



Certification Opquast **« Maîtrise de la qualité en projet Web »**

Référentiel de compétences, d'activités et d'évaluation

Les règles qualité Opquast constituent un **socle transversal pour les professionnels du Web**. Le modèle VPTCS (Visibilité, Perception, Technique, Contenus, Services), l'ensemble des règles, leurs objectifs et le vocabulaire associé permettent aux professionnels du Web de **travailler en maîtrisant les risques utilisateurs**.

Ce document s'adresse à tous les professionnels du Web, intégrateurs, développeurs, graphistes, contributeurs, responsables commerciaux et marketing, community managers, directeurs numériques/digitaux, responsables formation ou ressources humaines qui souhaitent passer ou faire passer la certification Opquast : maîtrise de la qualité en projet Web 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.

Table des matières

1.	Référentiel de compétences.....	3
1.1	Comprendre les exigences des utilisateurs du Web et savoir répondre à leurs attentes.....	3
1.2	Prendre en compte la diversité des usages, prévenir les risques et améliorer l'inclusion.....	3
1.3	Consolider sa pratique avec des checklists et savoir les argumenter.....	3
1.4	Maîtriser les bases du vocabulaire et communiquer avec l'ensemble des acteurs du projet Web.....	3
1.5	Connaître les métiers, disciplines et s'intégrer dans les processus de conception du projet Web.....	4
1.6	Participer à la démarche d'amélioration des sites et d'assurance qualité Web.....	4
2.	Référentiel d'activités.....	5
2.1	Plongeon(s) dans la qualité Web.....	5
2.2	Découvrir les règles et comprendre le vocabulaire.....	5
2.3	Connaissance des règles et de leurs objectifs.....	5
2.4	Mise en oeuvre de la démarche qualité.....	5
2.5	Évaluations finales.....	6
3.	Référentiel d'évaluation.....	7

1. Référentiel de compétences

1.1 Comprendre les exigences des utilisateurs du Web et savoir répondre à leurs attentes

- Différencier les aspects objectifs et subjectifs de la qualité Web
- Lister et structurer les exigences fondamentales des utilisateurs
- Relier le rôle des prestataires Web et des annonceurs aux exigences des utilisateurs
- Identifier les motivations des utilisateurs et la valeur ajoutée du site Web
- Identifier les métiers de mise en valeur des contenus et services
- Comprendre et définir les différentes phases de l'expérience utilisateur (UX)
- Comprendre et expliquer la différence entre l'Interface (UI) et l'expérience (UX)

1.2 Prendre en compte la diversité des usages, prévenir les risques et améliorer l'inclusion

- Prendre en compte les contextes d'usage, des contenus et services Web
- Comprendre les contextes mobiles, utilisateurs novices, bas-débit, international, langue, limitations techniques ou culturelles.
- Comprendre la notion d'accessibilité des contenus Web aux personnes handicapées
- Comprendre les contextes d'usage des seniors, personnes handicapées, etc.
- Connaître les notions d'agents utilisateurs et d'aide technique
- Comprendre des exemples d'usage de technologies d'assistance et d'aides techniques

1.3 Consolider sa pratique avec des checklists et savoir les argumenter

- Définir avec précision ce qu'est une règle qualité Web
- Définir les critères permettant de qualifier ou rejeter une règle
- Comprendre les objectifs de chaque règle
- Savoir argumenter sur la solidité et la pérennité d'un référentiel de règles
- Comprendre le processus de conception d'un référentiel collaboratif de règles
- Comprendre le rôle des standards dans la diffusion de contenus et de services en ligne de qualité.
- Promouvoir le respect des standards et savoir sensibiliser les décideurs et opérationnels au respect de ceux-ci.
- Connaître la différence entre règle et recommandation
- Comprendre la différence entre prévention de risques de base et optimisation des sites
- Présenter les règles et les argumenter à travers leurs objectifs

1.4 Maîtriser les bases du vocabulaire et communiquer avec l'ensemble des acteurs du projet Web

- Être en mesure d'échanger de manière pertinente avec tous les acteurs du projet Web
- Maîtriser le vocabulaire associé à la qualité des contenus Web
- Maîtriser le vocabulaire associé à la préservation des données personnelles
- Maîtriser le vocabulaire associé à l'accessibilité numérique
- Maîtriser le vocabulaire associé à l'activité e-commerce
- Maîtriser le vocabulaire associé à l'ergonomie Web et au Web mobile
- Maîtriser le vocabulaire associé à l'internationalisation

- Maîtriser le vocabulaire associé à la sécurité et aux performances
- Maîtriser le vocabulaire associé à la qualité du code et à la conception de formulaires
- Maîtriser le vocabulaire associé au référencement et au marketing Web

