

240 bonnes pratiques Opquast illustrées

La
checklist
de référence
de la qualité web

À propos

■ Sources

- Check-list Opquast
<https://checklists.opquast.com/fr/qualiteweb/>

■ Licences

- **Critères et objectifs de la check-list Opquast**
Creative Commons CC BY-SA 4.0
Élie Sloïm, Laurent Denis et les contributeurs Opquast
- **Solutions techniques de mise en œuvre, modes de contrôles et avis d'experts**
Creative Commons CC BY-NC-SA 2.0
Élie Sloïm, Laurent Denis et la société Opquast
- **Mise en page et schémas**
Creative Commons CC BY-SA 4.0
Frédéric Bisson
- **Dessins « Humaaans »**
Creative Commons CC0
Pablo Stanley





Contenus

Le site fournit aux utilisateurs la possibilité de connaître les nouveaux contenus ou services

1

- Permettre aux utilisateurs d'identifier immédiatement les nouveaux contenus ou services en ligne
- Améliorer la prise en compte des contenus par les moteurs de recherche et outils d'indexation



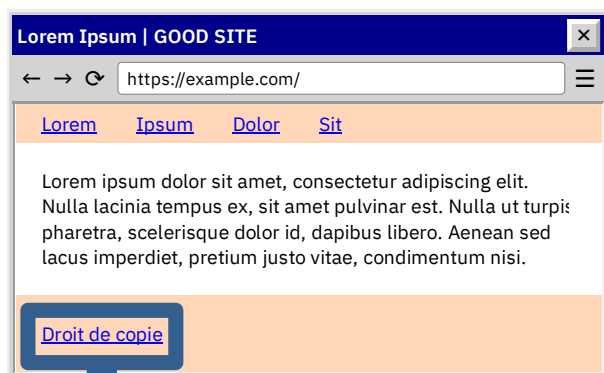
```
<rss version="2.0">  
  <channel>  
    ...  
  </channel>  
</rss>
```



Les informations relatives aux droits de copie et de réutilisation sont disponibles depuis toutes les pages

2

- Informer les utilisateurs sur les conditions sous lesquelles sont publiés les contenus
- Informer les utilisateurs sur les conditions de copie et de réutilisation



Le code source de chaque page contient une métadonnée qui en décrit le contenu

3

- Permettre aux outils de recherche et d'indexation d'extraire des informations à propos du contenu des pages
- Améliorer la restitution aux utilisateurs des résultats de recherche
- Améliorer la prise en compte des contenus par les moteurs de recherche et outils d'indexation

```
<meta name="description"  
      value="Lorem ipsum dolor sit amet" />
```

Les dates sont présentées dans des formats explicites

- Éviter aux utilisateurs les risques de méprise sur le sens d'une date
- Faciliter la compréhension et la réutilisation des contenus concernés



02/10/20
oct 18 '20

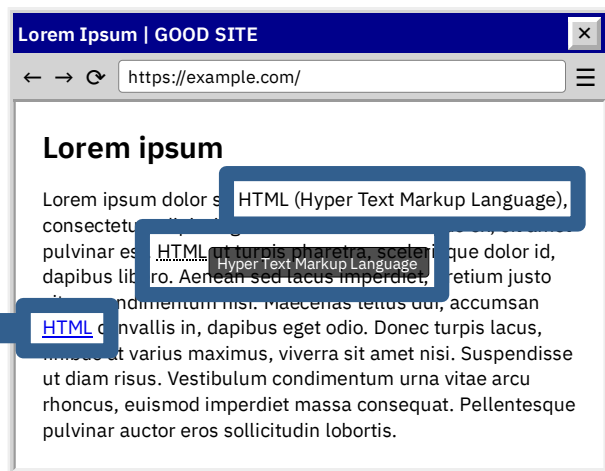


2 octobre 2020
2 oct 2020

La première occurrence d'une abréviation ou d'un acronyme dans le corps de chaque page donne accès à sa signification

5

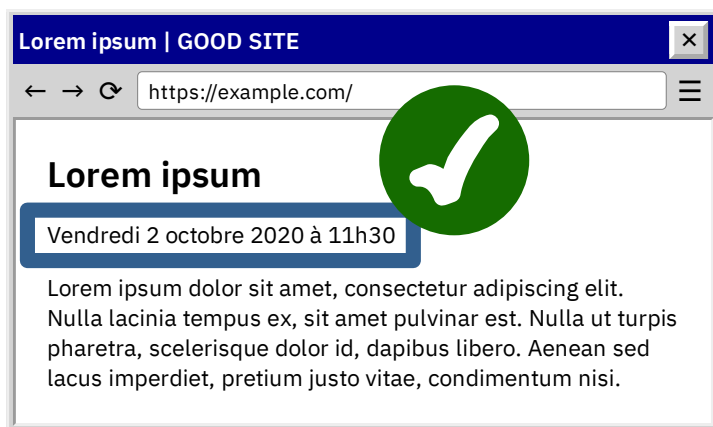
- Permettre à l'utilisateur d'accéder rapidement à la signification d'un sigle
- Permettre l'exploitation du contenu par un robot (*pour l'établissement d'un index des sigles*)
- Favoriser le référencement du contenu
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées



La date de publication des contenus qui le nécessitent est indiquée

6

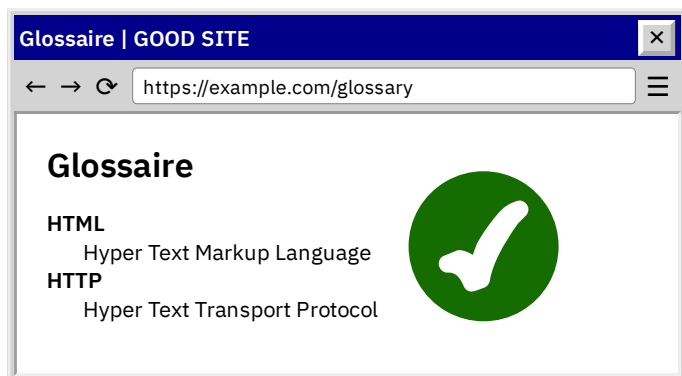
- Permettre à l'utilisateur de remettre l'information en contexte
- Prévenir la diffusion d'informations obsolètes
- Renforcer la confiance dans les informations et faciliter les citations



Un lexique ou un glossaire adapté au public visé explique le vocabulaire sectoriel ou technique

7

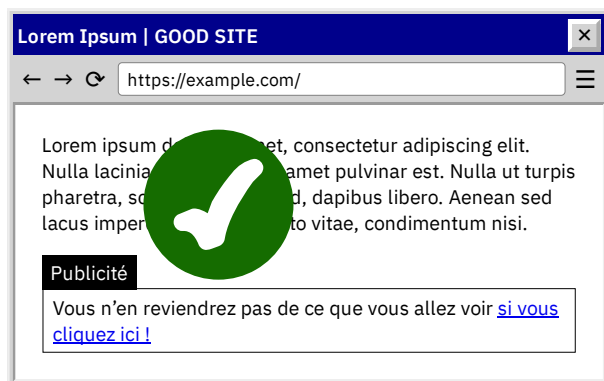
- Permettre aux utilisateurs de comprendre les contenus sectoriels ou à caractère technique
- Faciliter l'utilisation d'un service
- Améliorer le référencement sur des mots-clés ou expressions techniques
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées
- Améliorer la prise en compte des contenus par les moteurs de recherche et outils d'indexation



Les contenus publicitaires ou sponsorisés sont identifiés comme tels

8

- Permettre une identification immédiate des contenus publicitaires ou sponsorisés
- Éviter les confusions entre contenus rédactionnels et publicitaires
- Prévenir les risques associés aux conflits d'intérêt



Les conditions de modération des espaces publics sont indiquées

9

- Expliquer aux utilisateurs pour quelles raisons et dans quelle mesure leurs publications peuvent être modérées
- Limiter le nombre de réclamations des utilisateurs ne voyant pas leur publication apparaître



Browser title: Lorem Ipsum | GOOD SITE

URL: https://example.com/

Text area: Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur

Submit button: Soumettre ma publication

Message box: Votre publication va faire l'objet d'une modération a priori. Veuillez patienter jusqu'à 48 heures avant son apparition sur le site.

Les contenus ou fichiers destinés à des espaces publics peuvent être vérifiés avant leur envoi définitif

10

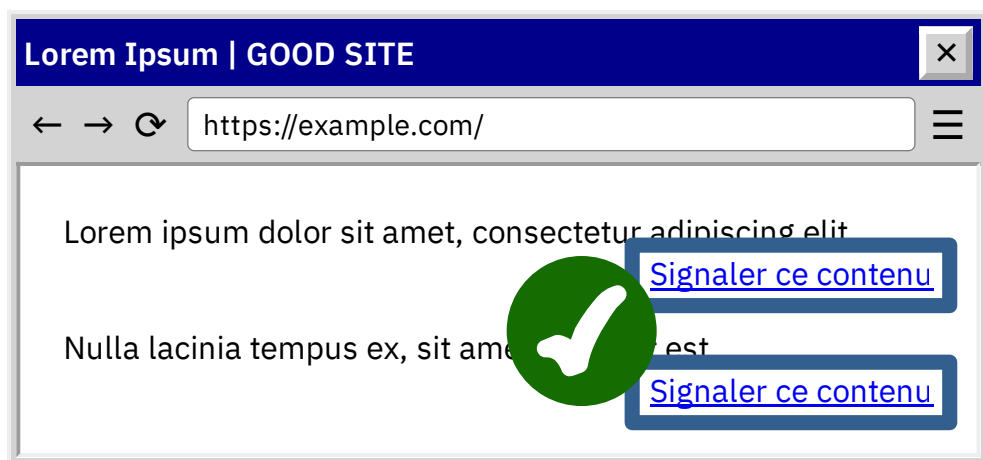
- Permettre à l'utilisateur de vérifier sa saisie en contexte et, si nécessaire, de la corriger avant envoi
- Diminuer le nombre de demandes de rectification ou de suppression



