

Bestek n° S&L/DA/2017/093
**Appel d'offres ouvert relatif à la mise en œuvre de plusieurs
campagnes de communication relatives à la nouvelle
stratégie CRM (relations clients/utilisateurs) du SPF Finances**
**Open offerteaanvraag voor het opzetten van verschillende
communicatiecampagnes betreffende de nieuwe
CRM-strategie (klanten-/gebruikersrelaties) van de FOD Financiën**

Questions/Réponses
Vragen/ antwoorden

Firme/firma 1:

1. Avez-vous réalisé par le passé des études sur la perception du SPF Finances auprès de différentes cibles et si oui, peut-on en disposer?

Une enquête d'image du SPF Finances a bien été réalisée et les résultats seront fournis au soumissionnaire qui remportera le marché. Cette enquête portait sur la perception de notre organisation (image retenue et image souhaitée) dans le cadre du programme CRM et du projet de nouvelle identité visuelle.

Nous ne pouvons pas les transmettre automatiquement pour des raisons de confidentialité.

Heeft u eerder de perceptie van de FOD Financiën bij de verschillende doelgroepen laten onderzoeken. Zo ja, kunt u deze bezorgen?

Er werd een enquête over het imago van de FOD Financiën uitgevoerd en de resultaten zullen worden doorgegeven aan de inschrijver die de opdracht binnenhaalt. Deze enquête had betrekking op de perceptie van onze organisatie (werkelijke imago en gewenste imago) in het kader van het CRM-programma en het project nieuwe huisstijl.

Om redenen van vertrouwelijkheid konden wij ze niet automatisch doorsturen.

2. Peut-on joindre des annexes au document word de 10p (exemple: la création...)?

Oui les annexes sont autorisées. La limite de 10 pages ne concernent que la description écrite et non les éventuels graphismes, storyboards, esquisses...

Mogen wij bijlagen aan het Word-document van tien bladzijden toevoegen (bijvoorbeeld: de creatie.)?

Ja, de bijlagen zijn toegestaan. De beperking tot tien pagina's betreft de schriftelijke omschrijving en niet de eventuele grafische vormgeving, storyboards, schetsen.

3. Le budget "déclinaison du concept" doit-il comprendre l'achat media en prenant un cas concret en exemple?

Non, à ce stade, il n'est pas nécessaire de prévoir un plan média. Comme indiqué au cahier des charges, il pourra éventuellement être demandé une recommandation média lors de la mise en œuvre d'une campagne. Toutefois, l'achat des espaces médias se fera soit en direct, soit via notre agence média officielle, la Chancellerie.

Moet het budget voor "omzetting van het concept" de media-aankoop omvatten met een concreet geval als voorbeeld?

Neen, in deze fase is het niet nodig om een mediaplan toe te voegen. Zoals vermeld in het bestek, zou er eventueel een media-aanbeveling kunnen gevraagd worden tijdens het uitwerken van een campagne. De aankoop van mediaruimte gebeurt echter ofwel rechtstreeks, ofwel via ons officiële media-agentschap, de Kancelarij.

4. De quelle latitude dispose-t-on par rapport au site web existant?

Le site actuel aura bientôt un nouveau design lié à notre nouvelle identité visuelle. La plateforme technique est du Drupal 7 et il sera développé selon les directives Openfed de Fedict. L'agence pourra utiliser notre site internet dans les limites de ses possibilités techniques.

Over welke vrijheid beschikken wij ten aanzien van de bestaande website?

De website krijgt binnenkort een nieuwe vormgeving die overeenstemt met onze nieuwe huisstijl. Er wordt gebruikgemaakt van het technische platform Drupal 7 en de ontwikkeling gebeurt volgens de Openfed-richtlijnen van Fedict. Het agentschap zal onze website kunnen gebruiken binnen de grenzen van de technische mogelijkheden.

5. Quel système CRM utilisez-vous?

Nous n'avons pas de système global. MS Dynamics est utilisé pour une partie de la téléphonie et certaines informations disponibles dans nos applications back office.

Welk CRM-systeem gebruikt u?

Wij hebben geen algemeen systeem. MS Dynamics wordt gebruikt voor een deel van de telefonie en bepaalde informatie die in onze backofficetoepassingen beschikbaar is.

6. Le SPF a-t-il légalement l'autorisation d'utiliser les emails dont il dispose pour communiquer avec les utilisateurs de ses outils?

Oui pour autant que le contenu soit en rapport avec notre business.

