
**Management de la qualité — Lignes
directrices pour la qualité en management
de projet**

Quality management — Guidelines to quality in project management

**iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)**

ISO 10006:1997

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/cd85d471-7e52-4133-aadd-b20cf14ee596/iso-10006-1997>



Sommaire

	Page
1	1
2	1
3	1
4	3
4.1	3
4.2	3
4.3	3
4.4	3
5	3
5.1	3
5.2	4
5.3	6
5.4	8
5.5	10
5.6	12
5.7	13
5.8	14
5.9	16
5.10	17
5.11	18
6	20

Annexes

A	24
B	26
C	27

Tableaux

Tableau 1 — Descriptions des processus du management de projet.....	22
---	----

© ISO 1997

Droits de reproduction réservés. Sauf prescription différente, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie et les microfilms, sans l'accord écrit de l'éditeur.

Organisation internationale de normalisation
 Case postale 56 • CH-1211 Genève 20 • Suisse
 Internet central@iso.ch
 X.400 c=ch; a=400net; p=iso; o=isocs; s=central

Imprimé en Suisse

Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de l'ISO). L'élaboration des Normes internationales est normalement confiée aux comités techniques de l'ISO. Chaque comité membre intéressé par une étude a le droit de faire partie du comité technique créé à cet effet. Les organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO, participent également aux travaux. L'ISO collabore étroitement avec la Commission électrotechnique internationale (CEI) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les projets de Normes internationales adoptés par les comités techniques sont soumis aux comités membres pour vote. Leur publication comme Normes internationales requiert l'approbation de 75 % au moins des comités membres votants.

iTeh STANDARD PREVIEW

La Norme internationale ISO 10006 a été élaborée par le comité technique ISO/TC 176, *Management et assurance de la qualité*, sous-comité SC 2, *Systèmes qualité*.

ISO 10006:1997
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/cd85d471-7e52-4133-aadd-b20cf14ee596/iso-10006-1997>
Les annexes A à C de la présente Norme internationale sont données uniquement à titre d'information.

Introduction

La présente Norme internationale donne des lignes directrices pour les éléments, concepts et pratiques du système qualité pour lesquels la mise en œuvre est un élément important et a un impact pour l'obtention de la qualité en management de projet et vient compléter l'ISO 9004-1.

Ces lignes directrices s'adressent à un vaste public. Elles sont applicables à des projets extrêmement divers, qui vont du plus petit au plus grand et du plus simple au plus complexe. Elles sont prévues pour être utilisées par des personnes ayant l'expérience du management de projet et qui ont besoin de s'assurer que leur organisation applique effectivement les pratiques contenues dans la famille des normes ISO 9000, ainsi que par ceux ayant l'expérience du management de la qualité et à qui on demande de s'impliquer dans des organisations de projet et de mettre leurs connaissances et expériences au service du projet en question. Inévitablement, certains trouveront que les explications données ci-après sont trop détaillées; il convient cependant de garder à l'esprit que d'autres lecteurs peuvent les considérer comme indispensables.

Il est admis que l'application de la qualité au management de projet revêt deux aspects: qualité des processus du projet et qualité du produit du projet. Il est admis qu'un manquement au respect de l'un ou l'autre de ces deux aspects est susceptible d'avoir des conséquences considérables sur le produit du projet, ses parties prenantes et sur l'organisation chargée du projet. Il est également admis que l'obtention de la qualité est une responsabilité managériale exigeant un engagement de tous les échelons impliqués des organisations, lesquels demeurent responsables de leurs processus et produits respectifs.

Dans un projet, la création et la continuité de la qualité des processus et des produits exigent que l'on adopte une approche systématique. Il convient d'orienter cette approche vers la compréhension et la satisfaction des besoins implicites et explicites des clients, vers l'évaluation des besoins des autres parties prenantes ainsi que vers la prise en compte des politiques qualité des organismes afin de les intégrer dans le management de projet.

Management de la qualité — Lignes directrices pour la qualité en management de projet

1 Domaine d'application

Ces lignes directrices font appel aux processus du management de projet et servent de cadre de discussion pour leur mise en application.

