

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

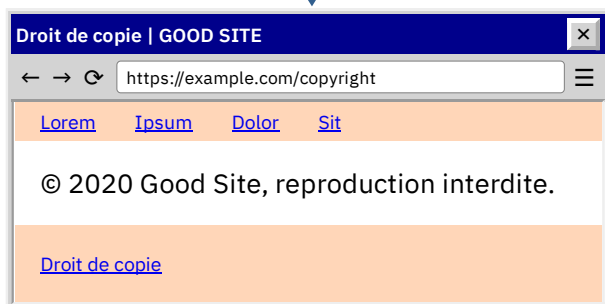
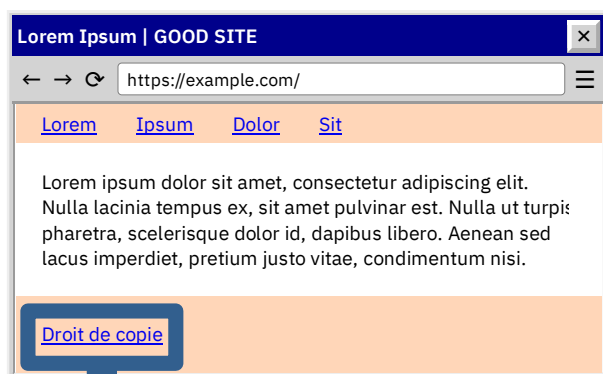
- Permettre aux utilisateurs d'identifier immédiatement les nouveaux contenus ou services en ligne
- Améliorer la prise en compte des contenus par les moteurs de recherche et outils d'indexation



