



imprimé sur
papier recyclé

OPAC VOSGES
lance son site internet
Un numéro spécial d'INF'OPAC
lui est consacré

inf'opac

Octobre 2009

le journal des locataires
d'OPAC
VOSGES

EDITION SPECIALE

Lancement du site Internet : www.opacvosges.fr

The screenshot displays the OPAC Vosges website. At the top, there's a navigation bar with links like 'Aller au contenu', 'Accessibilité', 'Plan du site', and 'Nous contacter'. A search bar is also present. The main header features the OPAC Vosges logo and the tagline 'Bien plus qu'un logement !'. Below this, there's a large image of a modern apartment building. To the right, a 'Carte du Patrimoine' shows the locations of five agencies: AGENCE MIRECOURT, AGENCE SAINT-DIE, AGENCE NEUFCHATEAU, AGENCE EPINAL, and AGENCE REMIREMONT. The main content area is divided into several sections: 'Nos sélections de la semaine' featuring two property listings with details like location, size, and price; 'Actualité' with a notice about a 'GRAND JEU CONCOURS' for the website launch; and 'Focus sur...' highlighting '8 logements collectifs à MIRECOURT'. A left sidebar contains a menu with links to 'Actualités', 'Carte du patrimoine', 'Infopac / votre journal', and other resources. The footer includes contact information for OPAC Vosges and the 'Démarche Ec'Opac' logo.

**Du 15 octobre au 15 novembre,
Participez au jeu concours sur notre site internet !
20 appareils photos numériques* à gagner !**

* Appareils photos numériques de marque SAMSUNG ES17 + SD 2Go d'une valeur unitaire de 99 € TTC (prix public). Le règlement du jeu est déposé chez Maître Philippe Jardel huissier de justice associé à Rambervillers, il est également accessible sur le site Internet d'OpacVosges.

Le site Internet vu de l'intérieur...



OPACVOSGES met en place son site internet et c'est à Raphaël DELFORGE Directeur Administratif que ce projet a été confié.

Monsieur DELFORGE, pourriez-vous nous dire en quelques mots à qui est destiné ce site ?

RD : Le site que nous mettons donc en place est destiné à faciliter les liens que nous avons

avec les locataires, les personnes en recherche d'un logement, les entreprises, les candidats (lorsqu'il s'agit d'un recrutement) et d'une manière générale le grand public. Il était clair pour nous qu'un tel outil de communication moderne et incontournable, devait apporter un plus à notre travail quotidien et à nos nombreuses relations de travail.

Quelles sont pour vous les objectifs recherchés avec ce site ?

RD : Les objectifs du site internet sont (et seront à terme) :

- de promouvoir la mission et l'image d'OpacVosges : son activité de service, son territoire, son patrimoine, son organisation
- d'attirer et de faciliter les démarches d'une famille en recherche de logement
- de faciliter l'information et l'accompagnement des locataires en place
- d'informer les entreprises dans le cadre des appels d'offres et plus généralement sur la dématérialisation
- d'informer le public sur les constructions, les événements, le recrutement, la vente...

En ce sens nous avons privilégié la simplicité de la navigation et l'accessibilité du contenu notamment en évitant les introductions animées qui sont consommatrices d'énergie et qui lassent un internaute régulier. Nous avons veillé à ne pas utiliser de sigle ou de vocabulaire incompréhensible du grand public.



Je suppose que vous travaillez depuis longtemps sur le projet, pourriez-vous nous dire qu'elles ont été les principales étapes de ce travail ?

RD : En effet, le projet a débuté fin 2008. Il a fallu poser clairement les bases attendues pour le site c'est-à-dire : quel est le public concerné, quelles informations

seront accessibles, comment seront-elles mises à jour, à quelles fréquences, par qui... Rapidement il nous est apparu évident que la communication par internet ne se fait pas de la même manière qu'à travers un journal, c'est un métier à part entière ! Nous avons donc décidé de nous faire accompagner dans la démarche par des professionnels que nous avons sélectionnés par un appel d'offres. Nous avons également pris le temps de visiter plus d'une centaine de sites de nos collègues pour nous faire une culture et retenir ce qui nous semblait le mieux adapté non seulement en terme de contenu mais aussi sur la forme : couleurs, disposition des rubriques...