4Heeft de FOD ook de toelating om de beschikbare e-mails te gebruiken voor de communicatie met de gebruikers van de tools?

Ja, voor zover de inhoud met onze business overeenstemt.

7. Le SPF a-t-il des KIP's en terme de performance et si oui, lesquels ?

Bien sûr. Mais il nous semble que les KPI's sont toujours relatifs à la performance. Voir également question 13 ci-dessous.

Beschikt de FOD over KPI's inzake performantie. Zo ja, welke?

Vast en zeker. Maar wij geloven dat de KPI's altijd op de performantie betrekking hebben. Zie ook vraag 13 hieronder.

8. Dans le formulaire de prix, au point I, pouvez-vous être plus explicite dans la formulation de votre libellé et nous préciser ce que vous entendez précisément par « mise en œuvre » pour 4 ans?

Cela signifie que le contrat s'étalera sur une durée de 4 ans durant laquelle nous mettrons en œuvre plusieurs campagnes de communication en fonction de l'implémentation des projets.

Kunt u in punt I van het prijsformulier duidelijker zijn in de formulering van uw omschrijving en ons laten weten wat u verstaat onder de "uitwerking" voor vier jaar?

Dat betekent dat de overeenkomst 4 jaar zal lopen en dat in die periode verschillende communicatiecampagnes zullen opgestart worden naargelang de implementatie van projecten.

9. Dans le formulaire d'offre de prix, au point II, pouvez-vous reformuler le point suivant et spécifier plus précisément ce que vous entendez par « Déclinaison de la stratégie globale et du concept de communication global en une stratégie spécifique et un concept de communication spécifique ».

Nous attendons un concept de communication global sur la thématique expliquée et un exemple de déclinaison de cette stratégie globale en un concept spécifique à un projet.

En d'autres termes, nous attendons une proposition de stratégie globale pour les 4 années sur la thématique expliquée dans le cahier des charges. Cette stratégie globale sera la ligne de conduite suivie par notre communication durant toute la durée du contrat.

Ensuite, nous attendons la traduction de cette stratégie globale en un concept spécifique. Cela peut être un exemple fictif qui nous permet d'évaluer comment l'agence traduit sa vision globale en communication spécifique à un projet.

Kunt u in punt II van het prijsofferteformulier het volgende herformuleren en verduidelijken wat u verstaat onder "omzetting van de globale strategie en van het globale communicatieconcept in een specifieke strategie en een specifiek communicatieconcept"?

Wij verwachten een globaal communicatieconcept voor de vermelde thema's en een voorbeeld van de omzetting van die globale strategie in een specifiek concept gericht op een project.

Met andere woorden, wij verwachten een voorstel van een globale strategie die op de vier jaar van toepassing is en verband houdt met de thema's die in het bestek worden vermeld. Die globale strategie is de koers die binnen onze communicatie zal gevolgd worden gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Vervolgens verwachten wij de omzetting van die globale strategie in een specifiek concept. Dat kan een fictief voorbeeld zijn aan de hand waarvan kan worden beoordeeld hoe het agentschap de globale visie op communicatie voor een specifiek project zal omzetten.

10. Peut-on connaître la liste des produits/services/outils/applis qui vont être développés et le phasage (timing) ?

De business cases sont encore en cours d'élaboration. Néanmoins, nous pourrons fournir des éléments de vision (high level) au soumissionnaire qui remportera le marché.

Kunnen wij de lijst krijgen van producten, diensten, tools of applicaties die zullen ontwikkeld worden en de planning (timing) daarvan?

De business cases zijn nog in behandeling. Niet tegenstaand kunnen we reeds elementen van onze visie (op high level niveau) aan de inschrijver die de opdracht zal binnenhalen meedelen.

11. Le SPF Finance est-il déjà aujourd'hui présent à des événements (BtoB ou BtoC) et si oui, lesquels ?

Le SPF Finances est principalement présent sur des événements à destination des entrepreneurs et starters (salons Entreprendre), de l'HoReCa (caisses enregistreuses) et de partenaires et experts (salon des mandataires, salons à destination de géomètres, Forum for the Future – pour les professions du chiffre). En événements grand public : SOS Impôts (aide au remplissage dans les centres commerciaux), Salon des vacances et 21 juillet (douane) et Semaine de l'argent en partenariat avec le FSMA.

Is de FOD Financiën nu al aanwezig op evenementen (BtoB of BtoC)? Zo ja, welke?