La présente Norme internationale s'applique à des projets de complexité variable, qu'ils soient petits ou grands, de courte ou longue durée, qui se situent dans des environnements distincts et quel que soit le type de produit du projet, y compris matériels, logiciels, produits issus de processus à caractère continu, services ou une combinaison de ceux-ci. Il peut s'avérer nécessaire d'adapter ces lignes directrices à un projet précis.

La présente Norme internationale ne constitue pas un guide pour le management de projet en lui-même.

2 Références normatives

Les normes suivantes contiennent des dispositions qui, par suite de la référence qui en est faite, constituent des dispositions valables pour la présente Norme internationale. Au moment de la publication, les éditions indiquées étaient en vigueur. Toute norme est sujette à revue et les parties prenantes des accords fondés sur la présente Norme internationale sont invitées à rechercher la possibilité d'appliquer les éditions les plus récentes des normes indiquées ci-après. Les membres de la CEI et de l'ISO possèdent le registre des normes internationales en vigueur à un moment donné.

ISO 8402:1994, *Management de la qualité et assurance de la qualité - Vocabulaire.*

ISO 9004-1:1994, *Management de la qualité et éléments du système qualité - Partie 1: Lignes directrices.*

NOTE – Les annexes A, B et C contiennent d'autres informations et des références complémentaires pour l'obtention de la qualité en management de projet.

3 Définitions

Pour les besoins de la présente Norme internationale, les définitions contenues dans l'ISO 8402:1994 ainsi que les définitions suivantes s'appliquent.

3.1 projet: Processus unique, qui consiste en un ensemble d'activités coordonnées et maîtrisées comportant des dates de début et de fin, entrepris dans le but d'atteindre un objectif conforme à des exigences spécifiques telles que les contraintes de délais, de coûts et de ressources.

NOTE 1 Il est possible qu'un projet individuel fasse partie d'une structure de projet plus large.

NOTE 2 Dans certains projets, le ou les objectifs sont affinés et les caractéristiques du produit sont déterminées progressivement, à mesure que le projet progresse.

NOTE 3 Un projet peut aboutir à une ou plusieurs unités de produit.

NOTE 4 L'organisation est temporaire et n'est mise en place que pour la durée de vie du projet.

NOTE 5 Les interactions entre activités du projet peuvent être complexes.

3.2 produit du projet: Produit défini dans le cadre du projet et livré au client.

NOTE – Le cadre du projet peut être mis à jour au cours du projet.

3.3 plan de projet: Document qui spécifie les exigences permettant d'atteindre l' (les) objectif(s) du projet.

NOTE 1 Il convient que le plan de projet¹⁾ comprenne le plan qualité du projet ou s'y réfère.

NOTE 2 Le plan de projet comprend également d'autres plans, tels que ceux concernant les structures organisationnelles, les ressources, le planning et le budget.

3.4 parties prenantes: Personne ou groupe de personnes ayant un intérêt commun dans les résultats de l'organisme fournisseur et dans l'environnement dans lequel il agit. [ISO 9000-1:1994]

NOTE 1 Dans le contexte de cette définition, l'organisme fournisseur est l'organisme en charge du projet.

NOTE 2 Les parties prenantes peuvent être:

- un client, bénéficiaire du produit du projet;
- un consommateur, par exemple l'utilisateur du produit du projet;
- un propriétaire, par exemple l'initiateur du projet, encore appelé organisme à l'origine du projet;
- un partenaire, lors de projets en participation par exemple;
- un bailleur de fonds, par exemple une institution financière;
- un sous-contractant, organisme qui fournit des produits à l'organisme en charge du projet;
- la société, par exemple une entité juridictionnelle ou à pouvoir réglementaire et le public dans son ensemble;
- le personnel interne, par exemple des membres de l'organisme en charge du projet.

NOTE 3 Des conflits d'intérêts peuvent surgir entre parties prenantes.

3.5 processus: Ensemble de moyens et d'activités liés qui transforment des éléments entrants en éléments sortants. [ISO 8402:1994, 1.2]

NOTE 1 Les moyens peuvent comprendre le management, les services, le personnel, les finances, les infrastructures, les équipements, les techniques et les méthodes.

NOTE 2 Les processus du projet comprennent les processus du management de projet.

3.6 analyse de l'avancement: Evaluation des éléments sortants des activités liées au projet, réalisée à des moments appropriés du cycle de vie du projet, pour tous les processus, et basée sur des critères définis pour les processus et le produit.

