



# Maîtrise de la qualité en projet Web

## Référentiel de compétences

Les bonnes pratiques Opquast sont un **socle transversal pour les professionnels du Web**. Le modèle VPTCS (Visibilité, Perception, Technique, Contenus, Services), 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 tous les **professionnels du Web, intégrateurs, développeurs, graphistes, contributeurs, responsables commerciaux et marketing, community managers, directeurs numériques/digitaux, responsables formation ou ressources humaines** qui souhaitent passer ou faire passer la certification Opquast certified ® : maîtrise de la qualité en projet Web à leurs équipes. Il définit la liste des compétences visées par la certification. Chaque section représente une compétence clef. Chaque compétence est elle-même décomposée en sous-compétences.

## 1. Comprendre les exigences des utilisateurs du Web et savoir répondre à leurs attentes

- Différencier les aspects objectifs et subjectifs de la qualité Web
- Lister et structurer les exigences fondamentales des utilisateurs
- Relier le rôle des prestataires Web et des annonceurs aux exigences des utilisateurs
- Identifier les motivations des utilisateurs et la valeur ajoutée du site Web
- Identifier les métiers de mise en valeur des contenus et services
- Comprendre et définir les différentes phases de l'expérience utilisateur (UX)
- Comprendre et expliquer la différence entre l'Interface (UI) et l'expérience (UX)

## 2. Prendre en compte la diversité des usages, prévenir les risques et améliorer l'inclusion

- Prendre en compte les contextes d'usage, des contenus et services Web
- Comprendre les contextes mobiles, utilisateurs novices, bas-débit, international, langue, limitations techniques ou culturelles.
- Comprendre la notion d'accessibilité des contenus Web aux personnes handicapées
- Comprendre les contextes d'usage des seniors, personnes handicapées, etc.
- Connaître les notion d'agents utilisateurs et d'aide technique
- Comprendre des exemples d'usage de technologies d'assistance et d'aides techniques

## 3. Consolider sa pratique avec des checklists et savoir les argumenter

- Définir avec précision ce qu'est une bonne pratique qualité Web

- Définir les critères permettant de qualifier ou rejeter une règle
- Comprendre les objectifs de chaque bonne pratique
- Savoir argumenter sur la solidité et la pérennité d'un référentiel de bonnes pratiques
- Comprendre le processus de conception d'un référentiel collaboratif de bonnes pratiques
- Comprendre le rôle des 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.
- Connaître la différence entre bonne pratique et recommandation
- Comprendre la différence entre prévention de risques de base et optimisation des sites
- Présenter les bonnes pratiques et les argumenter à travers leurs objectifs

#### 4. Maîtriser les bases du vocabulaire et communiquer avec l'ensemble des acteurs du projet Web

- Être en mesure d'échanger de manière pertinente avec tous les acteurs du projet Web
- Maîtriser le vocabulaire associé à la qualité des contenus Web
- Maîtriser le vocabulaire associé à la préservation des données personnelles
- Maîtriser le vocabulaire associé à l'accessibilité numérique
- Maîtriser le vocabulaire associé à l'activité e-commerce
- Maîtriser le vocabulaire associé à l'ergonomie Web et 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 du code et à la conception de formulaires
- Maîtriser le vocabulaire associé au référencement et au marketing Web

## 5. Connaître les métiers, disciplines et s'intégrer dans les processus de conception du projet Web

- Lister les principaux métiers du projet web
- Expliquer et ordonner le processus type de conception d'un site Web
- Connaître les livrables associés aux différentes phases de conception
- Connaître le principe et le rôle des CMS (Systèmes de gestion de contenu)
- Comprendre et expliquer les différentes disciplines du projet Web (accessibilité, écoconception, sécurité, performance, vie privée, SEO, confiance en ligne...)
- Expliquer les différences et complémentarités entre approches généralistes et spécialistes

## 6. Participer à la démarche d'amélioration des sites et d'assurance qualité Web

- Comprendre l'intérêt des check-lists pour la prévention des risques
- Comprendre ce qu'est le suivi de production
- Identifier 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)
- Comprendre les impacts économiques de l'assurance qualité Web
- Identifier les coûts de non-qualité et les coûts d'obtention de la qualité