



Opquast Certified ®
Référentiel de compétences
Bonnes pratiques qualité Web (BPQW)

Sommaire

1. Maîtriser les fondamentaux et standards du Web.....	3
2. Connaître l'accessibilité, les contextes utilisateurs et la conception universelle.....	3
3. Prévenir les risques et renforcer l'assurance qualité Web.....	3
4. Connaître les métiers et la valeur ajoutée du projet Web	4
5. Déployer des checklists, des référentiels et améliorer la qualité du projet Web	4
6. Connaître les bonnes pratiques, leur conception et leur utilisation	5
7. Maîtriser les objets et concepts fondamentaux du projet Web	6
7.1. Alternatives	6
7.2. Code	7
7.3. Contact.....	7
7.4. Contenus	7
7.5. E-Commerce.....	7
7.6. Espaces publics	7
7.7. Fichiers et multimédia	7
7.8. Formulaire	8
7.9. Hyperliens	8
7.10. Identification.....	8
7.11. Internationalisation.....	8
7.12. Mobile.....	8
7.13. Navigation.....	9
7.14. Newsletter	9
7.15. Présentation	9
7.16. Sécurité et confidentialité.....	9
7.17. Serveur et performances	10
7.18. Syndication.....	10
7.19. Tableaux	10

Les bonnes pratiques Opquast constituent un **socle transversal de connaissances pour les professionnels du Web**. L'ensemble des bonnes pratiques, leurs objectifs et le vocabulaire associé permettent aux professionnels du Web de travailler en maîtrisant les risques. Ce document s'adresse aux professionnels du Web, directeurs numériques/digitaux, aux responsables formation ou ressources humaines qui souhaitent passer ou faire passer la certification à leurs équipes. Il définit la liste des compétences visées par la certification. Chaque section représente une compétence clef. Chaque compétence est elle-même décomposée en sous-compétences.

1. Maîtriser les fondamentaux et standards du Web

- Comprendre le fonctionnement du Web
- Comprendre les principaux standards du Web et leur rôle dans la diffusion de contenus et de services en ligne
- Promouvoir le respect des standards et savoir sensibiliser les décideurs et opérationnels au respect des standards
- Apprécier la pertinence de solutions technologiques au regard du respect des standards du Web

2. Connaître l'accessibilité, les contextes utilisateurs et la conception universelle

- Prendre en compte la diversité des accès au Web
- Connaître le contexte d'utilisation du Web par les personnes handicapées
- Anticiper l'utilisation des contenus et services Web dans des contextes multiples
- Connaître la notion d'aide technique au moins un outil courant de vocalisation
- Sensibiliser à l'accessibilité numérique et aux agents utilisateurs
- Préconiser une stratégie et des exigences en matière de conception universelle
- Préconiser le respect de pratiques d'accessibilité et de qualité
- Convaincre les acteurs de la pertinence et de la valeur ajoutée des bonnes pratiques

3. Prévenir les risques et renforcer l'assurance qualité Web

- Professionnaliser le projet Web et les interventions des différents acteurs
- Impulser une démarche qualité Web
- Sécuriser les interventions des différents intervenants sur le projet Web
- Préconiser le respect de pratiques d'accessibilité et de qualité
- Anticiper les risques utilisateurs et les coûts de non-qualité
- Informer les acteurs des risques en cours de projet
- Sensibiliser à la nécessité de travailler avec des check-lists
- Sensibiliser à la nécessité de prendre en compte les exigences en amont et tout au long du projet.