Les espaces publics proposent au moins un moyen de signaler les abus

11

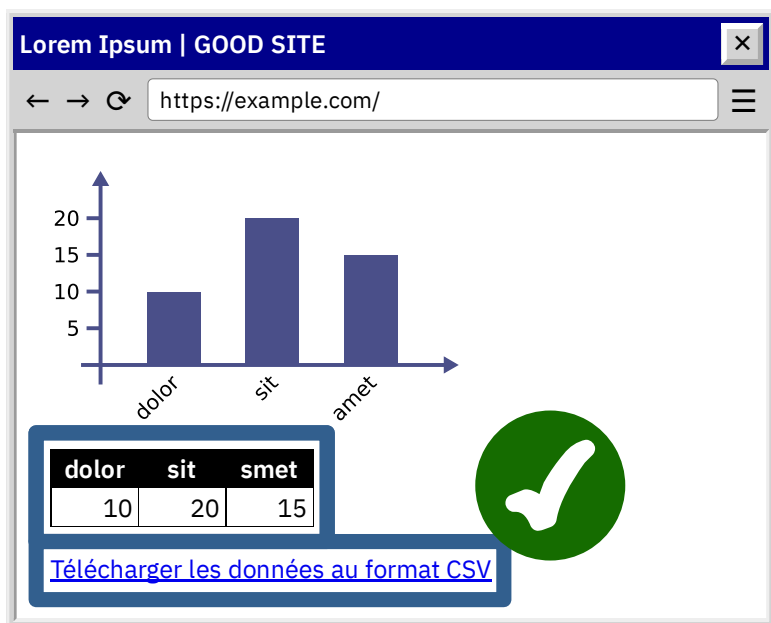
- Faciliter le signalement de contenus illégaux ou inappropriés
- Accélérer la détection de ces contenus
- Limiter les risques de consultation de contenus illégaux ou inappropriés



Chaque graphique est accompagné de ses données numériques

12

- Permettre ou améliorer la compréhension du graphique
- Faciliter le partage des données
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées
- Améliorer la prise en compte des contenus par les moteurs de recherche et outils d'indexation



La page des résultats de recherche indique le nombre de résultats, le nombre de pages de résultats, et le nombre de résultats par page

13

- Permettre aux utilisateurs d'avoir l'ensemble des informations essentielles relatives à la recherche qu'ils ont effectuée



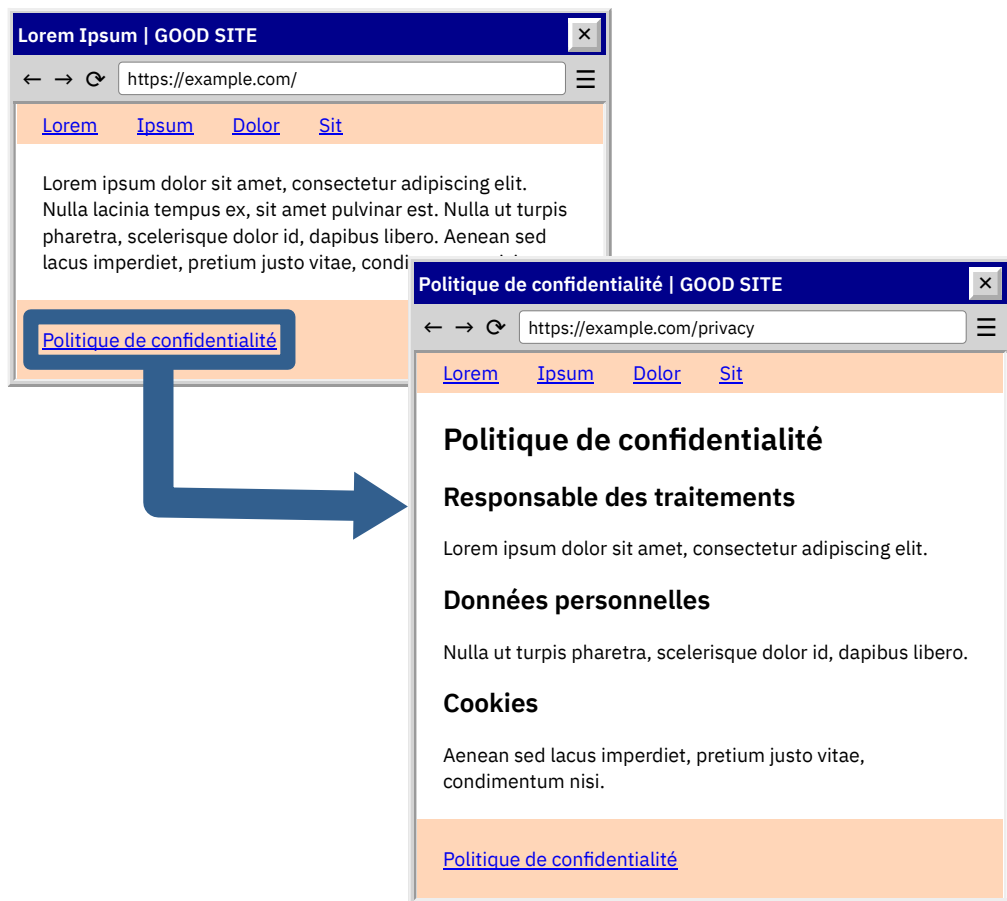


**Données
personnelles**

La politique de confidentialité et de respect de la vie privée est disponible depuis toutes les pages

14

- Permettre aux utilisateurs de connaître les conditions de conservation de leurs données personnelles
- Renforcer la confiance des utilisateurs sur l'utilisation de leurs données



La procédure d'accès et de rectification des données personnelles est décrite

15

- Informer l'utilisateur sur l'utilisation de ses données personnelles
- Faciliter la gestion des demandes liées aux données personnelles
- Renforcer la confiance des utilisateurs sur l'utilisation de leurs données

La création de compte est possible sans recours à un système d'identification tiers

16

- Laisser l'utilisateur libre de son choix d'utiliser ou non un service tiers
- Fournir un moyen alternatif d'accès au service
- Fournir un moyen d'accès maîtrisé par les administrateurs du service
- Limiter la dépendance à un acteur tiers dont la politique et la stratégie commerciale ou technique ne manquera pas d'évoluer dans le temps
- Renforcer la confiance des utilisateurs sur l'utilisation de leurs données

La création d'un compte est soumise à un processus de confirmation

17

- Réduire les risques d'inscription de l'utilisateur à son insu
- Renforcer la confiance des utilisateurs sur l'utilisation de leurs données

Le site propose un mécanisme de prévention des usurpations de compte ou d'identité

18

- Renforcer la sécurité et la confiance de l'utilisateur
- Prévenir les risques d'usurpation d'identité
- Limiter les coûts de traitement des usurpations pour l'utilisateur et le service en ligne
- Renforcer la confiance des utilisateurs sur l'utilisation de leurs données

Les comptes ou abonnements ouverts en ligne peuvent être fermés par le même moyen

19

- Faciliter la gestion des comptes utilisateurs
- Éviter à l'utilisateur une recherche de contact
- Conforter la confiance dans le site ou le service
- Renforcer la confiance des utilisateurs sur l'utilisation de leurs données

Si le site propose un espace personnel ou abonné, il est possible de télécharger les contenus personnels

20

- Permettre l'archivage des contenus créés par l'utilisateur
- Éviter à l'utilisateur d'éventuelles saisies redoublées en cas de réutilisation des contenus
- Permettre la réutilisation de documents précédemment ajoutés
- Renforcer la confiance des utilisateurs sur l'utilisation de leurs données

La connexion à tous les services proposés est possible avec les mêmes identifiants

21

- Permettre aux utilisateurs de ne conserver ou mémoriser des identifiants uniques
- Accélérer la connexion et améliorer l'expérience utilisateur
- Renforcer la confiance des utilisateurs sur l'utilisation de leurs données

Il est possible de se déconnecter des espaces privés

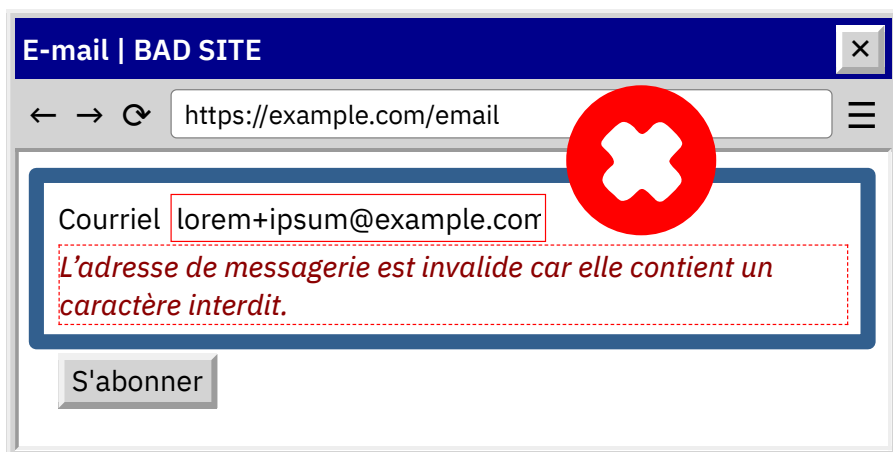
22

- Permettre à l'utilisateur de protéger ses données et contenus personnels
- Limiter les risques d'usurpation d'identité
- Renforcer la confiance des utilisateurs sur l'utilisation de leurs données

Le site accepte les alias mail contenant le signe +

23

- Permettre aux utilisateurs d'utiliser des comptes mails dédiés à un usage spécifique
- Permettre aux utilisateurs de tracer la diffusion de leur adresses mail
- Renforcer la confiance des utilisateurs sur l'utilisation de leurs données



Les en-têtes envoyés par le serveur spécifient la politique de communication des referrers

