

Exemple d'intégration des exigences qualité Cahiers des charges / Appels d'offres / Plan assurance qualité Numérique

Qualité du site / de l'application

Contexte :

[Insérer ici le nom de votre organisation] souhaite obtenir des engagements vérifiables et des garanties en matière de qualité de la part du prestataire qui sera retenu. Pour cela [Insérer ici le nom de votre organisation] demande au prestataire qui sera retenu de pouvoir répondre formellement aux objectifs décrits ci-après.

Objectifs généraux

Le site / l'application qui sera mis(e) en ligne devra répondre à des engagements en matière d'assurance qualité et de respect de l'utilisateur.

- Un site facile à trouver et identifier ;
- Un site facile à utiliser ;
- Des fichiers et contenus multimédias clairs et non intrusifs ;
- Un socle technique sûr, sobre et performant ;
- Des interactions et services clairs;

En pratique, il devra au minimum respecter les règles listées dans le présent document. Ces règles ont été choisies parce qu'elles peuvent présenter un risque particulier pour les utilisateurs et qu'elles concernent fréquemment le travail des prestataires.

La responsabilité du respect de certaines règles est partagée entre l'acheteur et le prestataire. En conséquence, certaines règles seront déployées conjointement entre le prestataire choisi et [Insérer ici le nom de votre organisation]. À l'issue de la mise en ligne, le prestataire devra être en capacité de justifier de la bonne mise en œuvre du choix de règles dont il a la responsabilité.

L'ensemble des règles citées constitue un socle permettant de prévenir un certain nombre de risques en matière d'accessibilité, de sobriété, de sécurité, de respect des données personnelles ou d'expérience utilisateur. Ce socle doit être considéré comme un minimum nécessaire et pas suffisant. Le respect de ces règles n'exonère pas le prestataire du respect d'autres référentiels, et notamment de l'ensemble des [règles d'assurance qualité Opquast](#) dont la présente liste est issue.

Visibilité : un site facile à trouver et identifier

Les règles ci-dessous établissent un socle minimum pour permettre l'indexation des contenus dans les moteurs de recherche et une identification par les utilisateurs. Elles participent également à l'établissement d'une relation de confiance avec l'utilisateur.

- 3. [Le code source de chaque page contient une métadonnée qui en décrit le contenu.](#)

- 103. [Le titre de chaque page permet d'identifier son contenu.](#)
- 104. [Le code source des pages contient un appel valide à une icône de favori.](#)
- 136. [Chaque lien est doté d'un intitulé dans le code source.](#)
- 219. [La racine du site contient des instructions pour les robots d'indexation.](#)
- 220. [Le site propose un fichier sitemap indiquant les contenus à explorer.](#)
- 234. [Le contenu de chaque page est organisé selon une structure de titres et sous-titres hiérarchisée.](#)

Un site facile à utiliser

- 76. [Les caractères saisis dans un champ de mot de passe peuvent être affichés en clair.](#)
- 87. [Les processus complexes sont accompagnés de la liste de leurs étapes.](#)
- 90. [L'utilisateur est averti de la perte d'information en cas d'utilisation de l'historique de son navigateur dans un processus complexe.](#)
- 137. [Le libellé de chaque lien décrit sa fonction ou la nature du contenu vers lequel il pointe.](#)
- 140. [Les liens sont visuellement différenciés du reste du contenu.](#)
- 156. [Chaque page affiche une information permettant de connaître son emplacement dans l'arborescence.](#)
- 159. [Les icônes de navigation sont accompagnées d'une légende explicite.](#)
- 165. [Le focus clavier n'est ni supprimé ni masqué.](#)
- 166. [La navigation au clavier permet d'interagir avec l'intégralité des contenus et services.](#)
- 168. [Un moteur de recherche interne est proposé.](#)
- 171. [Un plan du site est disponible depuis chaque page.](#)
- 182. [Les contenus sont présentés avec un contraste suffisant par rapport à leur arrière-plan.](#)
- 194. [Un ou plusieurs mécanismes dédiés à l'adaptation aux terminaux mobiles sont proposés.](#)
- 223. [Le serveur envoie une page d'erreur 404 personnalisée.](#)
- 224. [Le serveur envoie une page d'interdiction 403 personnalisée.](#)
- 239. [Aucune redirection ou rafraîchissement automatique côté client n'est imposée.](#)