4. Connaître les métiers et la valeur ajoutée du projet Web

- Piloter un projet Web dans toutes ses composantes
- Comprendre les différents métiers associés aux projets et applications Web
- Définir et expliquer de façon synthétique les exigences fondamentales des utilisateurs de sites Web (modèle VPTCS - Visibilité - Perception - Technique - Contenus - Services)
- Définir la qualité Web et expliquer le rôle des acteurs transverses
- Expliquer la différence entre l'expérience utilisateur et l'interface utilisateur
- Expliquer le rôle et la répartition entre les maîtres d'œuvre et les maîtres d'ouvrage
- Définir les principaux vecteurs de valeur ajoutée du projet Web
- Définir les fonctions support qui mettent en valeur les contenus et services
- Anticiper les chantiers nécessaires et les coûts visibles et cachés en cours de projet Web
- Structurer, consolider et compléter des documents de conception (cahiers des charges, schémas directeurs numériques, spécifications fonctionnelles et techniques, etc.)

5. Déployer des checklists, des référentiels et améliorer la qualité du projet Web

- Choisir des bonnes pratiques pertinentes
- Comprendre ce qu'est un audit rapide
- Comprendre ce qu'est un audit expert
- Comprendre ce qu'est un suivi de production
- Expliquer le processus type de conception d'un site Web
- Définir ce qu'est la phase de prototypage et le format des livrables associés
- Définir la phase de création graphique et le format des livrables associés
- Définir ce qu'est une intégration HTML/CSS/JS et le format des livrables associés (templates)
- Définir ce qu'est un CMS et la phase de développement
- Définir les métiers impliqués lors de chacune des phases
- Déterminer les phases nécessitant des vérifications qualité, des améliorations du CDC ou d'autres livrables de conception

- Définir et savoir choisir entre différentes approches de certification (certification d'organisation ou de démarche, labellisation de site, ou certification de compétences)
- Préconiser des actions qualité ciblées en fonction des phases projets
- Planifier et se repérer tout au long du déroulement d'un projet Web
- Déclencher des évaluations tout au long du projet Web
- Sensibiliser les acteurs du projet Web aux processus, livrables et vérifications nécessaires
- Arbitrer entre contrôle en amont/aval
- Argumenter et arbitrer entre les tests automatiques ou manuels
- Argumenter et arbitrer entre vérifications par des tiers ou auto-contrôle
- Sélectionner ou savoir choisir des bonnes pratiques pertinentes pour chaque phase de conception/production
- Prendre en compte les bonnes pratiques tout au long de la vie du site Web
- Sécuriser et optimiser le processus de production

6. Connaître les bonnes pratiques, leur conception et leur utilisation

- Comprendre le processus de conception de référentiels de bonnes pratiques
- Animer une démarche de conception de référentiel
- Produire des libellés de bonnes pratiques
- Rédiger des objectifs associés à chaque bonne pratique
- Structurer un référentiel de bonnes pratiques
- Définir ce qu'est une bonne pratique et les critères permettant de les qualifier
- Définir ce qu'est une recommandation
- Expliquer la différence entre bonne pratique, recommandation et optimisation
- Comprendre les bonnes pratiques associées à la conception ou à la production d'un site Web
- Comprendre les bonnes pratiques et objectifs associées à l'activité e-commerce
- Comprendre les bonnes pratiques et objectifs associées à la prise en compte du contexte mobile
- Comprendre les bonnes pratiques et objectifs associées à l'internationalisation
- Comprendre les bonnes pratiques et objectifs associées à la sécurité et aux performances
- Comprendre les bonnes pratiques et objectifs associées à la qualité des contenus et à la confiance sur le site Web
- Comprendre les bonnes pratiques et objectifs associés à la qualité du code