24

- Protéger les utilisateurs de la divulgation d'éventuelles informations sensibles concernant leur navigation
- Sécuriser le chargement des ressources externes
- Maîtriser les informations transmises par le serveur
- Renforcer la confiance des utilisateurs sur l'utilisation de leurs données

Les liens externes qui ouvrent une nouvelle fenêtre ne partagent pas d'information de contexte

25

- Prévenir la transmission de données personnelles
- Prévenir l'exécution de code malicieux
- Prévenir les baisses de performance liées au partage de ressources dans de multiples fenêtres
- Renforcer la confiance des utilisateurs sur l'utilisation de leurs données

Les échanges de données sensibles sont sécurisés et signalés comme tels

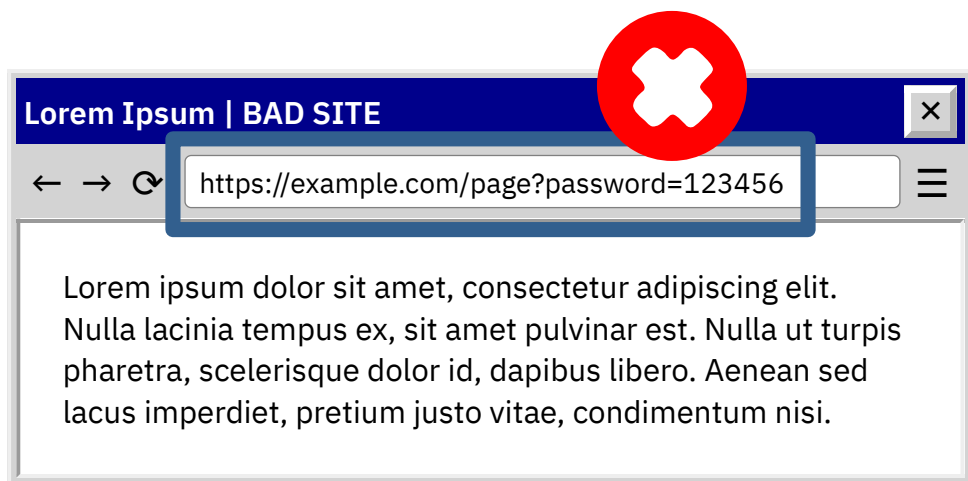
26

- Conforter la confiance de l'utilisateur
- Permettre à l'utilisateur de saisir des données sensibles en sachant qu'elles seront protégées
- Minimiser les risques d'utilisation frauduleuse des données des utilisateurs
- Renforcer la confiance des utilisateurs sur l'utilisation de leurs données

Les données sensibles ne sont pas transmises en clair dans les url

27

- Éviter que des données sensibles ne soient publiques et stockées en clair aux différentes étapes de l'accès à la page (*FAI, proxy, serveur Web, historique du navigateur, services tiers...*)
- Permettre à l'utilisateur de saisir des données sensibles en sachant qu'elles seront protégées et confidentielles
- Renforcer la confiance des utilisateurs sur l'utilisation de leurs données



L'objectif des cookies et les limitations inhérentes à leur refus sont expliqués

28

- Informer l'utilisateur sur les cookies
- Expliquer leur rôle et leur utilité
- Renforcer la confiance des utilisateurs sur l'utilisation de leurs données



E-Commerce

L'achat d'un produit ou service est possible sans création de compte

29

- Permettre à l'acheteur de commander immédiatement
- Lever la barrière de la création de compte
- Augmenter le taux de conversion
- Renforcer la confiance des utilisateurs sur l'utilisation de leurs données

Le détail de chaque article est consultable depuis le panier

30

- Permettre à l'utilisateur de vérifier sa commande
- Prévenir les erreurs de commande

Aucun produit ni service annexe n'est ajouté au panier de commande sans que cette action soit déclenchée par l'utilisateur

31

- Laisser à l'utilisateur le contrôle de sa commande
- Ne pas compromettre la relation de confiance avec l'utilisateur
- Éviter toute forme de vente forcée

L'inscription à des services annexes n'est pas activée par défaut

32

- Laisser à l'utilisateur le libre choix de ses actions
- Prévenir les commandes involontaires et les réclamations associées

La disponibilité des produits est indiquée avant la validation définitive de la commande

33

- Permettre d'anticiper d'éventuelles difficultés et une augmentation du délai de livraison

Le délai de livraison estimé est indiqué avant la validation définitive de la commande

34

- Permettre aux utilisateurs d'identifier la date réelle à laquelle le bien commandé sera effectivement en leur possession

Les frais de livraison estimés sont indiqués avant la validation définitive de la commande

35

- Permettre à l'utilisateur de décider en connaissance de cause. Faire gagner du temps à l'utilisateur
- Limiter les abandons de commande et la frustration de l'utilisateur

Les modalités de récupération d'un bien dématérialisé sont précisées avant la commande

36

- Permettre à l'utilisateur d'anticiper les conditions et les moyens d'accès au service ou au bien dématérialisé
- Éviter les déceptions et le traitement de réclamations

La modification de la quantité de chaque article, l'ajout et la suppression d'un ou plusieurs articles restent possibles avant la validation définitive de la commande

37

- Permettre à l'utilisateur de modifier facilement sa commande

La nature et les caractéristiques quantifiables des produits et services sont indiquées

38

- Permettre aux utilisateurs d'identifier précisément la nature et les spécifications des produits proposés
- Améliorer la prise en compte des contenus par les moteurs de recherche et outils d'indexation

La période et les conditions de validité des offres spéciales et promotions sont indiquées

39

- Permettre aux utilisateurs d'identifier la période au cours de laquelle ils peuvent bénéficier des offres proposées

Le sous-total détaillé est indiqué avant la validation définitive de la commande

40

- Permettre à l'utilisateur de connaître le détail du montant de sa commande
- Lever un frein à la validation d'une commande

Les conditions de financement sont indiquées

41

- Permettre à l'utilisateur d'identifier le montant total qu'il aura à payer et les différentes composantes de ce montant

Les conditions de fonctionnement du service après-vente sont indiquées

42

- Permettre aux utilisateurs de connaître les conditions d'assistance en cas de difficulté

Les conditions de débit ou d'encaissement sont indiquées

43

- Permettre aux utilisateurs d'identifier précisément les conditions de l'encaissement

Les conditions de garantie sont indiquées

44

- Permettre aux utilisateurs d'identifier précisément la nature des services associés et leur coût

Les conditions de vente ou d'utilisation sont disponibles depuis toutes les pages

45

- Permettre un accès facile et permanent à toutes les conditions de réalisation du service

Les informations relatives à la zone de livraison des produits ou de réalisation des services sont indiquées

46

- Éviter une navigation et des commandes inutiles, voire une perte de temps pour l'utilisateur ainsi que pour la structure qui propose les biens ou les services

Les moyens de paiement acceptés et les procédures correspondantes sont indiqués

47

- Permettre aux utilisateurs d'anticiper le mode et les conditions de paiement et de vérifier avant la commande s'ils pourront la mener à son terme

L'identité des prestataires impliqués dans les transactions est précisée

48

- Fournir aux utilisateurs des informations sur les partenaires tiers impliqués dans la transaction
- Renforcer la confiance des utilisateurs sur l'utilisation de leurs données

Les recours en cas de litige sont indiqués dans les conditions générales de vente ou d'utilisation

49

- Rassurer l'internaute avant l'achat
- Donner à l'acheteur toutes les informations liées à son achat, que celui-ci se passe bien ou non

L'adresse et les conditions de retour des produits sont indiquées

50

- Permettre aux utilisateurs d'anticiper d'éventuelles difficultés d'utilisation et/ou de fonctionnement du bien ou du service proposé
- Réduire le nombre de sollicitations du service client

La charge des frais de retour est indiquée avant la validation définitive de la commande

51

- Informer les utilisateurs du coût en cas de retour des produits
- Rassurer les utilisateurs en vue de leur achat
- Augmenter le taux de transformation

Le mode de dépôt et la procédure de traitement des réclamations sont indiqués

52

- Permettre aux utilisateurs de comprendre ou d'anticiper d'éventuelles difficultés sur le site ou lors de la transaction

Les conditions de remboursement sont indiquées

53

- Permettre aux utilisateurs d'identifier précisément les pièces nécessaires en cas de nécessité de retour du produit
- Anticiper d'éventuels problèmes en cas de demande de remboursement réalisée après le délai légal
- Diminuer le nombre de démarches inutiles et le nombre de demandes au support client
- Augmenter le taux de transformation d'un site e-commerce

Les matériels et logiciels nécessaires au fonctionnement du service sont indiqués avant la validation de la commande

54

- Permettre à l'utilisateur d'anticiper les conditions et les moyens d'utilisation du service
- Limiter les risques de réclamations

Les prix affichés mentionnent le détail des taxes et suppléments éventuels ainsi que le montant hors taxes

55

- Permettre aux utilisateurs d'identifier précisément et avant l'achat le montant total qu'ils auront à payer
- Permettre aux utilisateurs d'identifier précisément les montants déductibles et les différentes imputations

Une adresse de livraison différente de l'adresse de facturation peut être spécifiée

56

- Permettre aux utilisateurs de faire livrer un achat sur le lieu de leur choix
- Permettre aux utilisateurs de faire livrer un achat sans facture, pour un cadeau, par exemple

Le site accepte au moins deux moyens de paiement

57

- Permettre aux utilisateurs de choisir le mode de paiement qui leur convient le mieux dans leur contexte
- Fournir au moins une alternative aux utilisateurs qui sont dans l'incapacité temporaire ou permanente d'utiliser un moyen de paiement

Les données bancaires ne sont mémorisées qu'après consentement explicite de l'utilisateur

58

- Laisser l'utilisateur maître de ses choix en matière de mémorisation de données bancaires
- Prévenir d'éventuels problèmes juridiques en cas de plainte ou de vol de données
- Renforcer la confiance des utilisateurs sur l'utilisation de leurs données

Les données bancaires mémorisées par le site peuvent être modifiées ou supprimées

