

Bonnes pratiques qualité Web : version 3.0 – 2015

N°	Rubrique	Libellé
1	Alternatives	Chaque image décorative est dotée d'une alternative textuelle appropriée.
2	Alternatives	Chaque image-lien est dotée d'une alternative textuelle appropriée.
3	Alternatives	Chaque image porteuse d'information est dotée d'une alternative textuelle appropriée.
4	Alternatives	Les objets inclus sont dotés d'une alternative textuelle appropriée.
5	Alternatives	Les contenus générés via les styles sont dotés d'une alternative appropriée.
6	Alternatives	Les pictogrammes typographiques sont dotés d'une alternative appropriée.
7	Alternatives	Chaque contenu audio et vidéo est accompagné de sa transcription textuelle.
8	Alternatives	L'information n'est pas véhiculée uniquement par la couleur.
9	Alternatives	Les captchas audio peuvent être réécoutés à volonté.
10	Alternatives	Les captchas sont accompagnés d'une solution alternative d'accès.
11	Code	Le code source de chaque page débute par une déclaration de type de document dont la syntaxe est conforme à celles recommandées par le W3C.
12	Code	Chaque identifiant HTML n'est utilisé qu'une seule fois par page.
13	Code	Le contenu de chaque page est organisé selon une structure de titres et sous-titres hiérarchisée.
14	Code	Le site n'impose pas de redirection ou de rafraîchissement automatique côté client.
15	Code	Les dates sont présentées dans des formats explicites.
16	Code	L'emplacement des blocs de navigation est cohérent dans le code source de toutes les pages.
17	Code	Le codage de caractères utilisé est UTF-8.
18	Code	Le code source de chaque page contient une métadonnée qui définit le jeu de caractères.
19	Code	Un contenu qui doit être restitué dans un lecteur d'écran ne lui est pas dissimulé.
20	Code	Le contenu et le sens de chaque page ne sont pas altérés lorsque les styles sont désactivés.
21	Code	Les éléments visuellement présentés sous forme de liste sont balisés de façon appropriée dans le code source.
22	Code	Les textes pouvant être mis en forme via des styles ne sont pas remplacés par des images.
23	Code	La première occurrence d'une abréviation ou d'un acronyme dans le corps de chaque page donne accès à sa signification.
24	Code	Le code source de chaque page ne contient pas d'éléments détournés à des fins de présentation.
25	Code	Le code source de chaque page ne contient pas d'éléments ou d'attributs de présentation.
26	Contact	Le site propose au moins un moyen de contact.
27	Contact	Le site propose au moins deux moyens de contact.
28	Contact	Les coordonnées postales et téléphoniques de la représentation locale ou du siège social des sociétés et organisations sont indiquées.