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

4

- 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

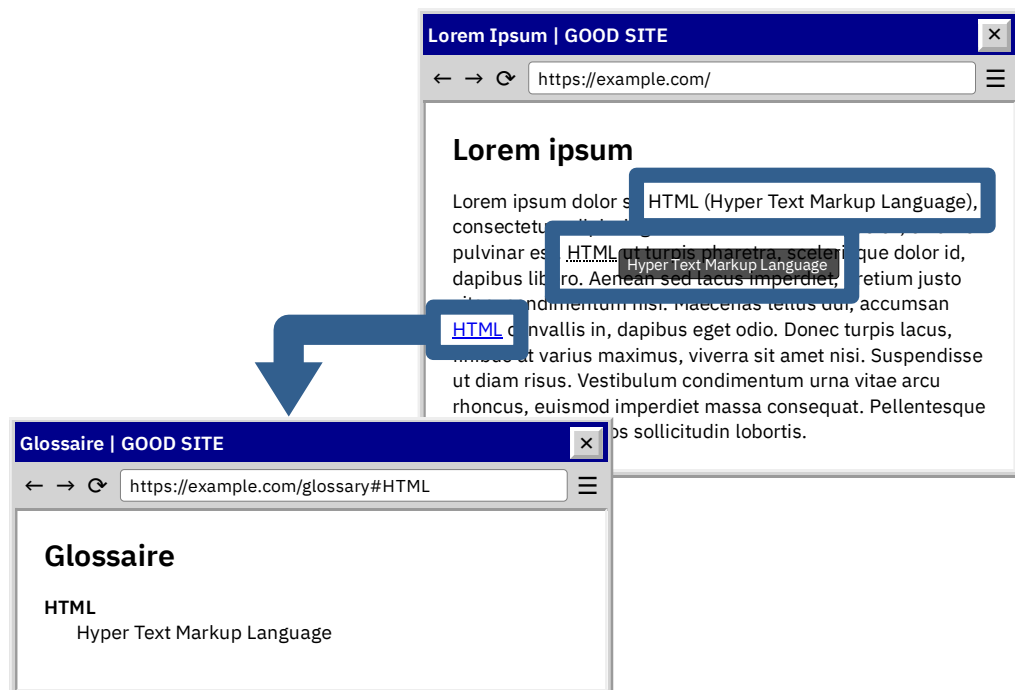


2 octobre 2020
2 oct 2020

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

5

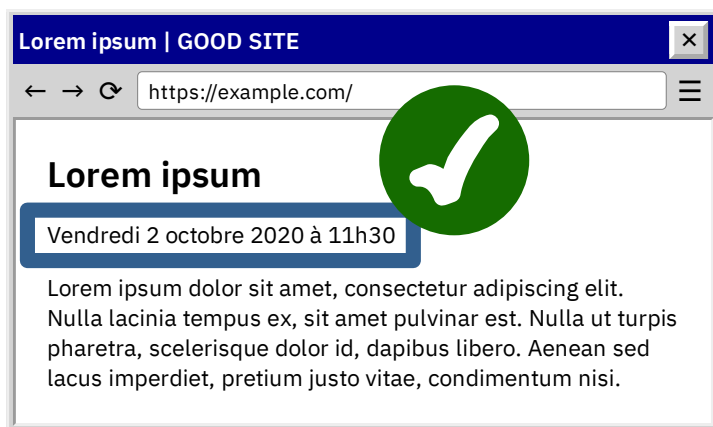
- Permettre à l'utilisateur d'accéder rapidement à la signification d'un sigle
- Permettre l'exploitation du contenu par un robot (pour l'établissement d'un index des sigles)
- Favoriser le référencement du contenu
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées



La date de publication des contenus qui le nécessitent est indiquée

6

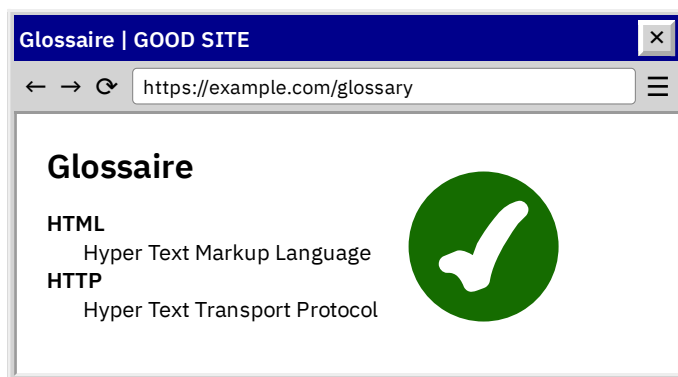
- Permettre à l'utilisateur de remettre l'information en contexte
- Prévenir la diffusion d'informations obsolètes
- Renforcer la confiance dans les informations et faciliter les citations



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

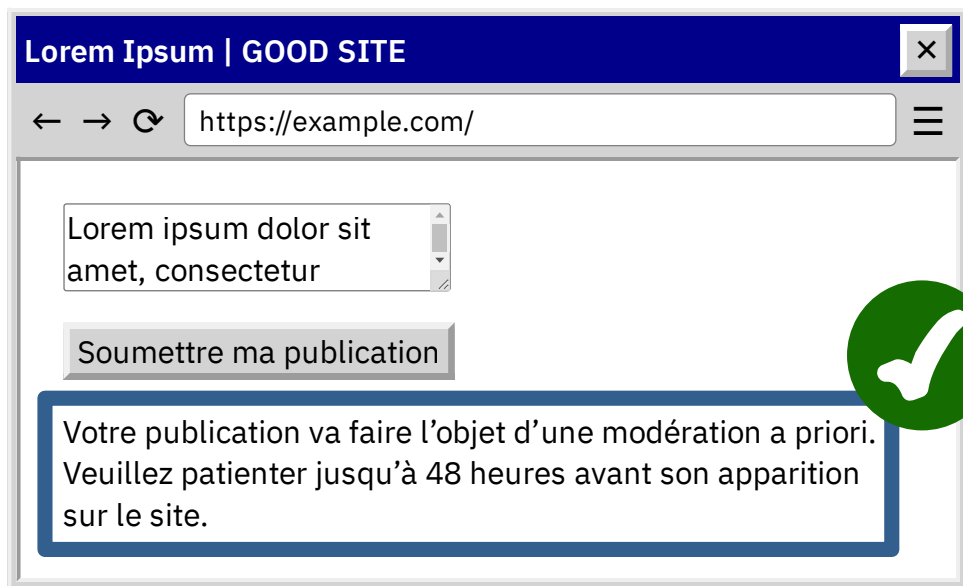
- Permettre une identification immédiate des contenus publicitaires ou sponsorisés
- Éviter les confusions entre contenus rédactionnels et publicitaires
- Prévenir les risques associés aux conflits d'intérêt