59

- Prévenir les risques de fraude en permettant la suppression préventive des données
- Donner aux utilisateurs la maîtrise de leurs données bancaires
- Prévenir les erreurs de paiement en permettant la mise à jour préventive des données bancaires
- Renforcer la confiance des utilisateurs sur l'utilisation de leurs données

La référence de la transaction est affichée au client après la validation de sa commande

60

- Permettre aux utilisateurs d'afficher et éventuellement d'imprimer une trace de leur commande
- Fournir aux utilisateurs une preuve écrite de l'opération effectuée
- Renforcer la traçabilité de la transaction

Les factures émises sont également disponibles en ligne

61

- Permettre aux utilisateurs d'afficher et éventuellement d'imprimer une trace de leur commande
- Fournir aux utilisateurs une preuve écrite de l'opération effectuée
- Renforcer la traçabilité de la transaction

Chaque facturation fait l'objet d'un mail de confirmation

62

- Prévenir les pertes d'information et de factures
- Améliorer la traçabilité des opérations

Les mentions d'appartenance à un ordre ou groupe professionnel, d'un label ou d'une récompense sont accompagnées d'un lien vers la source

63

- Donner un accès immédiat à l'utilisateur pour lui permettre de comprendre de quoi il s'agit
- Permettre à l'utilisateur de vérifier par lui-même l'information
- Accroître le degré de confiance ou de crédibilité

Les produits indisponibles font l'objet d'une différenciation visuelle et textuelle

64

- Permettre à l'utilisateur d'identifier immédiatement et sans confusion possible les produits indisponibles
- Éviter l'effet de déception si un utilisateur débute une procédure de commande et s'aperçoit tardivement de l'indisponibilité du produit désiré

Les produits indisponibles font l'objet d'une différenciation visuelle et textuelle

65

- Un mail indiquant la référence de la transaction et les données de la commande est envoyé suite à la validation
- Donner à l'utilisateur une confirmation des informations relatives à la commande
- Permettre à l'utilisateur de conserver un historique de la transaction ailleurs que dans le site

Chaque réclamation fait l'objet d'un accusé de réception

66

- Permettre à l'utilisateur d'obtenir une confirmation de sa demande en-dehors du contexte de la navigation sur le site
- Éviter au service client de recevoir plusieurs demandes concernant une même réclamation



Formulaires

Chaque champ de formulaire est associé dans le code source à une étiquette qui lui est propre

67

- Faciliter la compréhension des données attendues dans les formulaires
- Permettre aux aides techniques d'accessibilité de restituer les champs de formulaires en les associant systématiquement à une étiquette indiquant leur rôle et la nature de la saisie attendue
- Faciliter la saisie en permettant de sélectionner le champ via un clic sur son étiquette aussi bien que sur le champ lui-même (*particulièrement en cas de case à cocher ou de case radio*)
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées

```
<label for="lorem">Lorem</label>
```

```
<input id="lorem" type="text" value="ipsum" />
```



Formulaire | GOOD SITE

← → ↻ https://example.com/form

Lorem ipsum

Dolor sit amet

Les informations complétant l'étiquette d'un champ sont associées à celui-ci dans le code-source

68

- Optimiser le rendu dans les lecteurs d'écran en permettant d'explicitier les étiquettes des champs de formulaire
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées

L'étiquette de chaque champ de formulaire indique si la saisie est obligatoire

69

- Permettre aux utilisateurs de savoir à l'avance si un champ est obligatoire
- Prévenir les erreurs avant qu'elles ne surviennent
- Renforcer la confiance des utilisateurs sur l'utilisation de leurs données
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées

Le format de saisie des champs de formulaire qui le nécessitent est indiqué

70

- Limiter le risque d'erreurs de saisie
- Limiter les risques associés à l'envoi de données erronées ou impossibles à exploiter
- Éviter que l'utilisateur ne renonce à poursuivre faute d'information sur la saisie attendue
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées

L'utilisateur est averti lorsqu'une saisie est sensible à la casse

71

- Éviter le risque d'erreur et donc éviter à l'utilisateur de devoir remplir plusieurs fois un même champ
- Éviter l'incompréhension de l'utilisateur qui pense avoir rempli correctement le champ et qui le voit signalé en erreur
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées

L'étiquette de chaque champ de formulaire qui le nécessite indique les limites de nombre de caractères

72

- Prévenir les erreurs d'envoi de formulaires
- Prévenir les pertes de données
- Éviter l'agacement et l'incompréhension de l'utilisateur

La création d'un mot de passe par l'utilisateur fait l'objet d'un mécanisme de prévention des erreurs de saisie

73

- Éviter à l'utilisateur de saisir un mot de passe qui ne correspond finalement pas à celui qu'il a souhaité ou mémorisé

Les caractères saisis dans un champ de mot de passe peuvent être affichés en clair

74

- Faciliter la saisie des mots de passe, notamment sur les claviers virtuels des terminaux mobiles
- Prévenir les erreurs

Chaque étiquette de formulaire est visuellement rattachée au champ qu'elle décrit

75

- Permettre aux utilisateurs d'identifier sans ambiguïté les champs de formulaire et la nature des informations à saisir
- Prévenir les erreurs de saisie
- Faciliter et accélérer l'usage du formulaire
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées

Les informations contextuelles se rapportant à un champ de formulaire lui sont visuellement rattachées

76

- Faciliter l'utilisation des formulaires dans tous les contextes utilisateurs, notamment les utilisateurs de loupe d'écran ou ceux qui doivent grossir le texte de façon importante
- Prévenir les erreurs de saisie
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées

En cas de rejet des données saisies dans un formulaire, les champs contenant les données rejetées sont indiqués à l'utilisateur

77

- Donner un retour à l'utilisateur sur l'action qu'il vient d'effectuer
- Guider l'utilisateur directement vers les éléments sur lesquels il doit agir
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées

En cas de rejet des données saisies dans un formulaire, les raisons du rejet sont indiquées à l'utilisateur

78

- Aider l'internaute à comprendre ce qu'on attend et, ainsi, faciliter le passage à l'étape suivante
- Éviter la frustration de l'utilisateur face à une erreur dont il n'aurait pas la solution immédiate
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées

En cas de rejet des données saisies dans un formulaire, toutes les données saisies peuvent être modifiées par l'utilisateur

79

- Laisser la main à l'utilisateur sur la totalité des informations qu'il donne
- Faciliter la correction des erreurs commises par l'utilisateur
- Permettre à l'utilisateur de modifier des informations sur lesquelles il voudrait revenir
- Éviter que l'utilisateur ne quitte le formulaire avant validation définitive

Les messages d'erreur personnalisés sont exprimés dans la langue du formulaire

80

- Prévenir les difficultés de saisie et améliorer la compréhension des messages d'erreur
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées

Lors de la saisie d'un formulaire réparti sur plusieurs pages, un récapitulatif global est affiché avant l'envoi définitif

- Donner à l'utilisateur une vue globale de ce qu'il a saisi dans les pages précédentes
- Permettre à l'utilisateur de vérifier l'ensemble des informations d'une procédure complexe avant la soumission définitive

La page affichée après l'envoi d'un formulaire permet de reprendre directement la navigation

82

- Éviter de dérouter l'utilisateur en le menant à une page en impasse, y compris par l'utilisation de la fonction « page précédente » du navigateur
- Limiter le risque de double envoi de formulaire

La soumission d'un formulaire est suivie d'un message indiquant la réussite ou non de l'action souhaitée

83

- Fournir à l'utilisateur un retour immédiat et explicite sur l'action qu'il vient d'effectuer
- Éviter la frustration d'un utilisateur qui pense que le processus s'est déroulé avec succès alors qu'il y a eu un problème

L'utilisateur est averti au début d'un processus complexe de la nature des données et documents exigés

84

- Augmenter le taux de réussite du processus complexe
- Maintenir et améliorer l'image de marque
- Permettre à l'utilisateur de préparer les éventuels documents nécessaires

Les processus complexes sont accompagnés de la liste de leurs étapes

- Donner de la visibilité à l'utilisateur sur les actions qu'il va réaliser (*temps, ordre des étapes, informations nécessaires pour les accomplir, etc.*)
- Éviter que l'utilisateur ne se sente piégé dans un processus dont il n'avait pas prévu la durée

L'étape en cours d'un processus complexe est indiquée

86

- Permettre à l'utilisateur d'identifier le degré d'avancement dans un processus
- Rassurer l'utilisateur lors de la réalisation d'un processus complexe

Chaque étape d'un processus complexe permet de revenir à l'étape précédente

87

- Faciliter l'utilisation des formulaires répartis sur plusieurs pages successives
- Réduire les risques d'erreurs de saisie. Limiter les risques d'abandon en cours de processus

L'utilisateur est averti de la perte d'information en cas d'utilisation de l'historique de son navigateur dans un processus complexe

88

- Faciliter l'utilisation des formulaires répartis sur plusieurs pages successives
- Limiter les risques d'abandon en cours de processus

La navigation dans un processus complexe ne provoque pas la perte des données précédemment soumises

89

- Faciliter la saisie et sa correction dans les formulaires répartis par étapes
- Limiter les risques d'abandon en cours de procédure

Le copier coller est possible dans les champs de formulaire

90

- Faciliter la saisie dans les formulaires

Les éléments d'une liste déroulante qui peuvent être regroupés le sont de manière appropriée

- Permettre aux aides techniques de restituer à l'utilisateur une liste dont l'organisation est clairement perceptible et qui facilite le passage d'un élément de la liste à un autre
- Favoriser un rendu approprié des listes déroulantes complexes dans tous les navigateurs
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées

Les listes d'options de formulaires sont présentées dans un ordre identifiable

92

- Permettre aux utilisateurs d'accéder rapidement à l'item de liste recherché
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées

Les champs de saisie de type mail, URL, téléphone, nombre, recherche, mots de passe, heure et date sont dotés du type approprié

- Permettre l'utilisation des claviers virtuels adaptés aux différents types de saisie sur les terminaux mobiles
- Faciliter la validation de la saisie
- Améliorer la compatibilité avec les terminaux mobiles