Bonnes pratiques qualité Web : version 3.0 – 2015

N°	Rubrique	Libellé
29	Contact	Chaque demande d'information fait l'objet d'un accusé de réception.
30	Contact	Les délais de réponse aux demandes d'information sont indiqués.
31	Contact	Les données contenues dans le Whois du site permettent de le relier directement à son propriétaire.
32	Contenus	Le titre de chaque page permet d'identifier le site.
33	Contenus	Le titre de chaque page permet d'identifier son contenu.
34	Contenus	Les contenus publicitaires ou sponsorisés sont identifiés comme tels.
35	Contenus	Les informations relatives aux droits de copie et de réutilisation sont accessibles depuis toutes les pages.
36	Contenus	Le site fournit aux utilisateurs la possibilité de connaître les nouveaux contenus ou services.
37	Contenus	Si le site propose un espace personnel ou abonné, il est possible de sauvegarder les contenus personnels dans un format standard.
38	Contenus	Un lexique ou un glossaire adapté au public visé explique le vocabulaire sectoriel ou technique.
39	E-Commerce	L'achat d'un produit ou service est possible sans création de compte.
40	E-Commerce	Aucun produit ni service annexe n'est ajouté au panier de commande sans que cette action soit déclenchée par l'utilisateur.
41	E-Commerce	La disponibilité des produits est indiquée avant la validation définitive de la commande.
42	E-Commerce	Le délai de livraison estimé est indiqué avant la validation définitive de la commande.
43	E-Commerce	Les modalités de récupération d'un bien dématérialisé sont précisées avant la commande.
44	E-Commerce	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.
45	E-Commerce	La nature et les caractéristiques quantifiables des produits et services sont indiquées.
46	E-Commerce	La période et les conditions de validité des offres spéciales et promotions sont indiquées.
47	E-Commerce	Le numéro d'immatriculation délivré aux sociétés ou organisations au terme des procédures légales d'enregistrement en vigueur dans leur pays est indiqué.
48	E-Commerce	Le sous-total détaillé est indiqué avant la validation définitive de la commande.
49	E-Commerce	Les conditions de financement sont indiquées.
50	E-Commerce	Les conditions de fonctionnement du service après-vente sont indiquées.
51	E-Commerce	Les conditions de débit ou d'encaissement sont spécifiées avant la validation définitive de la commande.
52	E-Commerce	Les conditions de garantie sont indiquées.
53	E-Commerce	Les conditions de vente ou d'utilisation sont accessibles depuis toutes les pages.
54	E-Commerce	Les informations relatives à la zone de livraison des produits ou de réalisation des services sont indiquées.
55	E-Commerce	Les moyens de paiement acceptés et les procédures correspondantes sont indiqués.
56	E-Commerce	Les horaires et tarifs de fonctionnement des services mis à la disposition des utilisateurs sont indiqués.
57	E-Commerce	Les recours en cas de litige sont indiqués dans les conditions générales de vente ou d'utilisation.

Bonnes pratiques qualité Web : version 3.0 – 2015

N°	Rubrique	Libellé
58	E-Commerce	L'adresse et les conditions de retour des produits sont indiquées.
59	E-Commerce	Le mode de dépôt et la procédure de traitement des réclamations sont indiqués.
60	E-Commerce	Les conditions de remboursement sont indiquées.
61	E-Commerce	Les matériels et logiciels nécessaires au fonctionnement du service sont indiqués avant la validation de la commande.
62	E-Commerce	Les prix affichés mentionnent le détail des taxes et suppléments éventuels ainsi que le montant hors taxes.
63	E-Commerce	Une adresse de livraison différente de l'adresse de facturation peut être spécifiée.
64	E-Commerce	Le site accepte au moins deux moyens de paiement.
65	E-Commerce	La référence de la transaction est affichée au client après la validation de sa commande.
66	E-Commerce	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.
67	E-Commerce	Les produits indisponibles font l'objet d'une différenciation visuelle et textuelle.
68	E-Commerce	Un courriel indiquant la référence de la transaction et les données de la commande est envoyé suite à la validation.
69	E-Commerce	Chaque réclamation fait l'objet d'un accusé de réception.
70	E-Commerce	Le site propose au moins un moyen de contacter le responsable des réclamations.
71	Espaces publics	Le site propose au moins un moyen de contacter le modérateur des espaces publics.
72	Espaces publics	Les espaces publics proposent au moins un moyen de signaler les abus.
73	Espaces publics	Les conditions de modération des espaces publics sont indiquées.
74	Espaces publics	Les contenus ou fichiers destinés à des espaces publics peuvent être vérifiés avant leur envoi définitif.
75	Espaces publics	Les informations destinées à des espaces publics peuvent être prévisualisées sous la forme où elles seront affichées.
76	Fichiers et multimédia	La durée des contenus vidéo ou audio est indiquée.
77	Fichiers et multimédia	Le format des fichiers proposés en téléchargement est indiqué.
78	Fichiers et multimédia	La taille des fichiers internes proposés en téléchargement est indiquée.
79	Fichiers et multimédia	La langue des fichiers en téléchargement est précisée lorsqu'elle diffère de celle de la page d'origine.
80	Fichiers et multimédia	Les animations, sons et clignotements peuvent être mis en pause.
81	Fichiers et multimédia	Le déroulement des animations ne bloque pas la navigation ou l'accès aux contenus.
82	Fichiers et multimédia	Les sons et vidéos sont déclenchés par l'utilisateur.
83	Fichiers et multimédia	Le texte des documents PDF internes est sélectionnable.
84	Fichiers et multimédia	Les documents PDF internes sont dotés d'une structure de titres.
85	Formulaires	Chaque champ de formulaire est associé dans le code source à une étiquette qui lui est propre.
86	Formulaires	Les informations complétant l'étiquette d'un champ sont associées à celui-ci dans le code-source