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



The screenshot shows a web browser window titled 'Lorem Ipsum | GOOD SITE'. The address bar displays 'https://example.com/'. Below the address bar is a text input field containing 'Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur'. Underneath the input field is a button labeled 'Soumettre ma publication'. At the bottom of the form, a blue-bordered box contains the message: 'Votre publication va faire l'objet d'une modération a priori. Veuillez patienter jusqu'à 48 heures avant son apparition sur le site.' A green circular icon with a white checkmark is positioned to the right of this message box.

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

10

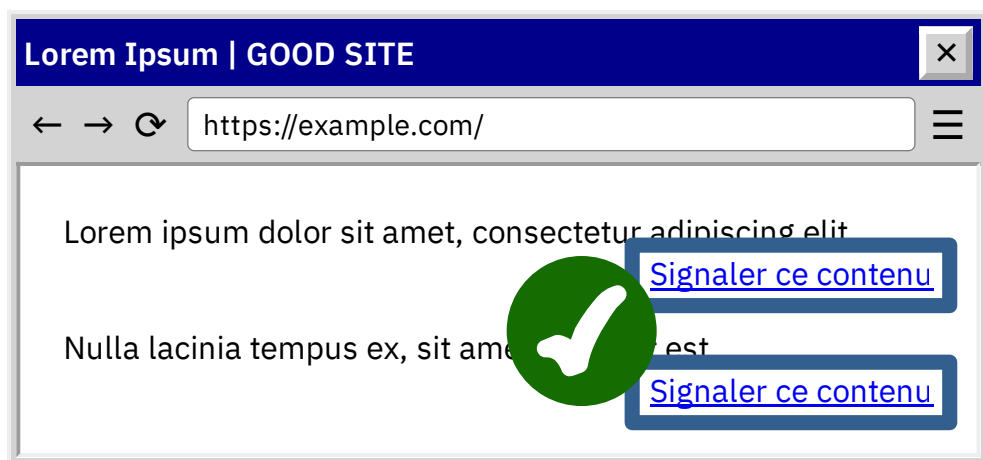
- Permettre à l'utilisateur de vérifier sa saisie en contexte et, si nécessaire, de la corriger avant envoi
- Diminuer le nombre de demandes de rectification ou de suppression



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

11

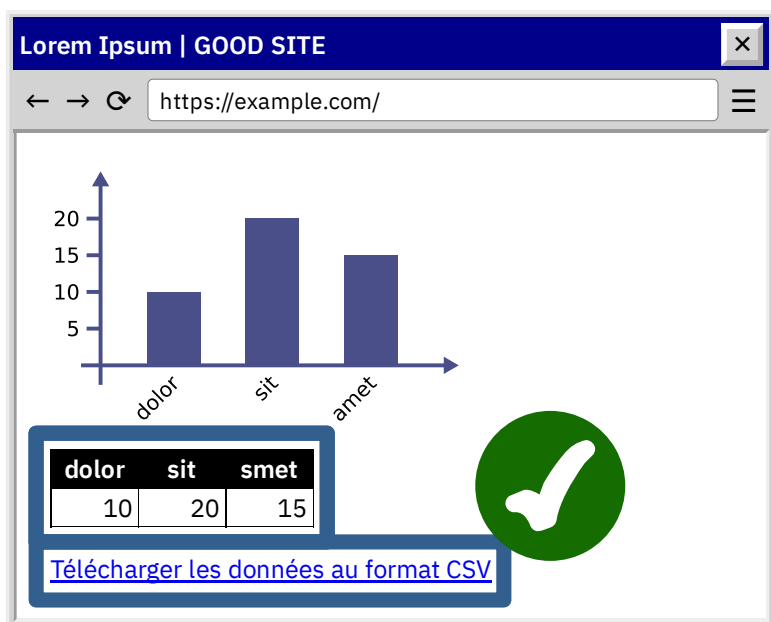
- Faciliter le signalement de contenus illégaux ou inappropriés
- Accélérer la détection de ces contenus
- Limiter les risques de consultation de contenus illégaux ou inappropriés



