le Responsable Qualité et Justine Lemaire, la secrétaire Qualité

formaldéhyde et du CO₂ dans l'air intérieur des Etablissements Recevant du Public (ERP).

Atmo Picardie a également une démarche globale de la qualité en rentrant dans son système qualité toutes ses activités n'étant soumises à l'accréditation comme la communication, la comptabilité ou le prélèvement d'autres polluants de l'air comme les particules

fines ou l'ammoniac.

Ci-dessous, un tableau représentant notre portée d'accréditation concernant l'air ambiant et un deuxième tableau détaille notre accréditation pour l'air intérieur dans les ERP. Pour plus d'informations, notre numéro d'accréditation est le 1-1476 et notre portée d'accréditation est disponible sur le site du COFRAC (www.cofrac.fr). ■

Accréditation pour la qualité de l'air ambiant (échantillonnage et prélèvement)

Objet	Caractéristique mesurée ou recherchée	Référence de la méthode
Air ambiant	Ozone (O ₃)	NF EN 14625
Air ambiant	Dioxyde de soufre (SO ₂)	NF EN 14212
Air ambiant	Monoxyde de carbone (CO)	NF EN 14626
Air ambiant	Oxydes d'azote (NO _x)	NF EN 14211
Air ambiant	Plomb, Cadmium, Nickel et Arsenic (fraction PM10 de la matière particulaire en suspension)	NF EN 14902
Air ambiant	Benzène	NF EN 14662-4
Air ambiant	Composés organiques Benzène, toluène, orthoxylène	NF EN ISO 16017-2
Air ambiant	Benzo(a)pyrène	NF EN 15549

Accréditation pour la qualité de l'air intérieur dans les ERP (échantillonnage et prélèvement)

LAB REF 30 concerne l'air intérieur dans les établissements d'accueil collectif d'enfants de moins de 6 ans, dans les accueils de loisirs, dans les établissements d'enseignement ou de formation professionnelle du premier et second degré, publics ou privés.

L'accréditation suivant le LAB REF 30 concerne l'établissement de la stratégie d'échantillonnage en vue d'évaluer la conformité ou la non-conformité des résultats obtenus à des valeurs de référence.

Les références des méthodes pour ces structures sont issues :

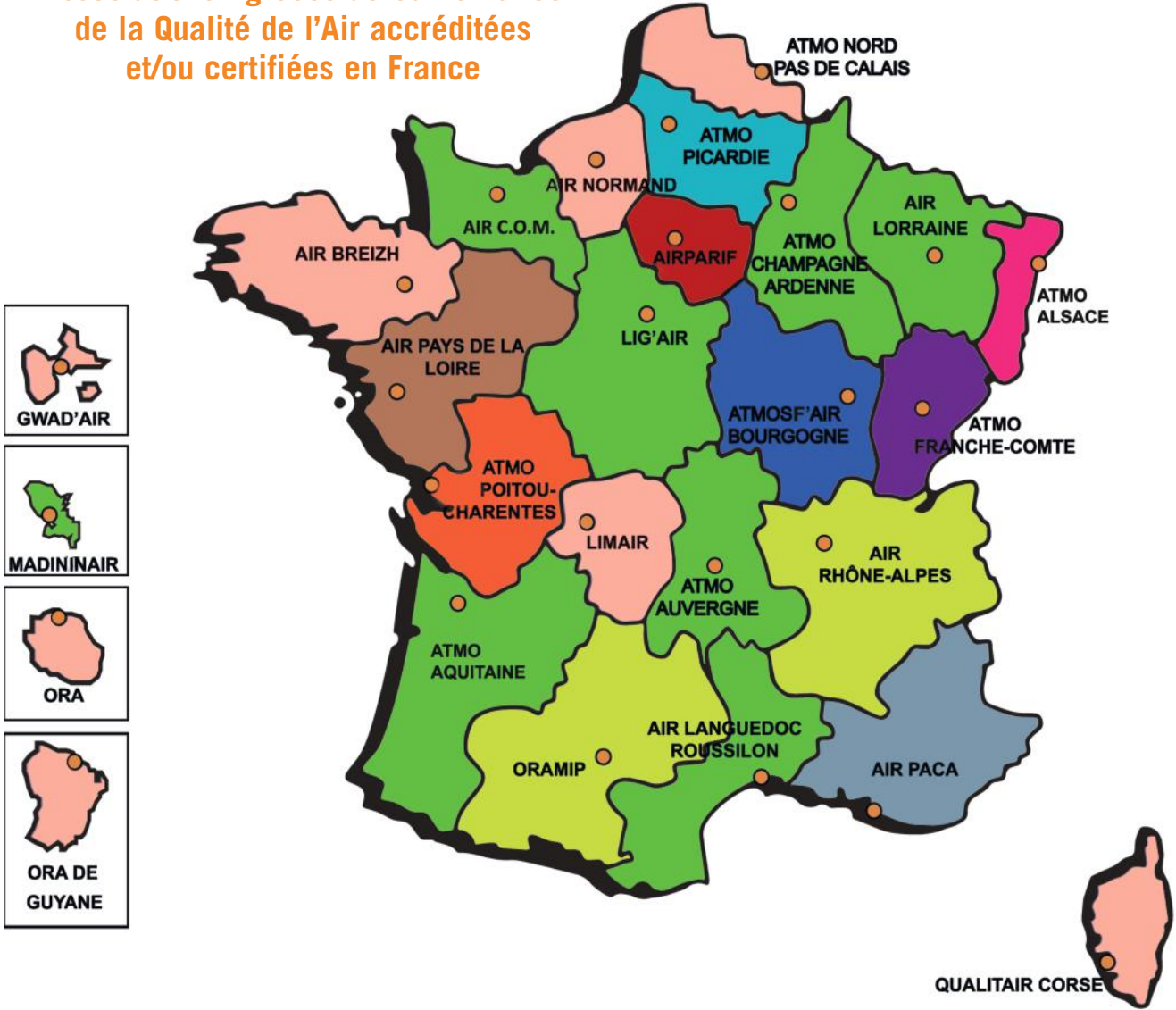
- Du décret n°2012-14 du 5 janvier 2012
- Du guide d'application pour la surveillance du formaldéhyde et du benzène (stratégie d'échantillonnage et positionnement des résultats du LCSQA)
- Du protocole de surveillance du confinement de l'air (CSTB)