Bonnes pratiques qualité Web : version 3.0 – 2015

N°	Rubrique	Libellé
87	Formulaires	L'étiquette de chaque champ de formulaire indique si la saisie est obligatoire.
88	Formulaires	L'étiquette de chaque champ de formulaire indique, le cas échéant, quel format de saisie doit être respecté.
89	Formulaires	L'utilisateur est averti lorsqu'une saisie est sensible à la casse.
90	Formulaires	La création d'un mot de passe par l'utilisateur fait l'objet d'un mécanisme de prévention des erreurs de saisie.
91	Formulaires	Les caractères saisis dans un champ de mot de passe peuvent être affichés en clair.
92	Formulaires	Chaque étiquette de formulaire est visuellement rattachée au champ qu'elle décrit.
93	Formulaires	En cas de rejet des données saisies dans un formulaire, les champs contenant les données rejetées sont indiqués à l'utilisateur.
94	Formulaires	En cas de rejet des données saisies dans un formulaire, les raisons du rejet sont indiquées à l'utilisateur.
95	Formulaires	En cas de rejet des données saisies dans un formulaire, toutes les données saisies peuvent être modifiées par l'utilisateur.
96	Formulaires	Lors de la saisie d'un formulaire réparti sur plusieurs pages, un récapitulatif global est affiché avant l'envoi définitif.
97	Formulaires	La page affichée après l'envoi d'un formulaire permet de reprendre directement la navigation.
98	Formulaires	La soumission d'un formulaire est suivie d'un message indiquant la réussite ou non de l'action souhaitée.
99	Formulaires	Les processus complexes sont accompagnés de la liste de leurs étapes.
100	Formulaires	L'étape en cours d'un processus complexe est indiquée.
101	Formulaires	Chaque étape d'un processus complexe permet de revenir à l'étape précédente.
102	Formulaires	L'utilisateur est averti de la perte d'information en cas d'utilisation de l'historique de son navigateur dans un processus complexe.
103	Formulaires	La navigation dans un processus complexe ne provoque pas la perte des données précédemment soumises.
104	Formulaires	Le copier coller est possible dans les champs de formulaire.
105	Formulaires	Les éléments d'une liste déroulante qui peuvent être regroupés le sont de manière appropriée.
106	Formulaires	Les listes d'options de formulaires sont présentées dans un ordre identifiable.
107	Hyperliens	Chaque lien est doté d'un intitulé dans le code source.
108	Hyperliens	Le soulignement est réservé aux hyperliens.
109	Hyperliens	Les hyperliens sont visuellement différenciés du reste du contenu.
110	Hyperliens	Le site n'applique pas le même style aux liens visités et non visités.
111	Hyperliens	Le site n'impose pas d'interdiction ou de restriction à la mise en place des liens entrants.
112	Hyperliens	Le survol ou l'activation des hyperliens ne modifie pas la mise en page.
113	Hyperliens	Les hyperliens de même nature ont des couleurs, des formes et des comportements identiques sur toutes les pages.
114	Hyperliens	Tous les hyperliens internes du site sont valides.
115	Hyperliens	Le libellé de chaque hyperlien décrit sa fonction ou la nature du contenu vers lequel il pointe.
116	Hyperliens	Les hyperliens consécutifs sont séparés visuellement.
117	Hyperliens	Les hyperliens internes et externes sont différenciés.
118	Identification	L'identité de l'auteur, de la société ou de l'organisation est indiquée.