De FOD Financiën is voornamelijk aanwezig op evenementen voor ondernemers en starters (salon Ondernemen), voor de HoReCa (kasregisters) en voor partners en vakmensen (Salon des Mandataires, salons voor landmeters, Forum for the Future – voor de cijferberoepen). Evenementen voor het grote publiek: SOS Belastingen (hulp bij het invullen van de aangifte in winkelcentra), Vakantiesalon en 21 juli (douane) en de week van het geld in samenwerking met de FSMA.

Firme / firma 2:

12. Waar ligt de focus in de communicatie naar de doelgroep particulieren vs. bedrijven?

Wij communiceren rechtstreeks met beiden (bijvoorbeeld via de website) maar ook via onze partners (cijferberoepen). Voor de ondernemingen kunnen wij ook op representatieve organisaties rekenen. Communicatie is vooral gericht op de plichten of de rechten van de belastingplichtige.

Sur quoi se porte l'attention dans la communication s'adressant au groupe cible des particuliers par rapport aux entreprises?

Nous communiquons aux 2 en direct (site web par exemple) mais aussi via nos partenaires (professions du chiffre). Pour les entreprises, nous pouvons également compter sur des organisations représentatives. Principalement communication axée sur les devoirs ou les droits du contribuable.

13. Zijn er KPI's geformuleerd? Bv. stijging van gebruikers MyMinFin, intensiever gebruik van toepassing? Kunnen deze KPI's aan ons bezorgd worden, samen met de huidige statistieken?

Wij hebben KPI's voor de volgende punten (wordt bezorgd aan de inschrijver die de opdracht binnenhaalt):

- De duidelijkheid van de e-services (gemeten in de enquêtes over het imago)
- Het aantal gebruikers van MyMinfin
- Het aantal diensten dat in MyMinfin beschikbaar is

Het Directiecomité heeft verschillende KPI's behouden maar heeft geen te bereiken drempels vastgelegd.

Des KPI ont-ils été formulés? Par exemple, augmentation des utilisateurs de MyMinfin, utilisation plus intensive de l'application? Ces KPI peuvent-ils nous être fournis, accompagnés des statistiques actuelles?

Nous avons des KPI's pour les points suivants (communiqués au soumissionnaire remportant le marché) :

- La clarté des e-services (mesurée dans les enquêtes d'image)
- le nombre d'utilisateurs de MyMinfin
- le nombre de services disponibles dans MyMinfin

Le Comité de direction a retenu différents KPI's mais sans imposer de seuils à atteindre.

- 14.** Kunnen we de statistieken ontvangen van het gebruik van de huidige toepassingen, en meer specifiek MyMinFin?

Die statistieken worden bezorgd aan de inschrijver die de opdracht binnenhaalt.

Pouvons-nous obtenir les statistiques de l'utilisation des applications actuelles, et plus particulièrement de MyMinfin ?

Ces statistiques seront fournies au soumissionnaire qui remportera le présent marché.

- 15.** Is het mogelijk om de huidige communicatie en communicatiecampagne van het voorbije jaar betreffende deze toepassingen en MyMinFin te ontvangen?

Aan de inschrijver die de opdracht binnenhaalt kunnen wij eerder gebruikt campagnemateriaal bezorgen. Onze goede voorbeelden van vroegere campagnes zijn natuurlijk Tax-on-web en MyMinfin. De inschrijvers zullen de elementen uit deze campagnes vrij eenvoudig terugvinden via onze communicatiekanalen en op het Internet.

Wij merken hierbij echter op dat de inschrijvers mogen afwijken van de bestaande campagnemodellen. De communicatie mag modern en baanbrekend zijn. Ze mag uit de toon vallen.

Est-il possible de recevoir la communication actuelle et la campagne de communication de l'année passée concernant ces applications et MyMinfin ?

Nous pourrions fournir au soumissionnaire qui remportera le présent marché des supports de campagne déjà utilisés. Toutefois, nos bons exemples de campagne déjà réalisées sont Tax-on-web et MyMinfin. Les soumissionnaires trouveront assez facilement des éléments de ces campagnes sur nos canaux de communication et sur internet.

Nous tenons néanmoins à préciser que les soumissionnaires peuvent s'écarter des modèles des campagnes passées. La communication peut être moderne, décalée, disruptive...

- 16.** Kunnen wij een laatste kwalitatief en kwantitatieve evaluatierapport toegestuurd krijgen?

Zie vraag 1.

Pouvez-vous nous envoyer un rapport d'évaluation qualitatif et quantitatif récent ?

Voir question 1.