Objet	Caractéristique mesurée ou recherchée	Référence de la méthode
Air intérieur	Benzène	NF EN ISO 16017-2 (octobre 2003)
Air intérieur	Formaldéhyde	NF ISO 16000-4 (avril 2006)
Air intérieur	Dioxyde de carbone (CO ₂)	Protocole de surveillance du confinement de l'air dans les lieux d'accueil de la petite enfance et du premier degré



La qualité dans les AASQA

Associations Agréées de Surveillance de la Qualité de l'Air accréditées et/ou certifiées en France



- | | | |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ ISO/CEI 17025 essais air ambiant
LAB REF 30 17025 prélèvements QAI ■ ISO/CEI 17025 étalonnage + 9001 ■ ISO 9001 ■ ISO 17025 étalonnage air ambiant ■ AASQA sans accréditation ni certification | <ul style="list-style-type: none"> ■ ISO 17025 étalonnage air ambiant
ISO 17025 essais air ambiant + ISO 9001
ISO 14001 + 18001 ■ ISO/CEI 17025 essais air ambiant
ISO/CEI 17025 prélèvement QAI
ISO 9001 + 18001 ■ ISO/CEI 17025 essais air ambiant
ISO/CEI 17025 essais/prélèvement QAI
ISO 9001 + 14001 + 18001 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 17025 essais/étalonnage air ambiant
17025 prélèvement/analyses QAI
ISO 9001 ■ 17025 prélèvement/analyses QAI
ISO 9001 ■ ISO/CEI 17025 essais/étalonnage air ambiant
ISO/CEI 17025 essais/analyses QAI
ISO 9001 |
|--|---|---|

Parmi les 26 AASQA (Associations Agréées de Surveillance de la Qualité de l'Air) de France, 8 associations sont

certifiées ISO 9001, 10 sont au moins accréditées par le COFRAC selon la norme ISO 17025 et 8 ne sont ni

accréditées ni certifiées. Il est donc intéressant de voir comment est traitée la qualité dans les autres AASQA. ■



Interviews de 4 Responsables Qualité d'AASQA

Interview de Boualem MESBAH - Responsable Qualité à Air PACA



Depuis quand travaillez-vous à Air PACA et depuis quand êtes-vous au poste de Responsable Qualité ?

J'ai été embauché à Air PACA en 2002 et je suis Responsable Qualité depuis 2003.

Sur quelles normes Air PACA a-t-elle été accréditée ?