Bonnes pratiques qualité Web : version 3.0 – 2015

N°	Rubrique	Libellé
119	Identification	L'identité de la personne ou du service responsable des contenus est indiquée.
120	Identification	La page d'accueil expose la nature des contenus et services proposés.
121	Identification	Le nom du site et/ou le nom de l'auteur sont indiqués sur chaque page.
122	Identification	Si le site est réservé ou destiné à un public spécifique, ce public est mentionné au moins sur la page d'accueil.
123	Identification	L'adresse complète et le numéro de téléphone des sociétés et organisations sont accessibles depuis toutes les pages du site.
124	Identification	La racine du site contient des instructions pour les robots d'indexation.
125	Identification	Le code source de chaque page contient une métadonnée qui en décrit le contenu.
126	Identification	Le code source des pages contient un appel valide à un icône de favori.
127	Identification	L'extension utilisée est cohérente avec l'identité, l'activité, la zone géographique couverte ou avec le nom de domaine.
128	Identification	Le site propose un fichier sitemap indiquant les contenus à explorer.
129	Identification	Si le site déclare respecter un ou plusieurs standards ou référentiels, un lien est proposé vers chacun d'entre eux.
130	Internationalisation	L'indicatif international est disponible pour tous les numéros de téléphone.
131	Internationalisation	Le pays est précisé pour toutes les adresses postales.
132	Internationalisation	Le code source de chaque page indique la langue principale du contenu.
133	Internationalisation	La langue principale de la page cible d'un hyperlien est identifiable lorsqu'elle diffère de celle de la page d'origine.
134	Internationalisation	Chaque changement de langue est signalé.
135	Internationalisation	Les liens d'accès aux versions traduites pointent directement vers la traduction de la page courante.
136	Internationalisation	Les liens vers les versions équivalentes de la page ou du site sont rédigés dans leur langue cible.
137	Mobile	Le serveur ne force pas la redirection de la version desktop vers la version mobile.
138	Mobile	Il est possible de basculer depuis chaque page entre les versions mobile et desktop du site.
139	Mobile	Le site ne bloque pas les fonctionnalités de zoom du navigateur.
140	Mobile	Les alertes javascript et fenêtres modales invitant à l'installation d'une application mobile ne se produisent qu'une seule fois par session.
141	Mobile	La promotion de l'application mobile ne recourt ni aux alertes javascript ni aux fenêtres modales.
142	Mobile	Le site propose un ou plusieurs mécanismes dédiés à l'adaptation aux terminaux mobiles.
143	Mobile	Les champs de saisie de type mail, URL, téléphone, nombre, recherche, mots de passe, heure et date sont dotés du type approprié.
144	Mobile	Les numéros de téléphone sont activables via le protocole approprié.
145	Navigation	Chaque iframe est doté d'une description.
146	Navigation	Le site n'emploie pas la technique des jeux de cadres.
147	Navigation	Il est possible de revenir à la page d'accueil depuis toutes les pages.
148	Navigation	L'utilisateur est averti des ouvertures de nouvelles fenêtres.
149	Navigation	La navigation sur le site ne provoque pas l'ouverture de fenêtres surgissantes (popups).
150	Navigation	Les mécanismes de fermeture de fenêtres sont visuellement rattachées à leur contenu.