Pour que le site soit vivant, nous avons pris des photos de tout notre patrimoine et avons sollicité des locataires et des salariés volontaires pour diverses illustrations. Un grand merci à tous ceux qui ont contribué à ce site !

Le prestataire qui nous accompagne nous a fait différentes maquettes sur lesquelles nous avons travaillé pour arriver au résultat présenté. Puis il a fallu rédiger et intégrer les contenus et se former à l'outil !

Sur le site nous trouvons un slogan : bien plus qu'un logement, pourriez vous nous en dire un peu plus ?



RD : En visitant divers sites, nous avons noté qu'assez souvent, un slogan porteur accompagne le nom de l'entreprise.

Nous avons donc retenu l'idée en cherchant une phrase courte qui reflète bien les valeurs d'OPACVOSGES.

Nous avons cherché à rappeler notre vocation qui n'est pas seulement de mettre à disposition des logements mais également d'accompagner nos locataires dans leur quotidien : réponse à un problème technique, constitution d'un dossier APL, préoccupation de voisinage, propreté des bâtiments et des abords... en conclusion, notre souci d'offrir un cadre de vie agréable et un service de qualité se traduit donc par la phrase : **bien plus qu'un logement !**

Avez-vous eu des contraintes particulières dont il a fallu tenir compte ?

RD : Oui bien sûr. D'une part, nous avons voulu que le site soit lancé avant la fin d'année... d'autre part il nous fallait tenir compte des usages de lecture sur Internet, par exemple :

- 79% des internautes balayent une page pour trouver un mot clef alors que 16% seulement lisent mot à mot.
- Un texte sur Internet est lu 25% plus lentement que sur un support papier et donc d'une manière générale un texte web doit contenir 2 fois moins de mots qu'un imprimé, la rédaction des articles doit être courte avec de nombreuses illustrations.

Nous avons également tenu à garantir une bonne accessibilité, c'est-à-dire favoriser :

- une recherche d'information en un minimum de clics
- une navigation simple et intuitive
- une expression adaptée à une lecture aisée

En fait par son ergonomie, son contenu, ses couleurs... le site tient compte des éventuels problèmes de motricité (tremblement de la main par exemple), de vision d'un internaute ou autre.

Ainsi le site mis en place répond aux recommandations techniques formulées par le référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA soit le niveau A du W3C).

Le site sera-t-il appelé à évoluer ?

RD : Bien sûr ! Même si nous avons tenu à mettre dès le départ les informations essentielles en veillant à ce que le plus souvent possible (notamment sur la première page) il y ait des nouveautés, nous savons que le site devra évoluer, en ce sens nous sommes preneurs d'idées...

A l'occasion du lancement de notre site, nous avons mis en place un jeu concours. Après avoir répondu à une dizaine de questions, il sera possible de faire des remarques sur le site : ce qui est bien, moins bien et ce qui pourrait dans l'avenir évoluer.



Mademoiselle JOIGNY, avec votre collègue Monsieur MATHIEU, vous avez contribué à la rédaction du site en tant que chef d'agence pouvez vous nous dire, comment vous jugez l'impact du site Internet ?

LJ : C'est un service qui était très demandé et très attendu par nos locataires et les personnes en recherche d'un logement. Utiliser Internet

est aujourd'hui une démarche réflexe pour demander et obtenir un renseignement quel que soit le moment.

Ce formidable outil de communication permet d'accéder à l'information en temps réel, notamment sur les offres de logements et toute l'actualité qui concerne la vie des locataires. Je ne doute pas qu'il sera apprécié de nos locataires et de nos partenaires.

A votre avis, quels avantages pourront en tirer les locataires ?

LJ : Les avantages sont nombreux : ils pourront obtenir des réponses aux questions qui les préoccupent au quotidien : qui prend en charge la réparation ? Quelle est la durée d'un préavis ? Que faire en cas de difficulté de voisinage ? etc... Il est également possible de télécharger des documents importants, comme le Règlement Intérieur ou une demande de logement.

Avec Internet, ils pourront nous questionner sur différents sujets, même pendant les heures de fermeture. Le traitement des réponses en sera facilité.

Et bien entendu, le paiement en ligne sera facilité par un lien direct.