Air PACA dispose de deux accréditations : une accréditation essais pour la mesure des gaz réglementés dans l'air ambiant et une accréditation étalonnage. Notre laboratoire d'étalonnage permet le raccordement des AASQA des régions PACA, Corse, Languedoc-Roussillon et Auvergne.

Air PACA est également certifiée QSE (Qualité, Sécurité, Environnement) par AFNOR Certification, selon les référentiels : ISO 9001, ISO 14001 et OHSAS 18001.

Que représente la qualité pour Air PACA ?

Les reconnaissances tierces parties, certification et accréditation, sont un gage de confiance pour les bénéficiaires d'Air PACA et un challenge permanent pour les personnels.

Quelles sont les politiques du président et de la direction concernant la qualité ?

De manière générique, les objectifs de la politique QSE visent à :

- Satisfaire les bénéficiaires d'Air PACA,
- Améliorer la maîtrise du métier
- Respecter l'environnement et la santé et la sécurité au travail (SST).

Pour ce qui est de l'environnement et la SST, des objectifs existent, par exemple pour réduire la consommation de papier et pour la sécurisation des stations de mesure.

Vous êtes également auditeur COFRAC depuis 2009, pouvez-vous nous décrire cette activité ?

Je suis qualifié par le COFRAC en tant qu'évaluateur technique responsable d'évaluation. A ce titre, je réalise, sous certaines conditions, des audits aussi bien techniques que qualité. Chaque année, je réalise une dizaine de jours d'audit pour le compte du COFRAC.

Pouvez-vous expliquer le déroulement d'un audit COFRAC ?

Une équipe d'évaluation est proposée au laboratoire, candidat à l'accréditation. Si ce dernier l'accepte, le responsable d'évaluation se charge de la planification du programme d'audit. Une équipe d'évaluation est formée d'un qualificateur, responsable d'évaluation et de un ou plusieurs évaluateurs techniques.

L'équipe d'évaluation réalise l'audit sur le site et puis rédige un rapport d'évaluation. Ce dernier est envoyé au COFRAC.

Ce sont finalement des instances du COFRAC qui se prononcent sur l'accréditation du laboratoire, sur la base du rapport d'audit, mais pas uniquement.

Interview de Carine MOYARD - Responsable Qualité à AirParif



Vous êtes Responsable Qualité à AirParif depuis 2000, pouvez-vous décrire votre démarche qualité ?

AirParif a entamé sa démarche de certification et d'accréditation en 2000. Celle-ci s'est concrétisée par l'obtention d'une certification ISO 9001 en août 2001 et d'une accréditation sur la norme ISO 17025 partie Essais en mai 2002 et Etalonnage en juillet 2003.

L'accréditation Essais portait initialement sur l'échantillonnage-prélèvement en air ambiant pour le SO₂, le CO, l'O₃ et les NO_x. Aujourd'hui, cette accréditation s'est étendue à l'analyse physico-chimique du benzène en air ambiant et du benzène et formaldéhyde (LAB REF 30) en air intérieur.

Que représente la qualité pour AirParif (implication du personnel, moyens, certifications, normes prélèvement et analyses ...) ?

La qualité représente la finalité de la structure, il s'agit de la qualité des informations transmises à nos clients. Elle s'obtient grâce à un système de management interne basé sur une « approche processus », ce qui implique une vision « transversale » de la structure et permet de mieux maîtriser les interfaces entre les activités et incite les différents acteurs à travailler vers un même objectif commun, la satisfaction de ses clients.

Quels sont les outils du responsable qualité ?

Dans le cadre de la démarche qualité et afin de gérer le système documentaire ainsi que les dysfonctionnements et améliorations, le service informatique d'AirParif a développé un outil Sharepoint qui répond aux besoins spécifiques de la structure. Un développement interne a été également réalisé pour la gestion des informations du personnel (informations générales, formation, habilitation ...).

Quelles sont les politiques du président et de la direction concernant la qualité ?

Le Conseil d'Administration est à l'origine de la demande de certification et d'accréditation d'AirParif. Le maintien de ces certificats est gage de la crédibilité des informations diffusées à l'extérieur par AirParif.

En interne, la démarche qualité se veut être un outil au service du bon fonctionnement de la structure qui doit lui permettre d'atteindre ces objectifs stratégiques.