NOTE – Suite à l'analyse de l'avancement, il peut être exigé de procéder à la révision du plan de projet.

1) Le plan de projet est également appelé en français «plan de management de projet», «plan d'exécution de projet», «plan directeur de projet» ou «manuel de projet».

4 Caractéristiques des projets

4.1 Généralités

Le présent paragraphe traite des caractéristiques des projets qui se révèlent essentielles à la mise en application de cette norme.

4.2 Management de projet

Le management de projet comprend la planification, l'organisation, le suivi de la progression et la maîtrise de tous les aspects du projet dans un processus continu, afin d'atteindre ses objectifs. Les processus et les objectifs du management de la qualité (voir ISO 8402) s'appliquent pour l'ensemble des processus du management de projet.

4.3 Organisme

Pour les besoins de cette norme, l'organisme à l'origine du projet est celui qui décide d'entreprendre le projet et qui le confie à un organisme en charge du projet. L'organisme en charge du projet est l'organisme qui mène à bien ce projet. L'organisme en charge du projet peut faire partie intégrante de l'organisme à l'origine du projet, laquelle peut être une co-entreprise, un consortium, etc.

4.4 Phases et processus de projet

Un projet est un processus que l'on peut diviser en de nombreux sous-processus distincts et interdépendants. Il est possible - et parfois recommandé - de regrouper de manière homogène et ordonnée ces sous-processus en phases. Pour l'organisation responsable du projet, le "phasage" est un moyen de maîtriser la réalisation des objectifs et d'évaluer les risques associés - en parvenant à un engagement progressif. Il se peut que les phases se chevauchent en grande partie au cours du cycle de vie du projet.

Dans le but de faciliter les discussions sur la qualité en matière de management de projet, une approche privilégiant les processus a été adoptée dans cette norme ; les processus de projet ont donc été regroupés en deux catégories : les processus du management de projet et les processus relatifs au produit du projet (ceux qui sont uniquement concernés par le produit du projet tels que la conception, la production et la vérification).

La présente norme internationale énumère des lignes directrices pour la qualité des processus du management de projet alors que l'ISO 9004-1 présente des lignes directrices pour la qualité des processus relatifs au produit du projet.

5 Qualité dans les processus du management de projet

5.1 Généralités

Le tableau 1 liste et résume les processus de management de projet que l'on considère comme applicables à la majorité des projets. Tous les processus traités dans la présente norme n'existent pas obligatoirement dans un projet particulier alors que des processus supplémentaires peuvent se révéler nécessaires dans d'autres.

Les processus du management de projet sont regroupés par affinité, par exemple tous les processus relatifs aux délais appartiennent à un même groupe. Dix groupes de processus de management de projet sont présentés. Le premier d'entre eux est le processus stratégique qui légitime et indique les orientations à prendre pour un projet. Le second groupe couvre le management de la coordination des processus. Les huit autres groupes sont les processus relatifs au contenu du projet, aux délais, aux coûts, aux ressources, au personnel, à la communication, aux risques et aux achats.

Chacun des processus de management de projet est présenté dans un article distinct, lequel comprend une description du processus et des recommandations pour la qualité du processus.

5.2 Processus stratégique

Le processus stratégique est un processus qui précise les orientations, organise et gère la réalisation des autres processus du projet.

Au moment de définir les orientations du projet, il convient de considérer les concepts suivants, déterminants pour parvenir à la qualité en management de projet:

- la satisfaction des besoins implicites et explicites du client et de toute autre partie prenante est primordiale;
- un projet est mené comme un ensemble de processus planifiés et interdépendants;
- il est nécessaire de porter attention à la qualité des processus comme à celle des produits pour atteindre les objectifs du projet;
- le management est responsable de la création d'un environnement favorable à la qualité;
- le management est responsable de l'amélioration continue.

Le présent paragraphe donne des lignes directrices sur la manière de considérer ces concepts dans le processus stratégique. Des lignes directrices sur la manière de considérer ces concepts dans les autres processus sont données dans le reste de l'article 5.

Le processus stratégique sera de qualité si l'on s'est assuré que ces concepts sont pris en compte dans tous les processus.