1.5 Connaître les métiers, disciplines et s'intégrer dans les processus de conception du projet Web

- Lister les principaux métiers du projet web
- Expliquer et ordonner le processus type de conception d'un site Web
- Connaître les livrables associés aux différentes phases de conception
- Connaître le principe et le rôle des CMS (Systèmes de gestion de contenu)
- Comprendre et expliquer les différentes disciplines du projet Web (accessibilité, écoconception, sécurité, performance, vie privée, SEO, confiance en ligne...)
- Expliquer les différences et complémentarités entre approches généralistes et spécialistes

1.6 Participer à la démarche d'amélioration des sites et d'assurance qualité Web

- Comprendre l'intérêt des check-lists pour la prévention des risques
- Comprendre ce qu'est le suivi de production
- Identifier des règles pertinentes pour chaque phase de conception/production
- Consolider les documents de conception (cahiers des charges, prototypes, maquettes, spécifications fonctionnelles et techniques, gabarits)
- Comprendre les impacts économiques de l'assurance qualité Web
- Identifier les coûts de non-qualité et les coûts d'obtention de la qualité

2. Référentiel d'activités

2.1 Plongeon(s) dans la qualité Web

- Les contenus de formation
- Le Guide de certification
- Vos formateurs
- Qualité Web et règles d'assurance qualité
- Quiz : démarche et modèle VPTCS
- Correction du quiz Démarche et modèle VPTCS
- Prise en compte des contextes utilisateurs
- Quiz : compréhension des contextes utilisateurs
- Correction du quiz Compréhension des contextes utilisateurs
- Atelier : naviguer au clavier sur cette interface de formation
- Pourquoi la certification Opquast ?
- C'est à vous

2.2 Découvrir les règles et comprendre le vocabulaire

- Qu'est-ce qu'une règle Opquast ?
- Le côté Opquast de la force
- C'est à vous : visite de l'atelier Opquast
- Quiz : Vocabulaire et connaissance des règles (1)
- Le glossaire et son importance
- Quiz : Vocabulaire et connaissance des règles (2)
- Pourquoi chercher la petite bête ?
- Les généralistes, les spécialistes et le jargon
- Quiz : Vocabulaire et connaissance des règles (3)
- Ce qu'il faut retenir

2.3 Connaissance des règles et de leurs objectifs

- User stories – le cas du PDF
- Quiz : Connaissance des règles et de leurs objectifs (1)
- Qualité Web et SEO
- Quiz : Connaissance des règles et de leurs objectifs (2)
- User stories – la balise title
- Quiz : Connaissance des règles et de leurs objectifs (3)
- Ce qu'il faut retenir

2.4 Mise en oeuvre de la démarche qualité

- Consolider le CDC
- Quiz : Usage des règles qualité(1)
- Développement front-end : un maillon essentiel de la qualité Web
- Rentabilité de la démarche
- Quiz : Usage des règles qualité (2)
- ROO ou ROI ?
- Le droit à l'erreur

- Opquast et l'accessibilité
- Quiz : Usage des règles qualité (3)
- Ce qu'il faut retenir

2.5 Évaluations finales

- Test récapitulatif des connaissances
- Examen blanc avec corrigé
- Examen blanc avec indices
- Examen blanc en conditions réelles
- C'est terminé – présentation de l'épreuve & derniers conseils

3. Référentiel d'évaluation

Les champs de compétence de la certification sont évalués à travers un ensemble de questions à choix uniques et à choix multiples, constitué en plusieurs lots assemblés. Chaque lot correspond à un ensemble de compétences thématiques ou spécifiques. Les questions sont tirées dans des chapeaux et l'examen est constitué pour chaque candidat.

Les questions sont proposées dans un ordre aléatoire.

Dans le cas des questions à choix multiples, le nombre de bonnes réponses est indiqué. L'examen ne comporte pas de points négatifs.

Domaine de compétence	Pondération
Modèle VPTCS	5%
Recevabilité d'une règle assurance qualité	5%
Vocabulaire	19%
Expérience utilisateur et objectifs des règles qualité	20%
Expliquer la qualité Web	5%
Prise en compte des risques dans le processus de conception	10%
Thématique Contenus	3%
Thématique e-commerce	3%
Thématique Internationalisation	3%
Thématique Navigation	3%
Thématique Présentation	3%
Thématique Serveur et performances	3%
Thématique Données personnelles	3%
Thématique Formulaires	3%
Thématique Liens	3%
Thématique Newsletter	3%
Thématique Sécurité	3%
Thématique Structure et code	3%