

Opquast Bonnes pratiques : version 2.0 – 2010

A propos

Le projet Opquast (Open Quality Standards) a pour objectif de faire avancer la qualité Web à travers des outils d'évaluation, des ressources, un annuaire. Le projet a notamment pour objectif d'élaborer, de faire vivre et d'assurer la diffusion libre d'un référentiel public de bonnes pratiques pour la qualité Web. La première version de la liste Opquast date de septembre 2004, la deuxième version, datée de février 2010 est mise à votre disposition dans ce document.

Crédits et remerciements

La société Temesis remercie chaleureusement l'ensemble des contributeurs Opquast qui ont participé aux deux appels à commentaires qui ont permis d'élaborer la présente liste. Le projet a été lancé par Fabrice Bonny et Elie Sloïm et est dirigé par ce dernier. Ont également participé pour la société Temesis MM Laurent Denis, Mickael Hoareau, Samuel Martin. L'équipe remercie également Delphine Malassigne, Jérémie Patonnier, Maxime Grandchamp, Stéphane Deschamps, l'équipe du Conseil régional d'Aquitaine et encore bien d'autres qui ne peuvent être cités ici. Le Logo Opquast a été élaboré par Aurélien Levy et Elie Sloïm. Le Logo Temesis a été produit par Emmanuel Clément.

Licences

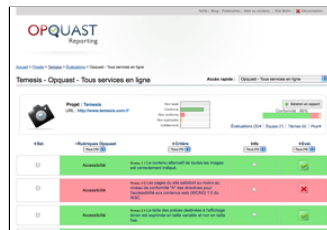
Les bonnes pratiques sont publiées sous licence Creative Commons BY-SA. Vous pouvez en faire ce que vous souhaitez, même dans un cadre commercial, la licence choisie vous rend en quelque sorte co-proprétaire de ces contenus. La licence vous impose en revanche de maintenir la paternité du contenu, nous vous remercions donc par avance de citer l'origine, voire de faire un lien vers le site de la société Temesis ou celui du projet Opquast. Opquast est une marque française déposée À l'INPI.



<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/2.0/fr/>

Et après ?

Vous pouvez faire absolument ce que vous voulez de cette liste, et notamment effectuer vos audits. Nous vous conseillons toutefois vivement d'utiliser Opquast reporting, service en ligne proposé par Temesis pour évaluer vos sites.