5.2.1 La satisfaction des besoins implicites et explicites du client et de toute autre partie prenante est primordiale.

Il convient de comprendre clairement les besoins du client et de toute autre partie prenante afin de s'assurer que l'ensemble des processus se concentrent sur ces besoins et sont capables d'y répondre.

Il convient d'établir des interfaces entre toutes les parties prenantes et d'obtenir des retours d'information, en temps opportun, tout au long du projet. Il est recommandé de résoudre tout conflit entre parties prenantes. En temps normal, il convient de privilégier les besoins du client lorsque surgissent des conflits entre ses besoins et ceux des autres parties prenantes. Il convient d'obtenir le consentement du client lors du règlement des conflits. Il est également recommandé de formaliser les accords des parties prenantes. Il y a lieu de continuer à porter attention aux besoins des parties prenantes, tout au long du projet, soit que ces besoins évoluent, soit que de nouvelles parties prenantes apparaissent.

Il y a lieu de définir les objectifs du projet en vue de satisfaire les exigences spécifiées et, si nécessaire, de les affiner en cours de projet. Il convient que les objectifs décrivent ce qui doit être réalisé, qu'ils soient exprimés en termes de délais, coûts, caractéristiques de produits et, lorsque cela est possible, qu'ils soient mesurables.

5.2.2 Un projet est mené comme un ensemble de sous-processus planifiés et interdépendants.

Il est recommandé d'identifier les processus du projet, ceux qui en sont chargés, leurs responsabilités et autorité, le tout étant consigné par écrit. Il y a lieu de définir les politiques relatives aux processus de projet. En général, la structure du produit final et ses composants sont pris en compte pour assurer l'identification des processus appropriés. Il convient de définir, de coordonner et d'intégrer les interdépendances des processus. Il y a lieu de concevoir le projet en prenant en compte les processus intervenant plus tard dans le cycle de vie du produit tels que ceux relatifs à la maintenance. La stratégie concernant les achats de biens et services à l'extérieur est généralement établie en tenant compte des impacts possibles sur l'organisme en charge du projet.

Il convient de déterminer et de formaliser les relations, la partage de responsabilité et d'autorité entre l'organisme à l'origine du projet et l'organisme en charge du projet, ainsi qu'avec les autres parties prenantes concernées.

Il y a lieu de planifier les analyses de l'avancement (voir annexe B) afin d'évaluer l'état du projet et d'apporter des informations, s'il y a lieu, pour la révision du plan de projet.

5.2.3 Il est nécessaire de porter attention à la qualité des processus comme à celle des produits pour atteindre les objectifs du projet.

Pour atteindre les objectifs, il convient de porter une attention particulière à la qualité des processus de management de projet et à la qualité du produit du projet.

La famille de normes ISO 9000 présente un certain nombre de pratiques qualité relatives aux processus et produits, tels que la documentation, les audits et maîtrises de processus, qui contribuent à la réalisation des objectifs du projet. Des pratiques types applicables aux processus de projets dans leur ensemble sont énumérées en annexe A.

5.2.4 Le management est responsable de la création d'un environnement favorable à la qualité.

Il convient que le management de l'organisme à l'origine du projet et celui de l'organisation de projet coopèrent dans le but de créer un environnement favorable à la qualité. Il est recommandé que les moyens permettant de créer un tel environnement comprennent :

- la mise en place d'une structure et d'un soutien organisationnels contribuant à la réalisation des objectifs;
- la prise de décisions à partir de données et de renseignements factuels;
- la mise en œuvre des analyses de l'avancement et leur utilisation dans un souci de qualité (voir annexe B);
- l'implication de tout le personnel du projet en vue d'obtenir la qualité des processus et du produit;
- l'établissement de relations réciproques constructives avec les sous-contractants et autres organisations.

Il convient d'affecter du personnel compétent et d'appliquer des outils, techniques, méthodes et pratiques appropriés afin d'exécuter, piloter et maîtriser les processus, de déclencher des actions correctives et préventives, et d'améliorer les processus.

Il convient de nommer un chef de projet dans les meilleurs délais. Le chef de projet est une personne qui a des responsabilités et une autorité définies pour manager le projet. Il convient que l'autorité déléguée au chef de projet soit proportionnée à ses responsabilités attribuées.