Interview de Béangère CAMERLYNCK

Responsable Qualité à Atmo Nord Pas-de-Calais (Atmo NPdC)

Vous êtes Responsable Qualité depuis 2001 à Atmo NPdC. Est-ce un travail à temps plein ?

Mon poste de Responsable Qualité m'occupe à 90%. En plus, je suis également responsable de la sécurité. De plus, je fais partie de l'équipe d'astreinte et je suis pilote du processus «alerte».

Atmo NPdC n'est ni certifiée, ni accréditée. Pourquoi ce choix ?

Atmo NPdC travaille depuis plusieurs années sur la qualité, plusieurs réorganisations internes ont eu lieu et ont nécessité de travailler sur celles-ci avant de viser la certification. Pour autant la démarche SMQ (Système de Management de la Qualité) est déjà intégrée dans nos métiers depuis plusieurs années. D'ailleurs nous avons prévu de passer la certification ISO 9001 pour fin 2015..

Que représente la qualité pour Atmo NPdC ?

Pour Atmo NPdC c'est d'abord d'identifier et de comprendre les attentes des parties intéressées, afin d'y apporter une réponse adaptée et juste en vue de les satisfaire. Cela permet donc de "penser", d'adapter notre organisation de manière à satisfaire nos partenaires et usagers, d'atteindre nos objectifs et donc d'en faire une organisation pérenne.

La qualité n'est pas portée par une seule personne mais représente le résultat d'un travail collaboratif et transversal, impliquant tous les salariés. Egalement l'implication forte de la direction ce qui est une condition indispensable pour concevoir et faire vivre le système.

On peut parler aussi de l'engagement à mettre en œuvre et respecter les exigences normatives et internes, de s'assurer de la qualité des produits et des services fournis par Atmo NPdC, d'améliorer le système en continu.

Quelles sont les politiques du président et de la direction concernant la qualité ?

Les pierres angulaires de la politique qualité sont le juste niveau de qualité, l'amélioration continue et la satisfaction des partenaires et usagers.

La politique générale de l'association définie par le CA et la direction, est la ligne directrice pour l'ensemble des politiques établies au sein d'Atmo NPdC.

De la politique générale découle la politique qualité avec l'engagement de la Direction pour le développement et la mise en œuvre du SMQ.

Interview de Sandrine LUCAS

Responsable Qualité à Atmo Poitou Charentes (Atmo PC)

Depuis quand travaillez-vous à Atmo PC ?

J'ai été embauchée par Atmo PC en novembre 1997 en tant que technicienne de maintenance et Responsable Qualité.

En quelle année Atmo PC a-t-elle été accréditée et sur quelles normes ?

Atmo PC a tout d'abord été certifiée ISO 9002 (version 1994) en 2000, puis ISO 9001 (version 2000) en 2003. En 2014, cette certification a été étendue aux domaines de la sécurité et de l'environnement sur la base des référentiels OHSAS 18001 et ISO 14001 sous l'impulsion du conseil régional et du président d'Atmo Poitou-Charentes.

En ce qui concerne l'accréditation ISO 17025, elle a été obtenue en 2007 pour les essais relatifs à la mesure de certains polluants dans l'air ambiant et a été étendue en 2013 aux prélèvements en air intérieur dans les ERP (Etablissements Recevant du Public).

Que représente la qualité pour Atmo PC ?

La démarche qualité au sein d'Atmo Poitou-Charentes a pour objectif :

- De s'assurer de la satisfaction de ses clients et partenaires
- De s'assurer de la qualité de ses produits et de la maîtrise de ses processus via la mesure de leur efficacité et performance
- De disposer d'un outil efficace de management

La certification et l'accréditation sont la reconnaissance par des organismes indépendants du bon fonctionnement de la démarche et un gage de crédibilité vis-à-vis des clients et partenaires.

Quels sont les outils du Responsable Qualité ?

Au sein d'Atmo Poitou-Charentes, l'ensemble des informations liées à la qualité sont disponibles sur un Intranet. La communication interne est ensuite réalisée via la messagerie électronique et l'ensemble des réunions réalisées avec l'équipe.

Quelles sont les politiques du président et de la direction concernant la qualité ?

La démarche QSE au sein d'Atmo Poitou-Charentes est une démarche volontaire impulsée depuis sa mise en œuvre par les différents présidents et conseils d'administration. La politique du président relayée par le directeur est de mettre en œuvre les moyens nécessaires au bon fonctionnement du système et l'atteinte des objectifs fixés.