<http://reporting.opquast.com>

N°	Rubrique	Niveau	Libellé
1	Alternatives	1	Chaque image est dotée d'une alternative textuelle appropriée
2	Code	1	Le code source de chaque page débute par un déclaration de type de document (doctype) dont la syntaxe est conforme à celles recommandées par le W3C
3	Code	1	Le contenu de chaque page est organisé selon une structure de titres et sous-titres hiérarchisée.
4	Code	1	Le site n'impose pas de redirection ou de rafraichissement automatique côté client
5	Code	1	Les styles ne sont pas utilisés pour générer du contenu
6	Code	1	Les dates sont présentées dans des formats explicites
7	Contact	1	Le site propose au moins un moyen de contact
8	Contact	1	Les coordonnées postales et téléphoniques de la représentation locale ou du siège social des sociétés et organisations sont indiquées
9	Contenus	1	Le titre de chaque page permet d'identifier son contenu
10	Contenus	1	Les informations relatives aux droits de copie et de réutilisation sont accessibles depuis toutes les pages.
11	Contenus	1	Les contenus publicitaires ou sponsorisés sont identifiés comme tels
12	Contenus	1	Le titre de chaque page permet d'identifier le site
13	E-Commerce	1	Les conditions de financement (taux global du crédit, conditions, réserves et délais d'acceptation) sont indiquées
14	E-Commerce	1	Le délai de livraison estimé est indiqué avant la validation définitive de la commande.
15	E-Commerce	1	Les conditions de vente ou d'utilisation sont accessibles depuis toutes les pages
16	E-Commerce	1	Le numéro d'immatriculation délivré aux sociétés ou organisations au terme des procédures légales d'enregistrement en vigueur dans leur pays est indiqué
17	E-Commerce	1	La nature et les caractéristiques quantifiables des produits et services (dimensions, durée, contenance, etc.) sont indiquées.
18	E-Commerce	1	La disponibilité des produits est indiquée avant la validation définitive de la commande.
19	E-Commerce	1	Les prix affichés mentionnent le détail des taxes et suppléments éventuels ainsi que le montant hors taxes
20	E-Commerce	1	La période et les conditions de validité des offres spéciales et promotions sont indiquées.
21	E-Commerce	1	La modification de la quantité de chaque article, l'ajout ou la suppression d'un ou plusieurs articles reste possible avant la validation définitive de la commande
22	E-Commerce	1	Le sous-total détaillé (quantités, montants, frais, assurances, etc.) est indiqué avant la validation définitive de la commande.
23	E-Commerce	1	Les moyens de paiement acceptés et les procédures correspondantes sont indiqués
24	E-Commerce	1	Les conditions de garantie (durée, options, extensions, tarifs, restrictions, etc) sont indiquées
25	E-Commerce	1	Les conditions de fonctionnement du service après-vente (tarifs, horaires, moyens de contact, etc) sont indiquées
26	E-Commerce	1	Une adresse de livraison différente de l'adresse de facturation peut être spécifiée.
27	E-Commerce	1	Les informations relatives à la zone de livraison des produits ou de réalisation des services sont indiquées
28	E-Commerce	1	Aucun produit ni service annexe n'est ajouté au panier de commande sans que cette action soit déclenchée par l'utilisateur.
29	Espaces publics	1	Le site propose au moins un moyen de contacter le modérateur des espaces publics.
30	Fichiers et multimédia	1	La durée des contenus vidéo ou audio est indiquée
31	Fichiers et multimédia	1	Les sons et vidéos sont déclenchés par l'utilisateur.
32	Formulaires	1	La création d'un mot de passe par l'utilisateur est validée par une double saisie
33	Fichiers et multimédia	1	Le format des fichiers proposés en téléchargement est indiqué.
34	Fichiers et multimédia	1	Les animations, sons et clignotements peuvent être mis en pause
35	Formulaires	1	Chaque champ de formulaire est associé dans le code source à une étiquette qui lui est propre
36	Formulaires	1	En cas de rejet des données saisies dans un formulaire, les champs contenant les données rejetées sont indiqués à l'utilisateur.