Bonnes pratiques qualité Web : version 3.0 – 2015

N°	Rubrique	Libellé
151	Navigation	Les mécanismes de fermetures de fenêtres sont immédiatement disponibles.
152	Navigation	Les nouvelles fenêtres dimensionnées et les fenêtres modales sont dotées d'un bouton de fermeture explicite.
153	Navigation	Les mécanismes de fermetures de fenêtres sont affichés aux mêmes emplacements sur toutes les pages.
154	Navigation	La consultation du site ne redimensionne pas la fenêtre du navigateur.
155	Navigation	Le focus clavier n'est ni supprimé ni masqué.
156	Navigation	Le site est intégralement utilisable au clavier.
157	Navigation	La navigation au clavier s'effectue dans un ordre prévisible.
158	Navigation	Le site ne comporte pas de liens internes vers des pages en construction.
159	Navigation	Chaque page affiche une information permettant de connaître son emplacement dans l'arborescence du site.
160	Navigation	Le site propose un moteur de recherche interne.
161	Navigation	La page des résultats de recherche indique le nombre de résultats, le nombre de pages de résultats, et le nombre de résultats par page.
162	Navigation	Chaque page de résultats de recherche peut être atteint via une adresse Web.
163	Navigation	Un plan du site est accessible depuis chaque page.
164	Navigation	Les blocs de navigation de même nature sont affichés aux mêmes emplacements sur toutes les pages.
165	Navigation	Les icônes de navigation sont accompagnées d'une légende explicite.
166	Navigation	Les liens provoquant l'ouverture d'un logiciel externe ont un libellé explicite.
167	Navigation	Si le site n'est pas réservé à un public spécifique, l'accès aux contenus est immédiat.
168	Navigation	Chaque page contient des liens d'accès rapide placés au début du code source.
169	Newsletter	Un lien de désinscription est présent dans chaque newsletter.
170	Newsletter	La désinscription depuis une newsletter ne demande pas de confirmation par courriel.
171	Newsletter	L'inscription aux newsletters est soumise à un processus de confirmation.
172	Newsletter	La désinscription aux newsletters est possible depuis le site.
173	Newsletter	La dernière newsletter envoyée est disponible en ligne.
174	Newsletter	Les archives de newsletters sont disponibles en ligne.
175	Newsletter	La fréquence d'envoi des newsletters est consultable avant l'abonnement.
176	Présentation	La charte graphique est cohérente sur l'ensemble du site.
177	Présentation	La taille des polices destinées à l'affichage écran est exprimée en taille variable et non en taille fixe.
178	Présentation	Le site propose des styles dédiés à l'impression.
179	Présentation	Le contenu de chaque page est disponible à l'impression sans blocs de navigation.
180	Présentation	Une famille générique de police est indiquée comme dernier élément de substitution.
181	Présentation	Les contenus sont présentés avec un contraste suffisant par rapport à leur arrière-plan.
182	Présentation	Les mises en majuscules à des fins décoratives sont effectuées à l'aide des styles
183	Présentation	Les styles ne justifient pas le texte.
184	Présentation	Un contenu n'est pas désigné uniquement par sa forme ou par sa position à l'écran.

Bonnes pratiques qualité Web : version 3.0 – 2015

N°	Rubrique	Libellé
185	Sécurité et confidentialité	L'identité des prestataires impliqués dans les transactions est précisée.
186	Sécurité et confidentialité	La politique de confidentialité et de respect de la vie privée est accessible depuis toutes les pages.
187	Sécurité et confidentialité	Le site propose une procédure de réinitialisation du mot de passe.
188	Sécurité et confidentialité	Les mots de passe peuvent être choisis ou changés par l'utilisateur.
189	Sécurité et confidentialité	Les mots de passe choisis par l'utilisateur admettent les caractères imprimables de la table ASCII.
190	Sécurité et confidentialité	Un dispositif sensibilise l'utilisateur sur le degré de sécurisation du mot de passe qu'il choisit
191	Sécurité et confidentialité	Les certificats de sécurité sont signés et en cours de validité.
192	Sécurité et confidentialité	Les données sensibles ne sont pas transmises en clair dans les url.
193	Sécurité et confidentialité	Les échanges de données sensibles sont sécurisés et signalés comme tels.
194	Sécurité et confidentialité	Les en-têtes envoyés par le serveur désactivent la détection automatique du type MIME de chaque ressource.
195	Sécurité et confidentialité	Le serveur indique le type MIME de chaque ressource.
196	Sécurité et confidentialité	Les informations sur la sécurité des transactions sont indiquées.
197	Sécurité et confidentialité	L'objectif des cookies et les limitations inhérentes à leur refus sont expliqués.
198	Sécurité et confidentialité	La procédure d'accès et de rectification des données personnelles est décrite.
199	Sécurité et confidentialité	La création d'un compte est soumise à un processus de confirmation.
200	Sécurité et confidentialité	La création de compte est possible sans recours à un système d'identification tiers.
201	Sécurité et confidentialité	Les comptes ou abonnements ouverts en ligne peuvent être fermés par le même moyen.
202	Sécurité et confidentialité	Le serveur n'envoie pas la liste des fichiers des répertoires n'ayant pas de page d'index.
203	Sécurité et confidentialité	Le serveur envoie les informations d'activation de protection cross site scripting.
204	Sécurité et confidentialité	Le serveur envoie les informations indiquant les domaines autorisés à intégrer ses pages dans des cadres.
205	Sécurité et confidentialité	Le site propose un mécanisme de sécurité permettant de restreindre l'origine des contenus.
206	Serveur et Performances	Le serveur envoie les informations permettant la mise en cache des contenus.
207	Serveur et Performances	Le serveur envoie un code http 404 pour les ressources non trouvées.
208	Serveur et Performances	Le serveur envoie une page d'erreur 404 personnalisée.
209	Serveur et Performances	Le serveur envoie une page d'interdiction 403 personnalisée.
210	Serveur et Performances	Le menu principal de navigation figure sur les pages d'erreur personnalisées.