Pensez-vous que le site Internet fasse mieux connaître le travail quotidien des agences ?

LJ : Le site internet et son architecture claire permettra à l'internaute de mieux cerner les métiers de l'office et notamment des agences. Ainsi il pourra comprendre les missions de chacun, savoir à qui s'adresser directement pour obtenir un renseignement, une information ou la réponse à sa question.

Le site est aussi l'occasion de pouvoir ouvrir les portes de notre fonctionnement interne à l'ensemble de nos locataires, des projets en cours et de créer l'interactivité nécessaire entre les unités locales, leur représentants et nos clients et prospects.

On parle déjà de la version 2 enrichie. Quelles évolutions voyez vous ?

LJ : Nous souhaitons développer plus d'interactivité avec l'internaute et notamment tenir compte des remarques qui nous seront faites.

Il pourrait y avoir des possibilités de newsletters qui permettent aux internautes de ne manquer aucune actualité.

Mais le point fort de l'évolution de ce site devrait être à terme la consultation en ligne du compte locataire : à tout moment, il sera possible de savoir où il est en dans le paiement de ses loyers.

Un peu de patience. Nous en reparlerons dans quelque temps...



Monsieur COURROY, en tant que Responsable Achat, vous êtes à l'initiative du site internet des Marchés Public d'OpacVosges. Quel est aujourd'hui votre regard sur un tel outil de communication pour les entreprises?

RC : OPAC VOSGES a lancé en 2005 le site internet des marchés publics, exclusivement dédié aux entreprises. Ce site spécifique est désormais intégré au site institutionnel d'OPAC VOSGES, à la rubrique « Je suis une entreprise ». Nous disposons aujourd'hui du recul nécessaire pour juger l'efficacité de ce type de support. L'électronique permet de faciliter considérablement les démarches des entreprises, que ce soit pour les informer des appels d'offres qui sont lancés, accéder aux dossiers de consultation ou pour déposer une offre. L'impact est très positif : 100% des entreprises téléchargent les cahiers des charges sur internet et 50% des offres devraient être déposées par voie électronique d'ici la fin de l'année. Le site est devenu très rapidement incontournable.

*** A votre avis quels avantages peuvent-elles en retirer?**

RC : Les avantages sont multiples. Le site facilite l'accès des entreprises aux marchés publics. L'alerte électronique permet à chaque prestataire de recevoir un mail lors du lancement d'une mise en concurrence qui relève de son domaine d'activité : le plombier est systématiquement informé des marchés de plomberie à attribuer dès le premier jour de mise en concurrence. Les avis d'appels publics à la concurrence sont en ligne jusqu'à la date limite de remise des offres : il n'est plus possible de manquer une opportunité !

Les cahiers des charges sont disponibles immédiatement, 24 h / 24, 7 jours sur 7. La préparation des offres est facilitée grâce à la saisie sur informatique. Les dépôts d'offres électroniques sont sécurisés, les déplacements pour déposer une offre ou les frais d'envoi disparaissent. Les gains sont immédiats. De plus, le recours à cette technologie contribue à la préservation de l'environnement.

*** Pensez-vous que le site Internet permettra à des entreprises de progresser dans la dématérialisation?**

RC : Incontestablement. Les professionnels n'ont plus seulement accès à la liste des marchés mais également à une multitude d'autres renseignements utiles présentant les avantages de la dématérialisation. Ainsi rassurés ils devraient naturellement utiliser cette manière de proposer leur candidature.

A titre d'exemple, il sera possible de visionner un reportage réalisé dans les locaux d'une entreprise de bâtiment afin de découvrir très concrètement les modalités d'utilisation d'un site des marchés, savoir comment se procurer une signature électronique, poser des questions concrètes... Ce support permettra d'offrir une information claire et efficace aux professionnels, quelque soit leur domaine d'activité (entreprises de bâtiment, architectes, prestataires informatiques, sociétés de nettoyage...).

En plus, nous sommes en phase avec l'actualité car dès à présent le pouvoir adjudicateur peut sous conditions, imposer la transmission des offres par voie électronique. A partir du 1^{er} Janvier 2010, c'est le code des marchés publics qui impose la réponse électronique pour les marchés informatiques.