37	Formulaires	1	Les processus complexes sont accompagnés de la liste de leurs étapes
38	Formulaires	1	L'étape en cours d'un processus complexe est indiquée
39	Formulaires	1	L'étiquette de chaque champ de formulaire indique si la saisie est obligatoire
40	Formulaires	1	La page affichée après l'envoi d'un formulaire permet de reprendre directement la navigation
41	Hyperliens	1	Chaque lien est doté d'un intitulé dans le code source
42	Hyperliens	1	Le soulignement est réservé aux hyperliens.
43	Hyperliens	1	Les hyperliens sont visuellement différenciés du reste du contenu.
44	Identification	1	L'identité de l'auteur, de la société ou de l'organisation est indiquée
45	Identification	1	Le nom du site et/ou le nom de l'auteur sont indiqués sur chaque page.
46	Identification	1	L'identité de la personne ou du service responsable des contenus est indiquée
47	Identification	1	La page d'accueil expose la nature des contenus et services proposés
48	Identification	1	Si le site est réservé ou destiné à un public spécifique, ce public est mentionné au moins sur la page d'accueil.
49	Internationalisation	1	Le code source de chaque page indique la langue principale du contenu
50	Internationalisation	1	Le pays est précisé dans toutes les adresses postales
51	Internationalisation	1	Chaque numéro de téléphone est indiqué au format international
52	Navigation	1	Le site n'emploie pas la technique des jeux de cadres
53	Navigation	1	Les iframes sont dotées d'un titre explicite
54	Navigation	1	Si toutes les pages du site ne sont pas directement accessibles depuis la page d'accueil, un plan du site est accessible depuis chaque page
55	Navigation	1	Chaque page affiche une information permettant de connaître son emplacement dans l'arborescence du site.
56	Navigation	1	Il est possible de revenir à la page d'accueil depuis toutes les pages.
57	Navigation	1	La navigation reste possible sur l'ensemble du site en utilisant exclusivement le clavier.
58	Navigation	1	Le focus clavier n'est ni supprimé ni masqué
59	Navigation	1	L'utilisateur est averti des ouvertures de nouvelles fenêtres
60	Navigation	1	La navigation sur le site ne provoque pas l'ouverture de fenêtres surgissantes ("popups")
61	Navigation	1	Le site ne comporte pas de liens internes vers des pages en construction
62	Navigation	1	Si toutes les pages du site ne sont pas directement accessibles depuis le plan du site, un moteur de recherche interne est accessible depuis chaque page
63	Navigation	1	La consultation du site ne redimensionne pas la fenêtre du navigateur.
64	Newsletter	1	Un lien de désinscription est présent dans chaque newsletter
65	Newsletter	1	Le champ "destinataire" de la newsletter ne comprend que le mail du destinataire (ou à défaut un mail "générique" créé par l'expéditeur)
66	Newsletter	1	L'inscription aux newsletters est soumise à un processus de confirmation.
67	Présentation	1	La charte graphique est cohérente sur l'ensemble du site.
68	Sécurité et confidentialité	1	Le site propose une procédure de réinitialisation du mot de passe en cas de perte, de vol ou d'oubli
69	Sécurité et confidentialité	1	Les échanges de données sensibles sont sécurisés et signalés comme tels
70	Sécurité et confidentialité	1	Les données sensibles ne sont pas transmises en clair dans les URL
71	Sécurité et confidentialité	1	Les informations sur la sécurité des transactions sont indiquées
72	Sécurité et confidentialité	1	L'identité des prestataires impliqués dans les transactions est précisée
73	Sécurité et confidentialité	1	Les certificats de sécurité sont signés et en cours de validité
74	Sécurité et confidentialité	1	La politique de confidentialité et de respect de la vie privée est accessible depuis toutes les pages
75	Serveur et Performances	1	Les entêtes envoyés par le serveur contiennent les informations relatives au jeu de caractères employé
76	Serveur et Performances	1	Le serveur envoie les informations permettant la mise en cache des contenus.