Bonnes pratiques qualité Web : version 3.0 – 2015

N°	Rubrique	Libellé
211	Serveur et Performances	Le serveur transmet des contenus compressés aux clients qui les acceptent.
212	Serveur et Performances	Les en-têtes envoyés par le serveur contiennent les informations relatives au jeu de caractères employé.
213	Serveur et Performances	Le serveur respecte l'ordre préférentiel de langues des outils de consultation.
214	Serveur et Performances	Les feuilles de style du site sont minifiées.
215	Serveur et Performances	Les scripts du site sont minifiés.
216	Serveur et Performances	Les fonctions de scripts internes au site sont placées dans des fichiers externes.
217	Serveur et Performances	L'adresse du site et de ses sous-domaines fonctionnent avec ou sans préfixe www.
218	Syndication	Le code source des fils de syndication indique leur fréquence de mise à jour.
219	Syndication	Les fils de syndication sont détectables par les agents utilisateurs.
220	Syndication	Les hyperliens contenus dans les fils de syndication sont absolus.
221	Syndication	Le site propose au moins un lien vers chaque fil de syndication.
222	Tableaux	Les cellules des tableaux de données sont reliées à leurs en-têtes.
223	Tableaux	Les titres des tableaux de données sont renseignés.
224	Tableaux	La linéarisation des tableaux utilisés pour la mise en page ne nuit pas à la compréhension des contenus.
225	Tableaux	Les tableaux de données ne sont pas remplacés par des images.
226	Tableaux	Les tableaux de données ne sont pas simulés à l'aide de texte mis en forme.

À propos

Le projet Opquast (Open Quality Standards) fait avancer le Web à travers des check-lists, des outils d'évaluation, une reconnaissance. Opquast élabore et diffuse des référentiels publics de bonnes pratiques pour la qualité Web. La première version de la liste Opquast Qualité Web date de 2004, la deuxième, de 2010 et la troisième qui date de 2015 est mise à votre disposition dans ce document.

Crédits et remerciements

Nous remercions chaleureusement l'ensemble des contributeurs Opquast qui ont participé aux trois appels à commentaires qui ont permis d'élaborer la présente liste. Voici la liste des contributeurs qui ont participé par leurs commentaires à l'élaboration de cette liste Opquast Qualité Web version 3.

Vincent Aniort, Thomas Beduneau, Fabrice Bonny, Fabrice Bournisien, Emmanuel Clément, Christophe Clouzeau, Laurent Denis, Nicolas Gallet, Eric Gateau, Jean Luc Gay, Nicolas Hoffmann, Damien Jubeau, Olivier Keul, Véronique Lapierre, Frédéric Kayser, Delphine Malassingne, Arnaud Malon, Aurélien Masfrand, Bertrand Matge, Julie Mathiau, Valéry-Xavier Lentz, Aurélien Levy, Carl-Stéphan Parent, Jérémie Patonnier, Gaël Poupard, Nathalie Rosenberg, Boris Schapira, Elie Sloïm, Vincent Valentin, Guillaume Verstraete, Jean-Pierre Vincent.

Licence

Les bonnes pratiques sont publiées sous licence Creative Commons BY-SA. Vous pouvez les utiliser librement, à la condition de maintenir la paternité du contenu, via un lien vers [www.opquast.com](http://creativecommons.org/licenses/by-sa/2.0/fr/) Opquast est <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/2.0/fr/>