Des fichiers et contenus multimédias clairs et non intrusifs

- 117. [Chaque image-lien est dotée d'une alternative textuelle appropriée.](#)
- 118. [Chaque image porteuse d'information est dotée d'une alternative textuelle appropriée.](#)
- 121. [Chaque contenu audio et vidéo est accompagné de sa transcription textuelle.](#)
- 124. [Les vidéos sont déclenchées par l'utilisateur.](#)
- 125. [Les sons sont déclenchés par l'utilisateur.](#)
- 148. [La taille des fichiers internes proposés en téléchargement est indiquée.](#)
- 149. [La langue des fichiers en téléchargement est précisée lorsqu'elle diffère de celle de la page d'origine.](#)
- 240. [Le texte des documents PDF internes est sélectionnable.](#)

Un socle technique sûr, sobre et performant

- 17. [La création de compte est possible sans recours à un système d'identification tiers.](#)
- 23. [Il est possible de se déconnecter des espaces privés.](#)
- 27. [Les échanges de données sensibles sont sécurisés et signalés comme tels.](#)
- 59. [Les données bancaires ne sont mémorisées qu'après consentement explicite de l'utilisateur.](#)
- 60. [Les données bancaires mémorisées peuvent être modifiées ou supprimées.](#)
- 75. [La création d'un mot de passe par l'utilisateur fait l'objet d'un mécanisme de prévention des erreurs de saisie.](#)
- 173. [L'inscription aux newsletters est soumise à un processus de confirmation.](#)
- 197. [Toutes les pages utilisent le protocole HTTPS.](#)
- 198. [Les certificats de sécurité sont signés et en cours de validité.](#)
- 199. [Les pages utilisant HTTPS ont un entête de transport strict.](#)
- 203. [Un dispositif sensibilise l'utilisateur sur le degré de sécurisation du mot de passe qu'il choisit.](#)
- 212. [Un mécanisme de sécurité restreint l'origine des contenus.](#)
- 229. [Les feuilles de style internes sont minifiées.](#)
- 230. [Les scripts internes sont minifiés.](#)
- 195. [Des styles dédiés à l'impression sont proposés.](#)
- 226. [Le serveur transmet des contenus compressés aux clients qui les acceptent.](#)
- 227. [Le serveur envoie les informations permettant la mise en cache des contenus.](#)

Des interactions et services clairs

- 17. [La création de compte est possible sans recours à un système d'identification tiers.](#)
- 30. [L'achat d'un produit ou service est possible sans création de compte.](#)
- 58. [Au moins deux moyens de paiement sont acceptés.](#)
- 62. [Les factures émises sont également disponibles en ligne.](#)
- 63. [Chaque facturation fait l'objet d'un mail de confirmation.](#)
- 66. [Un mail indiquant la référence de la transaction et les données de la commande est envoyé suite à la validation.](#)
- 69. [Chaque champ de formulaire est associé dans le code source à une étiquette qui lui est propre.](#)
- 71. [L'étiquette de chaque champ de formulaire indique si la saisie est obligatoire.](#)
- 79. [En cas de rejet des données saisies dans un formulaire, les champs contenant les données rejetées sont indiqués à l'utilisateur.](#)
- 80. [En cas de rejet des données saisies dans un formulaire, les raisons du rejet sont indiquées à l'utilisateur.](#)
- 92. [Le copier coller est possible dans les champs de formulaire.](#)
- 110. [Chaque demande d'information fait l'objet d'un accusé de réception.](#)

Chacune des exigences spécifiques listées ci-dessus est documentée (moyen de contrôle du respect du critère et solutions techniques). Dans la mesure du possible, les prestataires sont encouragés à mettre en évidence leur capacité à les respecter.