**Identification
et contact**

La page d'accueil expose la nature des contenus et services proposés

94

- Donner aux utilisateurs une vision immédiate de la nature du site et des contenus proposés
- Éviter les recherches inutiles
- Améliorer la prise en compte des contenus par les moteurs de recherche et outils d'indexation

Si le site est réservé ou destiné à un public spécifique, ce public est mentionné au moins sur la page d'accueil

- Éviter des consultations inutiles
- Délivrer un avertissement aux utilisateurs

L'identité de l'auteur, de la société ou de l'organisation est indiquée

96

- Permettre aux utilisateurs d'identifier sans ambiguïté un interlocuteur physique capable de répondre aux questions éventuelles sur les contenus proposés, ou d'assumer les responsabilités liées à ces contenus
- Rassurer l'utilisateur en lui permettant d'identifier directement l'auteur (*au sens large*)
- Limiter les risques de défiance
- Améliorer la prise en compte des contenus par les moteurs de recherche et outils d'indexation

Le titre de chaque page permet d'identifier le site

97

- Permettre aux utilisateurs d'identifier immédiatement le site dans les onglets, les favoris, dans la fenêtre du navigateur ou encore dans les lecteurs d'écran
- Améliorer le référencement du site et sa présentation dans les moteurs de recherche
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées
- Améliorer la prise en compte des contenus par les moteurs de recherche et outils d'indexation

Le titre de chaque page permet d'identifier son contenu

- Permettre aux utilisateurs d'identifier immédiatement la nature des contenus de chaque page dans les onglets, les favoris, dans la fenêtre du navigateur ou encore dans les lecteurs d'écran
- Améliorer le référencement des pages et leur présentation dans les moteurs de recherche
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées
- Améliorer la prise en compte des contenus par les moteurs de recherche et outils d'indexation

Le code source des pages contient un appel valide à une icône de favori

99

- Améliorer l'identification visuelle du site et de ses pages
- Faciliter l'identification dans le navigateur et dans les favoris ou signets
- Permettre l'affichage, l'appel, et la mémorisation éventuelle de l'icône de favori par tous les navigateurs

L'adresse complète et le numéro de téléphone des sociétés et organisations sont disponibles depuis toutes les pages du site

- Donner aux utilisateurs qui le souhaitent la possibilité d'accéder sans difficulté aux moyens de contact téléphoniques et postaux
- Améliorer la prise en compte des contenus par les moteurs de recherche et outils d'indexation

Le numéro d'immatriculation délivré aux sociétés ou organisations au terme des procédures légales d'enregistrement en vigueur dans leur pays est indiqué

101

- Fournir aux utilisateurs une indication vérifiable de l'existence officielle de la structure qui propose les contenus ou le service

Le site propose au moins deux moyens de contact

102

- Optimiser les possibilités de retour d'information de la part des utilisateurs
- Éviter de mettre l'utilisateur en difficulté en cas d'indisponibilité ou de problèmes d'utilisation de l'un des moyens de contact

Les délais de réponse aux demandes d'information sont indiqués

103

- Informer les utilisateurs sur les délais chiffrés de réponse
- Limiter les risques de relance de la part des utilisateurs
- Rassurer sur la capacité à prendre en compte les demandes

Les horaires et tarifs de fonctionnement des services mis à la disposition des utilisateurs sont indiqués

104

- Permettre aux utilisateurs de connaître les services mis à leur disposition et leur fonctionnement

Chaque demande d'information fait l'objet d'un accusé de réception

105

- Informer les utilisateurs de la prise en compte de leur demande
- Permettre aux utilisateurs d'obtenir une confirmation archivable de la bonne réception de leur demande d'information

Tous les mails fournissent au moins un moyen de contact

106

- Permettre à l'utilisateur de répondre aux mails ou de prendre contact
- Maintenir ou améliorer l'image de marque du service

Le site propose au moins un moyen de contacter le responsable des réclamations

107

- Permettre aux utilisateurs de s'adresser ou d'adresser directement leurs réclamations au bon interlocuteur
- Rassurer les internautes sur le fait qu'ils pourront facilement interagir avec le service des réclamations en cas de problème

Le site propose au moins un moyen de contacter le modérateur des espaces publics

108

- Permettre aux utilisateurs de contacter le modérateur pour demander une correction, poser une question ou signaler des abus
- Renforcer la confiance des utilisateurs sur l'utilisation de leurs données

L'identité de la personne ou du service responsable des contenus est indiquée

109

- Permettre aux utilisateurs d'identifier sans ambiguïté un interlocuteur physique capable de répondre aux questions éventuelles sur les contenus proposés, ou d'assumer les responsabilités liées à ces contenus

Si le site déclare respecter un ou plusieurs standards ou référentiels, un lien est proposé vers chacun d'entre eux

110

- Faciliter la compréhension par l'utilisateur des règles de qualité, d'accessibilité ou autres appliquées sur le site
- Accroître la confiance dans les informations délivrées sur le site



Images
et médias

Chaque image décorative est dotée d'une alternative textuelle appropriée

111

- Éviter aux utilisateurs placés dans des contextes où les images ne sont pas perceptibles (*navigateur texte, lecteur d'écran, navigateur avec images désactivées*) d'être perturbés par des informations sur des images qui leur sont inutiles
- Fournir aux robots d'indexation uniquement des informations pertinentes
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées
- Améliorer la prise en compte des contenus par les moteurs de recherche et outils d'indexation

Chaque image-lien est dotée d'une alternative textuelle appropriée

112

- Permettre aux utilisateurs placés dans des contextes où les images ne sont pas perceptibles (*navigateur texte, lecteur d'écran, navigateur avec images désactivées*) de comprendre le sens des liens présents sur des images qu'ils ne peuvent voir
- Permettre aux robots d'exploiter l'information véhiculée par les images-liens (*pour le référencement, l'indexation, la traduction automatique des alternatives d'images-texte*)
- Permettre l'affichage d'un texte pertinent pendant le chargement des images
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées
- Améliorer la prise en compte des contenus par les moteurs de recherche et outils d'indexation

Chaque image porteuse d'information est dotée d'une alternative textuelle appropriée

113

- Permettre aux utilisateurs placés dans des contextes où les images ne sont pas perceptibles (*navigateur texte, lecteur d'écran, navigateur avec images désactivées*) de comprendre le sens des images qu'ils ne peuvent voir
- Permettre aux robots d'exploiter l'information véhiculée par les images (*référencement, indexation, traduction automatique des alternatives d'images-texte*)
- Permettre l'affichage d'un texte pendant le chargement des images
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées
- Améliorer la prise en compte des contenus par les moteurs de recherche et outils d'indexation

Les vignettes et aperçus ne sont pas des images de taille supérieure redimensionnées côté client

114

- Diminuer la quantité de données à télécharger
- Améliorer la vitesse d'affichage de la page
- Diminuer l'impact énergétique lié à la consultation du site

Les objets inclus sont dotés d'une alternative textuelle appropriée

115

- Fournir un accès à l'information pour les utilisateurs dont le navigateur ou la plateforme ne supporte pas l'inclusion d'objets ou les technologies utilisées dans les objets inclus
- Faciliter l'exploitation de ces contenus par les robots (*référencement en particulier*)
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées
- Améliorer la prise en compte des contenus par les moteurs de recherche et outils d'indexation

Chaque contenu audio et vidéo est accompagné de sa transcription textuelle

116

- Permettre aux utilisateurs qui ne peuvent accéder au son ou à l'image proposés de disposer d'une transcription textuelle servant d'alternative
- Permettre aux utilisateurs d'accéder à l'information contenue dans la vidéo
- Permettre l'exploitation de l'information par des robots pour améliorer son indexation et son référencement
- Permettre la traduction par des outils linguistiques en ligne
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées

- Permettre aux utilisateurs qui ne peuvent accéder au son de disposer d'une alternative visuelle synchronisée avec l'image suivre confortablement le déroulement de la vidéo sans devoir utiliser un transcript externe
- Permettre aux utilisateurs sourds d'accéder aux contenus de la vidéo
- Permettre à tous les utilisateurs d'accéder aux contenus de la vidéo
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées

- Informer l'utilisateur afin qu'il puisse décider en connaissance de cause de consulter ou de télécharger ou non le contenu concerné
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées

Les vidéos sont déclenchées par l'utilisateur

119

- Laisser à l'utilisateur le contrôle de l'interface visuelle lors de la consultation du site
- Ne pas imposer à l'utilisateur le déclenchement d'un contenu animé
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées

Les sons sont déclenchés par l'utilisateur

120

- Laisser à l'utilisateur le contrôle du son lors de la consultation du site
- Ne pas surprendre l'utilisateur par la diffusion inattendue d'un contenu audio
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées

Les animations, sons et clignotements peuvent être mis en pause

121

- Laisser à l'utilisateur le contrôle des animations lors de la consultation du contenu
- Ne pas perturber l'attention en imposant des éléments pouvant gêner celle-ci
- Permettre la consultation pas à pas d'animations séquentielles ou de contenus sonores
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées

Le déroulement des animations ne bloque pas la navigation ou l'accès aux contenus

122

- Fournir aux utilisateurs un accès direct et immédiat aux contenus, même lorsque l'administrateur du site décide de proposer une animation ou une publicité préalable



Internationalisation

L'indicatif international est disponible pour tous les numéros de téléphone

123

- Permettre l'utilisation immédiate du contact téléphonique quel que soit le contexte utilisateur

Le pays est précisé pour toutes les adresses postales

124

- Permettre aux utilisateurs d'identifier immédiatement le pays associé à l'adresse postale, sans ambiguïté et sans avoir recours à d'autres éléments (*ville, région, code postal, numéro de téléphone*)

Le code source de chaque page indique la langue principale du contenu

125

- Favoriser l'indexation des contenus selon leur langue
- Faciliter la traduction automatique
- Permettre une lecture correcte du contenu par un outil de synthèse vocale
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées
- Améliorer la prise en compte des contenus par les moteurs de recherche et outils d'indexation