N°	Rubrique	Niveau	Libellé
77	Serveur et Performances	1	L'adresse du site et de ses sous-domaines fonctionnent avec ou sans préfixe www.
78	Serveur et Performances	1	Le serveur envoie une page d'erreur 404 personnalisée.
79	Serveur et Performances	1	Le serveur envoie un code http 404 pour les ressources non trouvées
80	Serveur et Performances	1	Le serveur transmet des contenus compressés aux clients qui les acceptent
81	Syndication	1	Le code source des fils de syndication indique leur fréquence de mise à jour
82	Syndication	1	Les hyperliens contenus dans les fils de syndication sont absolus.
83	Syndication	1	Les fils de syndication sont détectables par les agents utilisateurs
84	Tableaux	1	Les cellules des tableaux de données sont reliées à leurs en-têtes.
85	Alternatives	2	L'information n'est pas véhiculée uniquement par la couleur.
86	Alternatives	2	Les objets inclus sont dotés d'une alternative appropriée
87	Alternatives	2	Les captchas audio peuvent être réécoutés à volonté
88	Code	2	Le contenu ne comporte pas de tableaux imbriqués
89	Code	2	Le codage de caractères utilisé est UTF-8
90	Code	2	Les textes pouvant être mis en forme via des styles ne sont pas remplacés par des images
91	Code	2	Les mots ne comportent ni espaces ni balisage interne.
92	Contact	2	Le site propose au moins deux moyens de contact
93	Contact	2	Chaque demande d'information fait l'objet d'un accusé de réception
94	Contact	2	Les délais de réponse aux demandes d'information sont indiqués.
95	Contenus	2	Le site fournit aux utilisateurs la possibilité de connaître les nouveaux contenus ou services
96	Contenus	2	Les syntaxes cryptiques (langage SMS, ACSII art, etc) sont explicitées ou traduites
97	Code	2	Les éléments visuellement présentés sous forme de liste sont balisés de façon appropriée dans le code source
98	Code	2	L'emplacement des blocs de navigation est cohérent dans le code source de toutes les pages
99	Code	2	Le contenu et le sens de chaque page ne sont pas altérés lorsque les styles sont désactivés
100	Code	2	Le code source de chaque page contient une métadonnée qui définit le jeu de caractères
101	E-Commerce	2	Les mentions d'appartenance à un ordre ou groupe professionnel, d'un label ou d'une récompense sont accompagnés d'un lien vers la source
102	E-Commerce	2	Les recours en cas de litige sont indiqués dans les conditions générales de vente ou d'utilisation
103	E-Commerce	2	Les produits indisponibles font l'objet d'une différenciation visuelle et textuelle
104	E-Commerce	2	Le site accepte au moins deux moyens de paiement
105	E-Commerce	2	Un courriel indiquant la référence de la transaction et les données de la commande est envoyé suite à la validation.
106	E-Commerce	2	La référence de la transaction est affichée au client après la validation de sa commande.
107	E-Commerce	2	Les conditions de débit ou d'encaissement sont spécifiées avant la validation définitive de la commande
108	E-Commerce	2	Les horaires et tarifs de fonctionnement des services mis à la disposition des utilisateurs sont indiqués
109	Espaces publics	2	Les contenus ou fichiers destinés à des espaces publics peuvent être vérifiés avant leur envoi définitif
110	Espaces publics	2	Les conditions de modération des espaces publics sont indiquées
111	Espaces publics	2	Les espaces publics proposent au moins un moyen de signaler les abus
112	Fichiers et multimédia	2	Le texte des documents PDF internes est sélectionnable.
113	Fichiers et multimédia	2	La taille des fichiers internes proposés en téléchargement est indiquée.
114	Fichiers et multimédia	2	Les vignettes ne sont pas des images de taille supérieure redimensionnées côté client.
115	Formulaires	2	En cas de rejet des données saisies dans un formulaire, les raisons du rejet sont indiquées à l'utilisateur.
116	Formulaires	2	Lors de la saisie d'un formulaire réparti sur plusieurs pages, un récapitulatif global est affiché avant l'envoi définitif.
117	Formulaires	2	En cas de rejet des données saisies dans un formulaire, toutes les données saisies peuvent être modifiées par l'utilisateur.