*** Vous venez de mettre en place une plateforme commune pour les marchés des principaux bailleurs public vosgiens. Pouvez vous nous en dire quelques mots ?**

RC : Depuis septembre, conformément aux engagements pris dans la charte de la dématérialisation signée le 6 mars 2009, la mise en ligne des marchés d'OPAC VOSGES et des 2 autres principaux bailleurs sociaux vosgiens (Office Public de l'Habitat de l'Agglomération d'Epinal et LE TOIT VOSGIEN) se fait sur une plateforme commune.

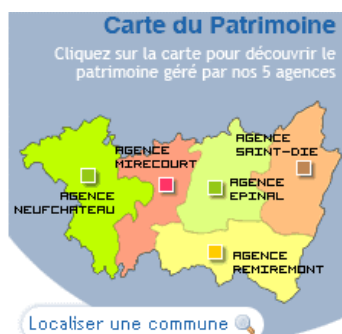
L'accès direct à cette plateforme se fait par la page d'accueil du site internet OpacVosges. Cette avancée permet de proposer chaque année près d'un millier de marchés, compris entre quelques milliers et quelques centaines d'euros.

La possibilité de permettre aux entreprises de retirer des bons de commande dans un espace personnel est à l'étude.

OPACVOSGES en quelques clics...

Sur notre site, vous trouverez :

- * l'ensemble de notre patrimoine de façon dynamique



- * des offres de logements quotidiennes



- * Un menu d'accès aux liens utiles



- * un accès direct au paiement en ligne ou à notre plateforme des Marchés Publics



Mais surtout...

Vous découvrirez en 4 rubriques principales toutes les informations utiles au quotidien :

Qui sommes nous ?

Découvrez notre entreprise, nos projets, nos métiers

Je cherche locataire

Trouvez un logement, un contact, la bonne démarche



Je cherche un logement

Connaissez les formalités, le bon interlocuteur, les bons réflexes

Je suis une entreprise

Accédez aux offres, à la dématérialisation, à des conseils pratiques

Un jeu concours ouvert à tous...

Un jeu concours ouvert à tous...

Participez, du 15 octobre au 15 novembre, à notre jeu concours et remportez un appareil Photo Numérique*!

Rendez vous sur notre site : www.opacvosges.fr

Parcourez notre site et trouvez les bonnes réponses à 10 questions... si vous êtes tiré au sort, l'un de nos 20 appareils photos numériques est pour vous !

APPAREIL PHOTO NUMERIQUE SAMSUNG ES17 + SD 2Go

99 € TTC dont ; 0,10 € d'Eco-participation

Boîtier compact
Capteur de 12,2 millions de pixels
Ecran LCD de 6,35 cm
Carte SD 2 Go fournie/ stabilisateur numérique
Garantie 2ans (pièces et main d'œuvre)



* Le règlement du jeu est déposé chez Maître Philippe Jardel huissier de justice associé à Rambervillers, il sera adressé gratuitement à toute personne qui en fera la demande par écrit à la Direction administrative d'Opac Vosges - 2 Quai André Barbier 88026 Epinal Cedex et sera consultable sur le site Internet. Sont mis en jeu 20 appareils photos numériques de marque SAMSUNG ES17 + SD 2Go d'une valeur unitaire de 99 € TTC (prix public).

Remerciements

Le Directeur Général et l'équipe de rédaction tiennent à remercier tous ceux qui ont participé au lancement de ce site et en particulier :

- * Les locataires qui ont accepté d'être photographiés
- * Les chefs d'agence et leur équipe
- * Madame MERTZ-BIHRY Directrice de la Gestion Locative
- * Monsieur MENZIN Responsable Informatique
- * Madame THOMAS adjointe au Responsable Achat
- * Madame DUVOID Chargé de communication
- * Et tous les autres qui se reconnaîtront...

INF'OPAC est une publication gratuite de :

**Office Public de l'Habitat
du Département des Vosges**

Adresse : 2, Quai André Barbier - 88026 ÉPINAL CEDEX

Directeur de la publication : Jean-François MARCHAL

Conception : OPAC VOSGES - Raphaël DELFORGE

Réalisation :  Flamb et Fricotel - Epinal

Dépôt légal : 4^{ème} trimestre 2009 - N° ISSN : 0298-3680