La langue principale de la page cible d'un lien est identifiable lorsqu'elle diffère de celle de la page d'origine

126

- Permettre aux utilisateurs et outils de navigation d'anticiper le changement de langue en cours de navigation
- Éviter aux utilisateurs de se rendre sur une page dont ils ne comprennent pas la langue

Chaque changement de langue est signalé

127

- Permettre aux aides techniques d'interpréter correctement les contenus exprimés dans une autre langue
- Faciliter le travail des outils de traduction automatique
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées

Les liens d'accès aux versions traduites pointent directement vers la traduction de la page courante

128

- Donner un accès direct et immédiat aux traductions de la page courante

Les liens vers les versions équivalentes de la page ou du site sont rédigés dans leur langue cible

129

- Permettre l'identification immédiate du lien pertinent par l'utilisateur
- Rendre compréhensible des liens spécialement créés pour un public spécifique

Le serveur respecte l'ordre préférentiel de langues des outils de consultation

130

- Envoyer prioritairement à l'utilisateur la version de la page correspondant à la langue qu'il a indiqué dans les préférences de son outil de consultation



Liens

Chaque lien est doté d'un intitulé dans le code source

131

- Éviter aux utilisateurs d'avoir uniquement une URL peu compréhensible en guise de libellé
- Éviter les liens qui deviennent invisibles lorsque les styles CSS ou les images d'arrière-plan ne sont pas pris en compte
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées

Le libellé de chaque lien décrit sa fonction ou la nature du contenu vers lequel il pointe

132

- Permettre aux utilisateurs d'identifier précisément la nature du lien et d'éviter des actions erronées
- Permettre aux outils d'indexation d'associer un libellé à une ressource
- Permettre aux lecteurs d'écran d'en indiquer la cible de façon explicite et d'éviter de désorienter les utilisateurs
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées
- Améliorer la prise en compte des contenus par les moteurs de recherche et outils d'indexation

Les liens de même nature ont des couleurs, des formes et des comportements identiques sur toutes les pages

- Accélérer l'apprentissage du fonctionnement de l'interface
- Améliorer l'identification des liens et de leurs fonctions respectives

- Éviter les clics inutiles sur des contenus soulignés perçus comme des hyperliens
- Faciliter l'identification des liens



Les liens sont visuellement différenciés du reste du contenu

135

- Permettre aux utilisateurs d'identifier facilement les liens au fil du texte ainsi que les blocs de navigation
- Améliorer la visibilité et l'affordance des liens
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées

Le site n'applique pas le même style aux liens visités et non visités

136

- Faciliter l'identification des contenus déjà visités
- Faciliter l'identification des contenus restant à découvrir
- Inciter à la découverte de nouveaux contenus

Les liens internes et externes sont différenciés

137

- Avertir clairement l'internaute du fait qu'il va quitter le service en ligne qu'il est en train de visiter
- Faciliter le repérage des liens externes

Les liens internes vers les contenus à accès limité sont différenciés

138

- Éviter aux utilisateurs des clics inutiles et une perte de temps
- Prévenir la déception des utilisateurs

Les liens provoquant l'ouverture d'un logiciel externe ont un libellé explicite

139

- Éviter sur le poste client l'ouverture inopinée d'un autre logiciel que le navigateur Web
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées

Les numéros de téléphone sont activables via le protocole approprié

140

- Faciliter l'utilisation des numéros de téléphone, notamment sur les terminaux mobiles

L'utilisateur est averti des ouvertures de nouvelles fenêtres

141

- Permettre à l'utilisateur d'anticiper le résultat de l'activation d'un lien
- Éviter aux utilisateurs d'aides techniques d'être désorientés par l'ouverture d'une nouvelle fenêtre qui n'est pas toujours perceptible et perturbe notamment l'utilisation de l'historique de navigation
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées

Le format des fichiers proposés en téléchargement est indiqué

142

- Permettre aux utilisateurs de savoir en temps utile si leurs outils les autorisent à consulter les fichiers proposés en téléchargement
- Réduire la charge serveur en évitant les téléchargements inutiles
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées

La taille des fichiers internes proposés en téléchargement est indiquée

143

- Informer de façon préventive les utilisateurs sur la quantité de données à télécharger
- Permettre aux utilisateurs de différer le téléchargement en connexion bas débit ou mobile
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées

La langue des fichiers en téléchargement est précisée lorsqu'elle diffère de celle de la page d'origine

144

- Éviter aux utilisateurs des téléchargements inutiles
- Informer les utilisateurs du contenu des fichiers en téléchargement
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées

Le nommage des fichiers internes proposés en téléchargement permet d'en identifier le contenu et la provenance

145

- Améliorer l'identification des fichiers internes
- Éviter les confusions pour l'utilisateur

Le site n'impose pas d'interdiction ou de restriction à la mise en place des liens entrants

146

- Faciliter le référencement à travers l'obtention de liens entrants
- Augmenter la visibilité du site pour les utilisateurs
- Améliorer la prise en compte des contenus par les moteurs de recherche et outils d'indexation

Tous les liens internes du site sont valides

147

- Éviter les erreurs 404 en cours de navigation
- Faciliter un accès rapide à tous les contenus
- Améliorer la prise en compte des contenus par les moteurs de recherche et outils d'indexation



Navigation

Si le site n'est pas réservé à un public spécifique, l'accès aux contenus est immédiat

- Permettre aux utilisateurs de commencer immédiatement leur navigation sur la ressource qu'ils ont demandée
- Améliorer la prise en compte des contenus par les moteurs de recherche et outils d'indexation

La navigation sur le site ne provoque pas l'ouverture de popups

149

- Permettre à l'utilisateur de naviguer sur le site sans avoir d'opération spécifique à effectuer pendant la navigation
- Éviter à des utilisateurs d'aides techniques d'être désorientés par l'ouverture d'une nouvelle fenêtre qui ne sera pas toujours aisément perceptible et qui perturbe notamment l'utilisation de l'historique de navigation ou qui masquera dans un lecteur d'écran la fenêtre principale
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées

Il est possible de revenir à la page d'accueil depuis toutes les pages

150

- Permettre aux utilisateurs de revenir en page d'accueil en cas de désorientation
- Identifier le lien principal permettant d'accéder au site

Chaque page affiche une information permettant de connaître son emplacement dans l'arborescence du site

151

- Permettre à l'utilisateur de déterminer son emplacement dans le site
- Simplifier le passage des moteurs de recherche
- Faciliter la navigation dans l'arborescence des contenus

- Donner aux utilisateurs un moyen supplémentaire de se repérer dans l'architecture du site

Les blocs de navigation de même nature sont affichés aux mêmes emplacements sur toutes les pages

153

- Faciliter l'apprentissage de la navigation sur l'interface
- Faciliter le repérage de l'information
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées

Les icônes de navigation sont accompagnées d'une légende explicite

154

- Limiter le temps d'apprentissage de l'interface
- Faciliter la compréhension des icônes
- Limiter le risque d'erreurs

Les mécanismes de fermeture de fenêtres sont visuellement rattachées à leur contenu

155

- Limiter le temps d'apprentissage de l'interface
- Accélérer l'accès aux contenus
- Faciliter la navigation

Les mécanismes de fermetures de fenêtres sont immédiatement disponibles

156

- Limiter le temps d'apprentissage de l'interface
- Accélérer l'accès aux contenus
- Réduire le taux de rebond

Les nouvelles fenêtres dimensionnées et les fenêtres modales sont dotées d'un bouton de fermeture explicite

157

- Donner aux utilisateurs des indications explicites pour fermer une fenêtre ou une boîte modale
- Accélérer l'accès aux contenus

Les mécanismes de fermetures de fenêtres sont affichés aux mêmes emplacements sur toutes les pages

- Limiter le temps d'apprentissage de l'interface
- Accélérer l'accès aux contenus
- Faciliter la navigation

Chaque page contient des liens d'accès rapide placés au début du code source

159

- Permettre aux utilisateurs qui consultent les pages de manière linéaire (*mode vocal*) ou semi-linéaire (*écran de faible largeur*) de ne pas avoir à défiler l'ensemble des éléments sur chaque page pour accéder aux contenus
- Fournir des raccourcis accélérant la navigation au clavier et évitant des actions au clavier répétées pour parcourir la page et atteindre la zone souhaitée
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées

- Permettre la navigation au clavier ou via des périphériques d'entrées ou des dispositifs qui ne reposent pas sur la souris
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées

Le site est intégralement utilisable au clavier

161

- Permettre la navigation au clavier pour les utilisateurs ayant une préférence pour cette pratique
- Permettre la consultation des contenus et l'utilisation des services indépendamment du périphérique d'entrée
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées

La navigation au clavier s'effectue dans un ordre prévisible

162

- Faciliter la navigation au clavier
- Permettre aux utilisateurs de clavier de se doter de repères de navigation
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées

Le site propose un moteur de recherche interne

163

- Fournir aux utilisateurs une solution de navigation alternative et d'accès rapide aux contenus liés à des mots-clés retenus par ceux-ci
- Diminuer l'impact énergétique lié à la consultation du site
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées

Chaque page de résultats de recherche peut être atteint via une adresse Web

164

- Permettre à l'utilisateur de partager ou de conserver dans ses signets un résultat de recherche
- Diminuer l'impact énergétique lié à la consultation du site

Il est possible de relancer une recherche depuis sa page de résultats

165

- Améliorer et accélérer les opérations de recherche par les utilisateurs en évitant les retours à la page de recherche initiale

- Fournir aux utilisateurs une solution en cas de désorientation, pour naviguer et se repérer dans le site, pour visualiser l'ensemble des contenus et la taille du site
- Inciter les responsables du contenu à représenter graphiquement et à rationaliser leur contenu
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées
- Améliorer la prise en compte des contenus par les moteurs de recherche et outils d'indexation