118	Formulaires	2	La soumission d'un formulaire est suivie d'un message indiquant la réussite ou non de l'action souhaitée
119	Formulaires	2	L'étiquette de chaque champ de formulaire indique, le cas échéant, quel format de saisie doit être respecté
120	Hyperliens	2	Les hyperliens de même nature ont des couleurs, des formes et des comportements identiques sur toutes les pages.
121	Hyperliens	2	Le survol ou l'activation des hyperliens ne modifie pas la mise en page.
122	Hyperliens	2	Le site n'interdit pas la mise en place de liens entrants
123	Hyperliens	2	Tous les hyperliens internes du site sont valides.
124	Hyperliens	2	Le site n'applique pas le même style aux liens visités et non visités
125	Identification	2	La racine du site contient des instructions pour les robots d'indexation
126	Identification	2	Le code source de chaque page contient une métadonnée qui en décrit le contenu
127	Identification	2	L'adresse complète et le numéro de téléphone des sociétés et organisations sont accessibles depuis toutes les pages du site
128	Identification	2	Le code source des pages contient un appel valide à un icône de favori.
129	Internationalisation	2	La langue principale de la page cible d'un hyperlien est identifiable lorsqu'elle diffère de celle de la page d'origine
130	Internationalisation	2	Chaque page permet d'accéder à ses traductions disponibles
131	Navigation	2	Les icônes de navigation sont accompagnées d'une légende explicite
132	Navigation	2	Chaque page contient des liens d'accès rapide placés au début du code source
133	Navigation	2	La page de résultats de recherche indique le nombre de résultats, le nombre de pages de résultats, et le nombre de résultats par page
134	Navigation	2	La navigation au clavier s'effectue dans un ordre prévisible.
135	Navigation	2	Les nouvelles fenêtres dimensionnées et les fenêtres modales sont dotées d'un bouton de fermeture explicite
136	Navigation	2	Les blocs de navigation de même nature sont affichés au même emplacement sur toutes les pages
137	Navigation	2	Les liens provoquant l'ouverture d'un logiciel externe ont un libellé explicite.
138	Navigation	2	Si le site n'est pas réservé à un public spécifique, l'accès aux contenus est immédiat
139	Navigation	2	Un contenu qui doit être restitué dans un lecteur d'écran ne lui est pas dissimulé
140	Présentation	2	Le site propose au moins une feuille de style dédiée à l'impression
141	Présentation	2	Une famille générique de police est indiquée comme dernier élément de substitution.
142	Présentation	2	La taille des polices destinées à l'affichage écran est exprimée en taille variable et non en taille fixe.
143	Sécurité et confidentialité	2	Le serveur n'envoie pas la liste des fichiers des répertoires n'ayant pas de page d'index
144	Sécurité et confidentialité	2	L'objectif des cookies et les limitations inhérentes à leur refus sont expliqués
145	Sécurité et confidentialité	2	Les comptes ou abonnements ouverts en ligne peuvent être fermés par le même moyen.
146	Serveur et Performances	2	Le serveur envoie l'indication de la langue principale du contenu.
147	Tableaux	2	Les titres des tableaux de données sont renseignés.
148	Sécurité et confidentialité	2	Les mots de passe peuvent être choisis ou changés par l'utilisateur
149	Sécurité et confidentialité	2	La procédure d'accès et de rectification des données personnelles est décrite
150	Serveur et Performances	2	Le serveur envoie une page d'interdiction 403 personnalisée.
151	Syndication	2	Le site propose au moins un lien vers chaque fil de syndication.
152	Tableaux	2	La linéarisation des tableaux utilisés pour la mise en page ne nuit pas à la compréhension des contenus
153	Tableaux	2	Les tableaux de données ne sont pas simulés à l'aide de texte mis en forme
154	Alternatives	3	Les captchas sont accompagnés d'une solution alternative d'accès
155	Alternatives	3	Chaque contenu audio et vidéo est accompagné de sa transcription textuelle
156	Code	3	Les styles en ligne sont utilisés de manière appropriée
157	Code	3	Le code source de chaque page ne comporte pas d'erreur portant sur l'arbre du document ou la syntaxe des balises et attributs.