Chaque graphique est accompagné de ses données numériques

12

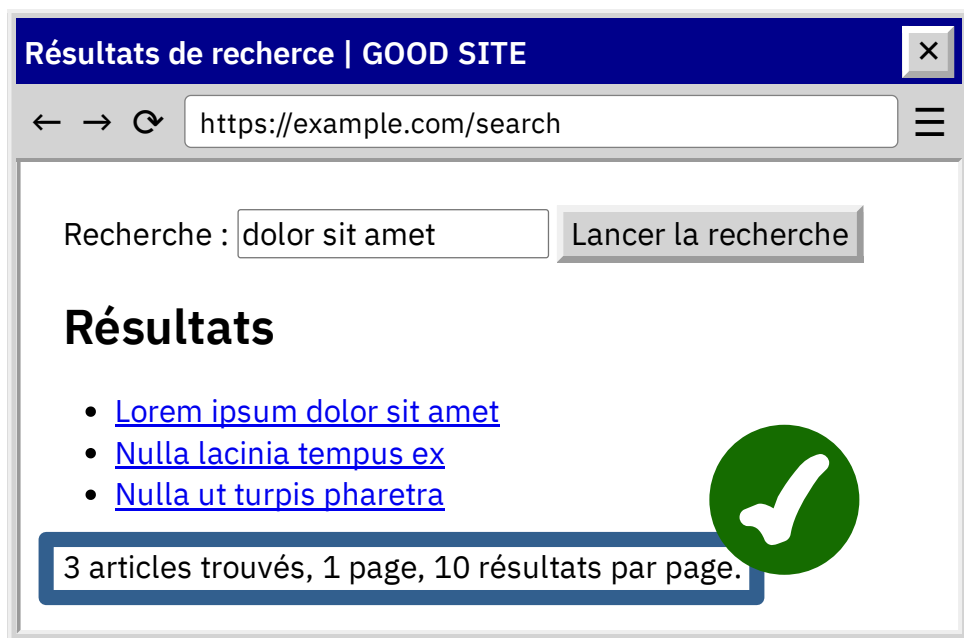
- Permettre ou améliorer la compréhension du graphique
- Faciliter le partage des données
- Améliorer l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées
- Améliorer la prise en compte des contenus par les moteurs de recherche et outils d'indexation



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

- 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

- 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

- 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

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

- 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

- 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



Formulaires



**Identification
et contact**



Images
et médias



Internationalisation



Liens



Navigation

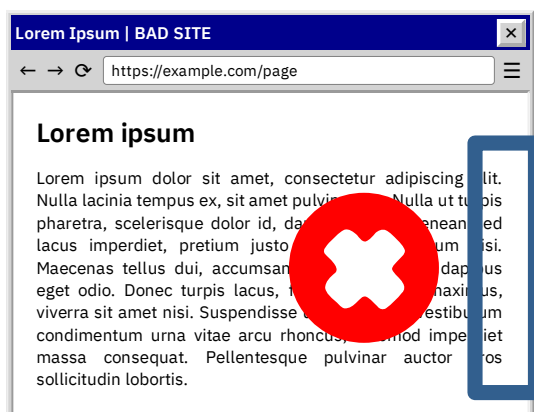


Newsletter



Présentation

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





Sécurité



**Serveur
et performances**



Structure
et code