Les limites de temps imposées à une action ou un accès sont indiquées

167

- Avertir des utilisateurs ayant des contraintes spécifiques de manipulation ou de temps
- Éviter les pertes de données et de temps pour l'utilisateur
- Prévenir les échecs de commande



Newsletter

L'inscription aux newsletters est soumise à un processus de confirmation

168

- Éviter l'inscription à une newsletter par un tiers usurpant une identité
- Vérifier que l'adresse e-mail a été saisie sans erreur
- Renforcer la confiance des utilisateurs sur l'utilisation de leurs données

Un lien de désinscription est présent dans chaque newsletter

169

- Permettre aux abonnés de ne plus recevoir une newsletter
- Renforcer la confiance des utilisateurs sur l'utilisation de leurs données

La désinscription depuis une newsletter ne demande pas de confirmation par courriel

170

- Ne pas imposer à l'utilisateur une étape qui n'est pas nécessaire dans ce contexte
- Diminuer l'impact énergétique lié à la consultation du site
- Renforcer la confiance des utilisateurs sur l'utilisation de leurs données

La désinscription aux newsletters est possible depuis le site

171

- Permettre à l'utilisateur de se désinscrire sans nécessairement passer par un mail
- Renforcer la confiance des utilisateurs sur l'utilisation de leurs données

La dernière newsletter envoyée est disponible en ligne

172

- Permettre aux utilisateurs de se faire une idée de la newsletter envoyée aux abonnés
- Permettre aux utilisateurs de consulter la newsletter en dehors des contraintes de l'email
- Accroître le référencement de vos contenus

Les archives de newsletters sont disponibles en ligne

173

- Faciliter la consultation des archives des newsletters
- Permettre aux utilisateurs de se faire une idée de la newsletter envoyée aux abonnés
- Favoriser le référencement de vos contenus
- Améliorer la prise en compte des contenus par les moteurs de recherche et outils d'indexation

La fréquence d'envoi des newsletters est consultable avant l'abonnement

174

- Permettre aux utilisateurs de connaître avant leur inscription la fréquence à laquelle ils recevront la newsletter



Présentation

La charte graphique est cohérente sur l'ensemble du site

175

- Permettre une homogénéité et une continuité dans la visite et la navigation
- Permettre une identification permanente du service en ligne visité

L'information n'est pas véhiculée uniquement par la couleur

176

- Permettre l'accès à l'information pour les utilisateurs dont le navigateur, la plate-forme, l'aide technique ou encore le handicap (*comme le daltonisme*) ne permettent pas de visualiser ou de différencier les couleurs
- Rendre l'information accessible aux robots d'indexation
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées

Les contenus sont présentés avec un contraste suffisant par rapport à leur arrière-plan

177

- Permettre une bonne lisibilité des contenus
- Limiter la charge mentale lors de la consultation
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées

Le contenu et le sens de chaque page ne sont pas altérés lorsque les styles sont désactivés

178

- Permettre la compréhension des contenus par les utilisateurs dont le navigateur n'appliquera pas les feuilles de styles du site ou dont le mode d'accès n'est pas visuel
- Séparer rigoureusement les contenus de la présentation pour améliorer leur interopérabilité
- Favoriser le référencement du contenu
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées

Un contenu n'est pas désigné uniquement par sa forme ou par sa position à l'écran

179

- Permettre la compréhension de l'information sans l'accès au support visuel ou lorsque le rendu de celui-ci est altéré
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées

Un contenu qui doit être restitué dans un lecteur d'écran ne lui est pas dissimulé

180

- Faciliter l'adaptation du rendu au media (*mobile ou autre*) ou aux besoins de l'utilisateur (*agrandissement de la taille des caractères, modification des couleurs, de la police, de la graisse, de la justification, etc.*)
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées

La taille des éléments cliquables est suffisante

181

- Permettre à l'utilisateur de cliquer sur les éléments interactifs
- Limiter les fausses manipulations et les manipulations inutiles
- Améliorer la compatibilité avec les terminaux mobiles
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées

Les textes pouvant être mis en forme via des styles ne sont pas remplacés par des images

182

- Faciliter l'adaptation du rendu au media (*mobile ou autre*) ou aux besoins de l'utilisateur (*agrandissement de la taille des caractères, modification des couleurs, de la police, de la graisse, de la justification, etc.*)
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées
- Améliorer la prise en compte des contenus par les moteurs de recherche et outils d'indexation

Les contenus générés via les styles sont dotés d'une alternative appropriée

183

- Permettre aux utilisateurs placés dans des contextes où les styles ne sont pas restitués (*navigateur texte, lecteur d'écran, navigateur avec styles désactivés*) d'accéder à l'information présente sous forme de contenus générés en CSS (*images d'arrière-plan notamment*)
- Permettre aux robots d'exploiter l'information véhiculée par les styles CSS (*référencement, indexation, traduction automatique des alternatives*)
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées
- Améliorer la prise en compte des contenus par les moteurs de recherche et outils d'indexation

Les pictogrammes typographiques sont dotés d'une alternative appropriée

184

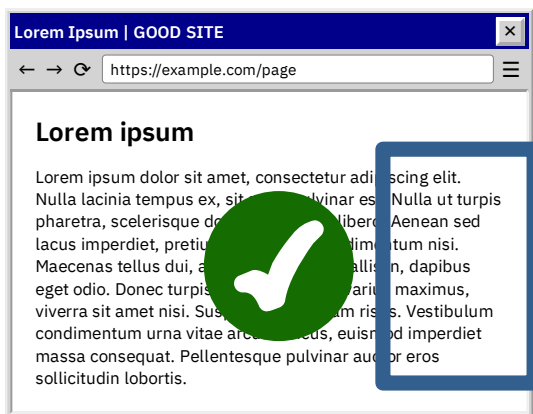
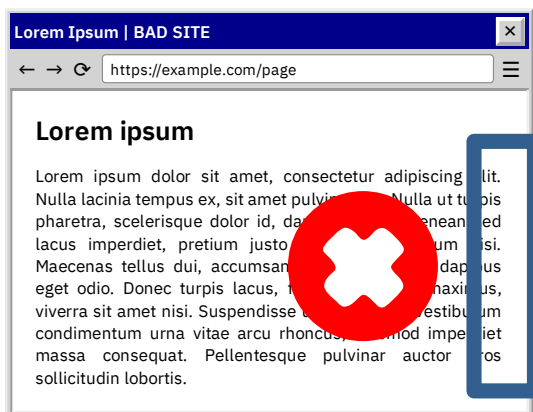
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées
- Améliorer la prise en compte des contenus par les moteurs de recherche et outils d'indexation

Une famille générique de police est indiquée comme dernier élément de substitution

185

- Permettre aux contenus de s'afficher correctement, même lorsque les polices prévues ne sont pas présentes sur le système de l'utilisateur

- Faciliter la lecture à l'écran, notamment pour les personnes dyslexiques
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées



Les mises en majuscules à des fins décoratives sont effectuées à l'aide des styles

187

- Permettre un copier-coller des contenus indépendamment de la mise en forme entièrement en majuscules
- Faciliter l'adaptation de la mise en forme pour les utilisateurs ayant des difficultés de lecture des textes entièrement en majuscules

Le site ne bloque pas les fonctionnalités de zoom du navigateur

188

- Permettre aux utilisateurs d'adapter le rendu à leurs besoins ou à leurs préférences en recourant au zoom graphique
- Améliorer la compatibilité avec les terminaux mobiles
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées

Le site propose un ou plusieurs mécanismes dédiés à l'adaptation aux terminaux mobiles

189

- Faciliter la consultation sur les terminaux mobiles
- Améliorer le positionnement dans les outils d'indexation qui prennent ce critère en compte

- Permettre l'impression des contenus sous une forme appropriée au support

Le contenu de chaque page est disponible à l'impression sans blocs de navigation

191

- Améliorer la lisibilité et la pertinence des contenus imprimés
- Rationaliser l'espace utilisé par les contenus imprimés pour économiser du papier
- Diminuer l'impact énergétique lié à la consultation du site



Sécurité

Toutes les pages utilisent le protocole HTTPS

192

- Prévenir le risque d'interception et de vol de données
- Améliorer la sécurité du site Web
- Rassurer les utilisateurs

Les certificats de sécurité sont signés et en cours de validité

193

- Permettre aux utilisateurs de connaître la validité du certificat et contribuer à la sécurisation de la transaction

Les pages utilisant HTTPS ont un en-tête de transport strict

194

- Améliorer la sécurité des échanges
- Prévenir les risques d'attaques

Les pages utilisant le protocole HTTPS ne proposent pas de ressources HTTP

195

- Prévenir les alertes de type « site non sécurisé » dans les outils de consultation
- Améliorer la sécurité pour l'ensemble des ressources du site

Les opérations relatives aux mots de passe peuvent être effectuées intégralement en ligne

196

- Fournir une solution immédiate au problème de l'utilisateur
- Limiter les difficultés liées à l'utilisation d'autres modes de communication

Les mots de passe peuvent être choisis ou changés par l'utilisateur

197

- Permettre aux utilisateurs de choisir un mot de passe personnalisé
- Éviter aux utilisateurs de rechercher leur mot de passe à chaque connexion

Un dispositif sensibilise l'utilisateur sur le degré de sécurisation du mot de passe qu'il choisit

198

- Informer les utilisateurs sur le niveau de sécurité du mot de passe choisi et donc sur les risques de détournement

Le site propose une procédure de réinitialisation du mot de passe

199

- Permettre à l'utilisateur d'accéder à son compte en cas de perte du mot de passe
- Simplifier la gestion des comptes utilisateurs
- Renforcer la sécurité en évitant le stockage de mots de passe non cryptés afin de pouvoir les communiquer de nouveau à l'utilisateur

Le site ne communique pas de mot de passe par mail

200

- Limiter les risques d'interception des mots de passe

Les en-têtes envoyés par le serveur désactivent la détection automatique du type MIME de chaque ressource

201

- Réduire les risques de téléchargement d'un contenu dangereux dissimulé

Le serveur indique le type MIME de chaque ressource

202

- Réduire les risques de téléchargement d'un contenu dangereux dissimulé

Les informations sur la sécurité des transactions sont indiquées

203

- Contribuer à l'information des utilisateurs sur la sécurisation des échanges de données sensibles

Le serveur n'envoie pas la liste des fichiers des répertoires n'ayant pas de page d'index

204

- Éviter l'affichage de listes de fichiers contenus dans un répertoire
- Améliorer la sécurité du serveur
- Limiter les risques d'intrusion

Le serveur envoie les informations d'activation de protection cross site scripting

205

- Réduire les risques de téléchargement d'un contenu dangereux dissimulé

Le serveur envoie les informations indiquant les domaines autorisés à intégrer ses pages dans des cadres

206

- Réduire les risques d'utilisation trompeuse du contenu

Le site propose un mécanisme de sécurité permettant de restreindre l'origine des contenus

207

- Réduire les risques d'exécution ou d'affichage d'un contenu non désirable ou d'une source non autorisée

Le serveur ne communique pas d'informations sur les logiciels et langages utilisés

208

- Prévenir les risques d'intrusion sur le serveur
- Prévenir l'apparition de contenus ou scripts malveillants sur le site

Le contrôle d'intégrité des ressources tierces est présent et valide

209

- Prévenir les risques de diffusion de code malveillant
- Limiter les risques associés à la diffusion de code malveillant désindexation, plaintes...