N°	Rubrique	Niveau	Libellé
158	Code	3	Le code source de chaque page ne contient pas d'éléments ou d'attributs de présentation
159	Code	3	Les dimensions réelles des images sont indiquées dans le code source.
160	Code	3	La première occurrence d'une abréviation ou d'un acronyme dans le corps de chaque page donne accès à sa signification
161	Code	3	L'accès aux contenus et services est possible sans le support des scripts
162	Code	3	Le code source des pages est valide au regard de la grammaire choisie
163	Code	3	Les citations sont balisées de façon appropriée
164	Code	3	Le code source de chaque page ne contient pas d'éléments détournés à des fins de présentation
165	Contact	3	Les données contenues dans le Whois du site permettent de le relier directement à son propriétaire
166	Contenus	3	Les symboles graphiques sont des images HTML et non des caractères unicode.
167	Contenus	3	Un lexique ou un glossaire adapté au public visé explique le vocabulaire sectoriel ou technique
168	Contenus	3	Le contenu de chaque page du site ne comporte pas de faute d'orthographe
169	Contenus	3	Si le site propose un espace personnel ou abonné, il est possible de sauvegarder les contenus personnels dans un format standard
170	Contenus	3	Une métadonnée indique l'URL de référence des contenus proposés sous plusieurs formes.
171	E-Commerce	3	Le site propose au moins un moyen de contacter le responsable des réclamations.
172	E-Commerce	3	Les conditions de remboursement (délais, frais et justificatifs exigés) sont indiquées
173	E-Commerce	3	L'adresse et les conditions de retour des produits (sur site, atelier) sont indiqués
174	E-Commerce	3	Chaque réclamation fait l'objet d'un accusé de réception
175	E-Commerce	3	Le mode de dépôt et la procédure de traitement des réclamations sont indiqués
176	Espaces publics	3	Les informations destinées à des espaces publics peuvent être prévisualisées sous la forme $\sigma\sqrt{\pi}$ elles seront affichées.
177	Fichiers et multimédia	3	Le déroulement des animations ne bloque pas la navigation ou l'accès aux contenus
178	Fichiers et multimédia	3	Un lien d'information est proposé pour chaque plugin nécessaire à la consultation du contenu
179	Fichiers et multimédia	3	Les documents PDF internes sont balisés.
180	Formulaire	3	Les validations de formulaires côté client ont une alternative côté serveur.
181	Formulaire	3	L'utilisateur est averti lorsque une saisie est sensible à la casse
182	Formulaire	3	Chaque étiquette de formulaire est visuellement rattachée au champ qu'elle décrit
183	Formulaire	3	Les champs de formulaire qui nécessitent une information commune sont regroupés sous une même légende
184	Formulaire	3	Les éléments d'une liste déroulante qui peuvent être regroupés le sont de manière appropriée
185	Formulaire	3	Les listes d'options de formulaires sont présentées dans un ordre identifiable
186	Hyperliens	3	Les hyperliens consécutifs sont séparés visuellement
187	Hyperliens	3	Le libellé de chaque hyperlien décrit sa fonction ou la nature du contenu vers lequel ils pointe
188	Hyperliens	3	Les hyperliens internes et externes sont différenciés.
189	Identification	3	L'extension utilisée est cohérente avec l'identité, l'activité, la zone géographique couverte ou avec le nom de domaine
190	Identification	3	Si le site déclare respecter un ou plusieurs standards ou référentiels, un lien est proposé vers chacun d'entre eux.
191	Identification	3	Le site propose un fichier sitemap indiquant les contenus à explorer
192	Internationalisation	3	Les liens vers les versions équivalentes de la page ou du site sont rédigés dans leur langue cible.
193	Internationalisation	3	Chaque changement de langue est signalé
194	Internationalisation	3	Les liens d'accès aux versions traduites pointent directement vers la traduction de la page courante.
195	Internationalisation	3	La langue des fichiers en téléchargement est précisée, lorsqu'elle diffère de celle de la page d'origine.
196	Internationalisation	3	Le sens de lecture du contenu est indiqué lorsqu'il diffère de celui par défaut.
197	Navigation	3	La navigation sur le site ne provoque pas d'ouvertures de nouvelles fenêtres
198	Newsletter	3	La désinscription aux newsletters est possible depuis le site
199	Newsletter	3	La date de diffusion et/ou le numéro des newsletters sont indiqués dans le sujet des messages.
200	Newsletter	3	La dernière newsletter envoyée est disponible en ligne
201	Newsletter	2	La fréquence d'envoi des newsletters est consultable avant l'abonnement
202	Newsletter	3	Les archives de newsletter sont disponibles en ligne
203	Présentation	3	Le nombre de polices utilisées sur le site est inférieur ou égal à trois (sauf présentation de travaux ou produits graphiques).
204	Présentation	3	Les contenus sont présentés avec un contraste suffisant par rapport à leur arrière-plan
205	Présentation	3	Le contenu de chaque page est disponible à l'impression sans blocs de navigation
206	Présentation	3	Le site propose une ou plusieurs feuilles de style dédiées aux terminaux mobiles
207	Présentation	3	Les phrases ou ensembles de mots mis en images ne sont pas divisés
208	Présentation	3	Un contenu n'est pas désigné uniquement par sa forme, ou par sa position à l'écran.
209	Présentation	3	Le contenu textuel reste lisible avec une taille de caractère augmentée d'un facteur 2 dans le navigateur.
210	Présentation	3	Les mises en majuscules à des fins décoratives sont effectuées à l'aide des styles
211	Sécurité et confidentialité	3	Un dispositif sensibilise l'utilisateur sur le degré de sécurisation du mot de passe qu'il choisit
212	Serveur et Performances	3	Le serveur respecte l'ordre préférentiel de langues des outils de consultation.
213	Serveur et Performances	3	Les appels aux scripts sont placés après le contenu
214	Serveur et Performances	3	Le menu principal de navigation figure sur les pages d'erreur personnalisées.
215	Serveur et Performances	3	Les fonctions de scripts sont placés dans des fichiers externes.
216	Serveur et Performances	3	Les scripts sont minifiés
217	Serveur et Performances	3	Les informations de style sont minifiées