NOTE – Le titre conféré au chef de projet peut varier d'un projet à l'autre.

5.2.5 Le management est responsable de l'amélioration continue.

Dans un organisme initiant des projets, le management est responsable de l'amélioration continue de la qualité des processus, en se fondant sur l'expérience. Afin de tirer profit de l'expérience, il convient de traiter le management de projet comme un processus à part entière et non pas comme une activité isolée. Il y a lieu de mettre en place un système permettant de recueillir et d'analyser les renseignements obtenus en cours de projet dans le but de les utiliser dans un processus d'amélioration continue.

L'organisme en charge du projet est chargée d'améliorer en permanence la qualité de ses propres processus et activités. Il convient de prendre des dispositions pour l'auto-évaluation, les audits internes et éventuellement externes, en prenant en compte les délais et les ressources nécessaires.

NOTE – L'ISO 9004-4 donne des lignes directrices pour l'amélioration de la qualité.

5.3 Management de la coordination des processus

Un projet se compose de plusieurs processus. Une action entreprise dans l'un de ces processus en affecte généralement d'autres. La responsabilité du management global de la coordination des processus du projet incombe au chef de projet. Le management de la coordination des processus couvre

- le lancement du projet et l'élaboration du plan de projet: évaluer les exigences du client et des autres parties prenantes; préparer un plan de projet et mettre en route les autres processus;
- le management des interactions: gérer les interactions au cours du projet;
- le management des modifications: anticiper les modifications et les gérer sur la totalité des processus;
- la clôture: clore les processus et obtenir un retour d'information.

5.3.1 Lancement du projet et élaboration du plan de projet

Il est vivement recommandé de préparer et de mettre à jour en permanence le plan de projet, qui comprend le plan qualité. Le niveau de détails sera fonction de la taille et de la complexité du projet.

Il convient de faire référence dans le plan de projet aux exigences écrites du client et de toute autre partie prenante concernée ainsi qu'aux objectifs du projet. Il convient également de consigner par écrit l'origine de chaque exigence afin de rendre possible sa traçabilité.

Il convient d'identifier et d'inclure dans le plan de projet les caractéristiques du produit et la manière de les mesurer et les évaluer.

Il est recommandé de procéder à des revues de contrat dans le cas où le but d'un projet est de répondre aux exigences d'un contrat.

Durant la phase de lancement, il y a lieu d'identifier parmi les projets déjà réalisés par l'organisme à l'origine du projet, ceux qui se rapprochent le plus du projet à lancer, afin d'exploiter au mieux l'expérience acquise.

Il convient d'identifier et de formaliser dans le plan de projet, les processus du projet et leurs objectifs.

Il convient d'établir le système qualité du projet et d'y inclure des dispositions visant à faciliter et à promouvoir l'amélioration continue de la qualité. Puisque la qualité fait partie intégrante d'un projet bien managé, il est recommandé d'intégrer le système qualité du projet au système de management de projet. Le système qualité est généralement documenté dans le plan qualité.

Dans la mesure du possible, il convient que l'organisme en charge du projet adopte et, si nécessaire, adapte le système qualité et les procédures de l'organisme à l'origine du projet. Il est recommandé de faire référence dans le plan qualité, aux parties applicables de la documentation du système qualité de l'organisme à l'origine du projet. Dans les cas où d'autres parties prenantes ont des exigences particulières pour le système qualité, il y a lieu de s'assurer que le système qualité qui en résulte correspond aux besoins du projet.

L'élaboration du plan de projet implique que l'on intègre les plans résultant de la planification d'autres processus du projet. Il convient de réviser les plans pour en assurer l'homogénéité et remédier aux divergences.

Il est recommandé que le plan de projet identifie, prévoit et planifie les revues (voir les "revues" dans l'annexe A) ainsi que la conservation des enregistrements. Généralement, les revues comprennent celles du système qualité, du plan de projet et leur adéquation à la réalisation des objectifs du projet.

Dans le but de fournir des indications fondamentales sur la mesure et le suivi des avancements, et de préparer la planification du travail restant, il convient de programmer et d'inclure les analyses de l'avancement (voir annexe B) dans le plan de projet.

Il convient d'établir les exigences des pratiques qualité à adopter tout au long du projet (voir annexe A) telles que la documentation, la vérification, l'enregistrement, la traçabilité, les revues et audits.