- Préconiser des améliorations de la qualité des sites et livrables associés
- Expliquer les bonnes pratiques et leurs objectifs
- Améliorer les sites Web et les livrables intermédiaires
- Détecter des risques côté utilisateur
- Déclencher des améliorations
- Échanger de manière pertinente et professionnelle avec tous les acteurs du projet Web
- Alerter de manière pertinente et argumentée lors de la détection d'un risque ou d'un défaut
- Sensibiliser les acteurs du projet Web aux bonnes pratiques
- Argumenter de manière ciblée les choix opérationnels en matière de qualité des sites
- Convaincre différents acteurs de se former et d'appliquer des bonnes pratiques
- Démontrer la valeur ajoutée et les risques associés aux choix opérationnels
- Proposer des pistes d'amélioration pour un site Web
- Sélectionner des bonnes pratiques pertinentes
- Définir une liste de bonnes pratiques prioritaires pour un projet Web
- Intégrer les exigences qualité dans les livrables de conception et de production
- Détecter les principaux défauts d'un site Web
- Aider à la conception et consolider la production de livrables prenant en compte les bonnes pratiques

7. Maîtriser les objets et concepts fondamentaux du projet Web

- Comprendre les éléments et objets mentionnés au champ d'application de chaque thématique

7.1. Alternatives

- Images
- Contenus générés en CSS
- Contenus audio et vidéo
- Autres objets inclus
- Couleur
- Captcha graphique, audio, logique
- Alternative textuelle
- Description étendue

7.2. Code

- Doctype et validité HTML
- Contenus temporisés
- Dates
- Encodage
- Menus
- Titres de section
- Listes
- Sémantique

7.3. Contact

- Moyens de contact
- Accusé de réception
- Délai de réponse
- Coordonnées postales et téléphoniques
- Whois

7.4. Contenus

- Titres de page
- Contenus publicitaires
- Glossaires
- Droits de reproduction

7.5. E-Commerce

- Panier de commande
- Page produit
- Information du consommateur (CGV, CGU, transaction, garantie, livraison, service après vente, réclamation)

7.6. Espaces publics

- Modération
- Signalement des abus

7.7. Fichiers et multimédia

- Contenus audio et vidéo
- Transcription textuelle
- Animations

- Contenus en téléchargement
- Structuration des PDFs

7.8. Formulaires

- Étiquettes
- Aide à la saisie
- Prévention et correction des erreurs
- Processus complexe

7.9. Hyperliens

- Libellés
- Titre de lien
- Mise en forme et visibilité
- Validité

7.10. Identification

- Responsable des contenus
- Page d'accueil
- Public spécifique
- Robots.txt
- Sitemap.xml
- Favicon
- Extension de nom de domaine
- Métadonnées

7.11. Internationalisation

- Gestion des numéros de téléphone
- Gestion des adresses
- Gestion des versions linguistiques de site
- Langue de traitement

7.12. Mobile

- Responsive design
- Adaptative design
- Version dédiée
- Types de champs de formulaires

7.13. Navigation

- Jeu de cadres
- Éléments fondamentaux de navigation
- Focus clavier
- Navigation clavier
- Repérage
- Moteur de recherche
- Plan du site
- Blocs de navigation
- Icônes de navigation
- Logiciels externes
- Accès aux contenus
- Liens d'accès rapide
- Composants d'interface
- Fenêtre surgissante
- Fenêtre dimensionnée
- Fenêtre modale
- Nouvelles fenêtres
- Fermeture de fenêtres
- Fil d'ariane

7.14. Newsletter

- Désinscription
- Archives
- Fréquence

7.15. Présentation

- Cohérence de la charte graphique
- Adaptabilité des tailles de polices de caractères
- Styles d'impression
- Contraste
- Ratio de contraste
- Contenus linéarisés
- Contenus masqués

7.16. Sécurité et confidentialité

- Mots de passe

- Sécurité des transactions
- Certificats de sécurité
- Protocole HTTPS
- Types MIME
- Cookies
- Données personnelles
- Xss
- Cross site scripting

7.17. Serveur et performances

- Cache navigateur
- Erreurs 403, 404
- Compression
- Minification
- Htaccess
- Entête HTTP

7.18. Syndication

- Mise à jour des flux
- Détection automatique des flux

7.19. Tableaux

- Titres de tableaux de données
- Entêtes de tableaux de données
- Tableaux de mise en forme
- Tableaux simulés
- Contenu linéarisé