



Référent Qualité Web

Référentiel de compétences

Les bonnes pratiques Opquast sont un **socle transversal pour les professionnels du Web**. L'ensemble des bonnes pratiques, leurs objectifs et le vocabulaire associé permettent aux professionnels du Web de **travailler en maîtrisant les risques utilisateurs**. Ce document s'adresse à aux **professionnels du Web** qui souhaitent prendre le poste de Référent qualité Web, et passer ou faire passer la certification Opquast certified ® à leurs équipes. Il s'adresse également aux formateurs Opquast. Il définit la liste des compétences visées par la formation. Chaque section représente une compétence clef. Chaque compétence est elle-même décomposée en sous-compétences.

1. Prendre en compte la diversité et les exigences des utilisateurs

- Tenir compte des contextes multiples d'utilisation des contenus et services Web (mobilité, utilisateurs novices, seniors, personnes handicapées, etc.)
- Connaître la notion d'agent utilisateur et d'aide technique
- Définir et expliquer à l'aide d'un modèle synthétique les exigences fondamentales des utilisateurs de sites Web
- Expliquer les différences et complémentarités entre qualité et accessibilité Web
- Comprendre le rôle du W3C et de ses standards dans la diffusion de contenus et de services en ligne de qualité.
- Promouvoir le respect des standards et savoir sensibiliser les décideurs et opérationnels au respect de ceux-ci.

2. Connaître les métiers du projet Web

- Lister les principaux métiers du projet web
- Expliquer le processus type de conception d'un site Web
- Ordonner les phases types de conception
- Définir ce qu'est la phase de prototypage et le format des livrables associés
- Définir la phase de création graphique et le format des livrables associés
- Définir ce qu'est une intégration HTML/CSS/JS et le format des livrables associés (templates)
- Définir ce qu'est un CMS et la phase de développement

3. Maîtriser le vocabulaire du projet Web

- Maîtriser le vocabulaire associé à l'activité e-commerce

- Maîtriser le vocabulaire associé au Web mobile
- Maîtriser le vocabulaire associé à l'internationalisation
- Maîtriser le vocabulaire associé à la sécurité et aux performances
- Maîtriser le vocabulaire associé à la qualité des contenus et à la confiance sur le Web
- Maîtriser le vocabulaire associé à la qualité du code
- Maîtriser le vocabulaire associé à l'accessibilité numérique
- Échanger de manière pertinente avec tous les acteurs du projet Web

4. Connaître les bonnes pratiques, leur conception et leur utilisation

- Comprendre le processus de conception de référentiels de bonnes pratiques
- Définir ce qu'est une bonne pratique et les critères permettant de les qualifier
- Expliquer la différence entre bonne pratique, recommandation et optimisation
- Comprendre les objectifs de chaque bonne pratique
- Expliquer les bonnes pratiques et les argumenter à travers leurs objectifs
- Sensibiliser les acteurs du projet Web aux bonnes pratiques
- Comprendre les référentiels (SEO, Webperf, accessibility steps...) et leurs usages
- Arbitrer l'usage d'un référentiel qualité ou accessibilité en fonction du contexte et des objectifs

5. Utiliser des check-list qualité Web

- Comprendre l'intérêt des check-lists pour la prévention des risques
- Comprendre ce qu'est le suivi de production
- Préconiser des actions qualité ciblées en fonction des phases projets
- Comprendre ce que sont un audit rapide et un audit expert
- Argumenter entre les tests automatiques ou manuels
- Savoir choisir des bonnes pratiques pertinentes pour chaque phase de conception/production
- Consolider les documents de conception (cahiers des charges, prototypes, maquettes, spécifications fonctionnelles et techniques, gabarits)

6. Prévenir les risques et renforcer l'assurance qualité Web

- Contribuer à détecter des risques utilisateurs et des coûts de non-qualité visibles ou cachés

- Sensibiliser à la prise en compte des exigences en amont et au long du projet
- Alerter de manière argumentée lors de la détection d'un risque ou d'un défaut en cours de projet
- Proposer et argumenter des pistes d'amélioration pour un site Web
- Conduire un chantier d'amélioration de la qualité d'un site
- Assurer le suivi de la conception et de production Web (cahier des charges, mise en production et vie du site)
- Mettre un site en conformité

7. Valoriser et commercialiser la qualité web

- Savoir expliquer le modèle VPTCS et ses différents contextes d'usage
- Animer une démarche qualité Web
- Choisir des indicateurs, pertinents
- Gérer un parc et créer un baromètre
- Identifier et expliquer les coûts de non qualité et d'obtention de la qualité Web
- Piloter la qualité d'un site ou d'un parc de sites
- Savoir communiquer et vendre la démarche
- Valoriser et vendre la qualité produite

8. Auditer et améliorer un site Web

- Arbitrer entre les méthodes d'audit et d'évaluation
- Evaluer un site par inspection
- Evaluer un site avec des outils automatiques ou semi-automatiques
- Détecter les points forts et les points faibles d'un site
- Utiliser des outils d'audit
- Effectuer l'audit qualité Web d'un site
- Déterminer les priorités et proposer des arbitrages
- Savoir structurer un rapport et une restitution d'audit