Le site propose au moins deux mécanismes pour valider une opération sécurisée

210

- Prévenir les risques d'échec des opérations
- Éviter l'exclusion d'utilisateurs pour des raisons techniques ou matérielles



**Serveur
et performances**

L'adresse du site fonctionne avec et sans préfixe www

211

- Permettre aux utilisateurs de rejoindre la page d'accueil du site même lorsqu'ils oublient de taper le préfixe www
- Diminuer l'impact énergétique lié à la consultation du site

La racine du site contient des instructions pour les robots d'indexation

212

- Permettre un référencement ciblé
- Améliorer le guidage des outils de recherche
- Diminuer l'impact énergétique lié à la consultation du site
- Améliorer la prise en compte des contenus par les moteurs de recherche et outils d'indexation

Le site propose un fichier sitemap indiquant les contenus à explorer

213

- Améliorer la prise en compte des contenus par les moteurs de recherche et outils d'indexation
- Diminuer l'impact énergétique lié à la consultation du site

Le serveur ne force pas la redirection vers la version ou l'application mobile

214

- Laisser le choix à l'utilisateur de la version ayant ses préférences
- Améliorer la compatibilité avec les terminaux mobiles

Le serveur envoie un code HTTP 404 pour les ressources non trouvées

215

- Permettre la détection automatisée des URL erronées
- Transmettre au navigateur une information sûre
- Diminuer l'impact énergétique lié à la consultation du site
- Améliorer la prise en compte des contenus par les moteurs de recherche et outils d'indexation

Le serveur envoie une page d'erreur 404 personnalisée

216

- Informer l'utilisateur sur l'erreur rencontrée, sur la continuité de fonctionnement du serveur
- Lever le doute sur un éventuel problème lié à sa connexion

Le serveur envoie une page d'interdiction 403 personnalisée

217

- Rassurer l'internaute sur le fait qu'il est toujours dans le même site
- Permettre à l'administrateur du site de mettre des éléments de guidage pour l'utilisateur
- Informer l'utilisateur sur l'erreur rencontrée, sur la continuité de fonctionnement du serveur et mettre hors de cause sa connexion

Le menu principal de navigation figure sur les pages d'erreur personnalisées

218

- Éviter aux utilisateurs les ruptures de navigation, l'arrivée sur des pages cul-de-sac ou l'obligation d'utiliser le bouton Précédent du navigateur

Le serveur transmet des contenus compressés aux clients qui les acceptent

219

- Améliorer la vitesse de rendu de la page
- Diminuer les coûts de bande passante
- Diminuer l'impact énergétique lié à la consultation du site

Le serveur envoie les informations permettant la mise en cache des contenus

220

- Accélérer l'affichage des contenus et permettre une navigation plus fluide
- Réduire les coûts de bande passante

Les en-têtes envoyés par le serveur contiennent les informations relatives au jeu de caractères employé

221

- Permettre au navigateur de choisir le bon encodage des caractères pour afficher la page
- Améliorer la prise en compte des contenus par les moteurs de recherche et outils d'indexation

- Minimiser la quantité de données à télécharger par l'utilisateur
- Améliorer les performances
- Diminuer l'impact énergétique lié à la consultation du site

- Accélérer la vitesse d'affichage des pages
- Améliorer les performances
- Diminuer la quantité de données à télécharger
- Diminuer l'impact énergétique lié à la consultation du site



Structure
et code

La date de publication ou de mise à jour des contenus est mise à disposition sous forme programmatique

224

- Fournir une date de publication aux moteurs de recherche et outils d'indexation
- Améliorer la prise en compte des contenus par les moteurs de recherche et outils d'indexation

Le code source de chaque page contient une métadonnée qui définit le jeu de caractères

225

- Permettre un affichage hors ligne correct des pages en indiquant au navigateur quel est le jeu de caractères utilisé
- Prévenir le risque de problèmes d’affichage de caractères lié à un fonctionnement parfois hasardeux des mécanismes de rattrapage des navigateurs quand ils ne disposent pas de l’information nécessaire via l’en-tête HTTP content-type
- Améliorer l’accessibilité des contenus aux personnes handicapées
- Améliorer la prise en compte des contenus par les moteurs de recherche et outils d’indexation

Le codage de caractères utilisé est UTF-8

226

- Recourir à un jeu de caractères international
- Prévenir les défauts d’affichage
- Faciliter la manipulation des contenus par les utilisateurs et les développeurs

Le contenu de chaque page est organisé selon une structure de titres et sous-titres hiérarchisée

227

- Permettre aux utilisateurs qui le souhaitent de visualiser la structure du contenu de la page et d'y naviguer
- Permettre aux machines et aux outils d'indexation d'extraire le plan de chaque page
- Améliorer le référencement en facilitant l'interprétation du contenu par les robots d'indexation

Les éléments visuellement présentés sous forme de liste sont balisés de façon appropriée dans le code source

228

- Permettre l'identification des listes par les navigateurs et les aides techniques et donc leur restitution appropriée afin de faciliter leur compréhension par les utilisateurs
- Améliorer la sémantique du contenu des pages et sa réutilisabilité

Chaque identifiant HTML n'est utilisé qu'une seule fois par page

229

- Éviter les erreurs de restitution du contenu ou d'interaction via les scripts
- Limiter les risques d'interprétation hasardeuse du Document Object Model (*DOM*) par des agents utilisateurs différents
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées

- Faciliter l'utilisation du contenu par les utilisateurs (*traduction, référence, citation etc.*)
- Laisser aux utilisateurs la maîtrise de leur navigateur

- Faciliter la navigation et l'accès aux fonctionnalités des outils de consultations
- Laisser aux utilisateurs le contrôle de leurs menus et actions

Le site n'impose pas de redirection ou de rafraîchissement automatique côté client

232

- Laisser à l'utilisateur le contrôle de son navigateur et de son interface de consultation
- Éviter des coupures ou des pertes d'information en cours de lecture, notamment pour les utilisateurs équipés de lecteurs d'écran qu'un rafraîchissement ou une redirection temporisée interromprait lors de la consultation
- Ne pas pénaliser la consultation du contenu en mobilité lorsque la qualité du réseau est variable sur une courte échelle de temps
- Permettre à l'utilisateur d'éviter un surcroît non désiré de coût d'utilisation des données mobiles
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées

Le texte des documents PDF internes est sélectionnable

233

- Permettre le référencement des contenus des documents PDF
- Faciliter la manipulation et la réutilisation du contenu des documents PDF (*traduction, copier coller...*)
- Garantir la lisibilité des contenus des documents PDF
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées

Les documents PDF internes sont dotés d'une structure de titres

234

- Permettre aux utilisateurs d'accéder directement à différentes sections d'un document PDF
- Fournir une structure de titres aux utilisateurs qui en ont besoin
- Permettre la consultation d'un PDF via une aide technique
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées
- Améliorer la prise en compte des contenus par les moteurs de recherche et outils d'indexation

Les fils de syndication sont détectables par les agents utilisateurs

235

- Permettre au navigateur d'indiquer dans son interface la présence d'un fil de syndication associé à la page en cours de consultation

Les fils de syndication sont détectables par les agents utilisateurs

236

- Permettre aux aides techniques de restituer l'information contenue dans les tableaux de données de manière compréhensible, en indiquant à l'utilisateur les relations logiques entre contenu et en-têtes du tableau
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées

Les titres des tableaux de données sont renseignés

237

- Permettre aux utilisateurs d'aides techniques (*lecteurs d'écran*) d'identifier aisément la nature des informations fournies par un tableau
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées

La linéarisation des tableaux utilisés pour la mise en page ne nuit pas à la compréhension des contenus

238

- Fournir un contenu compréhensible aux utilisateurs dont l'agent utilisateur ou l'aide technique (*lecteur d'écran*) ne permet pas de restituer la mise en forme initialement prévue à l'aide d'un tableau
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées

Les tableaux de données ne sont pas remplacés par des images

239

- Permettre aux utilisateurs d'accéder à des tableaux exploitables par leur agent utilisateur et restitués de manière compréhensible dans tous les cas
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées
- Améliorer la prise en compte des contenus par les moteurs de recherche et outils d'indexation

Les tableaux de données ne sont pas simulés à l'aide de texte mis en forme

240

- Permettre aux utilisateurs d'accéder à des tableaux exploitables par leur agent utilisateur et restitués de manière compréhensible dans tous les cas
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées
- Améliorer la prise en compte des contenus par les moteurs de recherche et outils d'indexation

240 bonnes pratiques Opquast illustrées