Afin d'effectuer le suivi des progressions, il y a lieu de définir des indicateurs de performance et de prendre des dispositions en vue d'une évaluation régulière. Il convient que les évaluations facilitent les actions correctives/préventives et confirment la validité des objectifs du projet dans un environnement changeant.

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/cd85d471-7e52-4133-aadd-b20cf14ee596/iso-10006-1997>

Il est recommandé d'identifier les interfaces dans le plan de projet. Il convient de porter une attention particulière aux interfaces suivantes:

- la liaison avec le client et les autres parties prenantes;
- la liaison de l'organisme en charge du projet et les canaux de communication avec les différentes fonctions de l'organisme à l'origine du projet;
- les interfaces entre fonctions au sein de l'organisme en charge du projet.

5.3.2 Management des interactions

Dans le but de faciliter les relations envisagées entre processus, il convient de gérer les interactions au sein du projet. Cela inclut généralement la mise en place de procédures visant à établir le management des interfaces, la tenue de réunions de projet impliquant plusieurs fonctions, l'apport de solutions à des problèmes tels que les conflits de responsabilités ou les modifications apportées à l'exposition à des risques, les mesures de performance du projet utilisant des techniques telles que l'analyse de la valeur acquise du réalisé, et la mise en place d'analyses de l'avancement dans le but de prévoir l'état du projet et le plan du travail restant (voir annexe B).

Il convient de faire appel aux analyses de l'avancement afin d'identifier les problèmes potentiels d'interfaces. Il y a lieu de noter que c'est, en règle générale, aux interfaces, que les risques sont les plus importants et qu'il convient de les coordonner.

La communication dans le cadre du projet est un facteur clé de coordination, comme indiqué en 5.9.

5.3.3 Management des modifications

Le management des modifications recouvre l'identification et la consignation par écrit des causes de modifications, de leur impact, ainsi que la revue et l'approbation des modifications à apporter aux processus et au produit.

Le management des modifications comprend celles apportées au contenu du projet et au plan de projet. Avant qu'une modification ne soit autorisée, il convient d'en analyser la finalité, l'étendue et l'impact, en particulier pour celle qui a une incidence sur les objectifs du projet ayant fait l'objet d'un accord avec le client et les autres parties prenantes concernées.

Le management des modifications comprend leur coordination au sein de processus de projets liés entre eux et la résolution de conflits susceptibles de surgir.

Il est recommandé que les procédures de management des modifications comprennent une maîtrise des documents.

NOTE 1 Pour obtenir des conseils supplémentaires sur le management des modifications, voir également l'ISO 9004-1.

NOTE 2 Pour obtenir des conseils sur le management de la configuration, voir l'ISO 10007.

5.3.4 Clôture

Au cours du projet, il convient de s'assurer que tous les processus de projet sont clos dans les conditions prévues. Il faut donc s'assurer que les enregistrements sont compilés et conservés pour un laps de temps spécifié.

Quelle que soit la raison de la clôture du projet, il convient d'entreprendre une revue complète des résultats de celui-ci. Il y a alors lieu de prendre en compte l'ensemble des enregistrements pertinents, y compris ceux qui proviennent des analyses de l'avancement et des parties prenantes. Il est recommandé de porter une attention particulière au retour d'information du client et des autres parties prenantes concernées et de le quantifier chaque fois que possible. Des enregistrements appropriés sont préparés à partir de cette revue, qui font ressortir les expériences susceptibles d'être utilisées par d'autres projets.

Il convient que la clôture du projet soit portée de manière formelle à la connaissance de toutes les parties prenantes.

5.4 Processus relatifs au contenu du projet

Pour les besoins de la présente norme, le "contenu du projet" comprend une description du produit du projet, ses caractéristiques ainsi que la façon dont celles-ci sont mesurées ou évaluées.

Ces processus visent à :

- traduire les exigences du client et de toute autre partie prenante, en activités à accomplir pour atteindre les objectifs du projet et à organiser ces activités;
- s'assurer que les personnes travaillent dans le contenu du projet, pendant la réalisation des activités;
- s'assurer que les activités mises en œuvre dans le projet satisfont aux exigences décrites dans le contenu du projet.