- 17.** Kan de lijst met projecten ons bezorgd worden waarop het communicatieconcept - & strategie op toegepast zal worden?

Wij kunnen deze lijst niet bezorgen. Er zijn nog te veel wijzigingen of ze werden tot nu toe nog niet door het Directiecomité gevalideerd.

La liste des projets sur laquelle se basera le concept de communication & la stratégie peut-elle nous être fournie ?

Nous ne pouvons pas fournir cette liste. Les changements sont encore trop nombreux ou non validés par notre Comité de direction à ce jour.

18. Budgetindicatie beschikbaar per jaar en/of per toepassing?

Zoals vermeld in het bestek kunnen wij niet zeggen hoeveel budget ter beschikking is voor toekomstige campagnes. In het bestek staan aannemelijke voorbeelden: tv- en radiocampagnes tegen een redelijk of wenselijk budget.

Une indication budgétaire est-elle disponible par année et/ou par application ?

Comme indiqué au cahier des charges, il ne nous est pas possible de définir les budgets disponibles pour les futures campagnes. Le cahier des charges explique des exemples plausibles : campagnes TV/radio à budget raisonnable ou souhaitable.

19. Er wordt geen melding gemaakt van een mediaplan. Is het de bedoeling dat we dit ook in detail uitwerken, incl. budget, of is advies voldoende in deze fase? Indien wel, met welk mediabureau werkt u nu samen en mogen we hen contacteren?

In het bestek staat duidelijk dat er in deze fase geen mediaplan noodzakelijk is. Naargelang van de verschillende projecten kunnen er media-aanbevelingen worden gevraagd aan het agentschap dat de opdracht binnenhaalt. Er zal echter geen media-aankoop aan het geselecteerde agentschap worden toevertrouwd. De FOD Financiën onderhandelt rechtstreeks met de verschillende reclamebureaus of werkt samen met de Kanselarij.

Aucune mention d'un plan média n'est faite. L'objectif est-il que nous l'élaborions aussi en détail, budget compris, ou un avis est-il suffisant pour cette phase ? Dans l'affirmative, avec quelle agence médias collaborez-vous et pouvons-nous les contacter ?

Le cahier des charges explique clairement qu'aucun plan media ne doit être développé à ce stade. Des recommandations médias pourront être demandées à l'agence qui aura remporté le marché en fonction des différents projets. Par contre, aucun achat média ne sera confié à l'agence choisie. Le SPF Finances traite en direct avec les différentes régies publicitaires ou travaille en collaboration avec la Chancellerie.

20. Kunnen we de corporate guidelines krijgen

Het is moeilijk om precieze guidelines te noemen. Laat ons zeggen dat wij onze communicatie aan onze doelgroepen aanpassen met inachtneming van de regels omtrent leesbaarheid, dat wij streven naar een begrijpelijke en moderne communicatie, dat wij proberen om meer narratieve communicatie te gebruiken.

Dit bestek zou een gelegenheid kunnen zijn om deze regels nauwkeuriger vast te leggen.

Pouvons-nous obtenir les lignes directrices de l'entreprise ?

Il est difficile de définir des guidelines précises. Disons que nous adaptons nos communications à nos cibles en respectant les règles de lisibilité, que nous essayons d'avoir une communication compréhensible et moderne, que nous essayons d'installer davantage de communication narrative...

Le présent marché pourrait être l'occasion de fixer plus précisément ces règles.

Firme / firma 3:

- 21.** Qu'entendez-vous par la déclinaison d'une stratégie globale en une stratégie spécifique ?
Pouvez-vous en dire un peu plus sur le contenu d'une stratégie spécifique ?

Voir question 9.

Wat verstaat u onder de omzetting van een globale strategie in een specifieke strategie?
Kunt u wat meer uitleg geven over de inhoud van een specifieke strategie?

Zie vraag 9.

- 22.** Qu'entendez-vous par prix horaire pour le développement de matériel de communication ?
Cela inclut-il la création et la réalisation jusqu'au fichier définitif prêt à être produit (affiche)
ou être divulgué (support Web) ?
Par exemple les frais de photographe, de studio retouche, de création graphique,
d'illustration, Doivent-ils être inclus dans le taux horaire ?

Oui, cela inclut la création et réalisation jusqu'au produit de communication fini et prêt à être diffusé. Tous les éléments pouvant faire varier le tarif doivent être inclus.

Wat verstaat u onder uurprijs voor het ontwikkelen van communicatiematerieel? Omvat dit de
creatie en de realisatie tot het definitieve bestand dat klaar is om te worden gemaakt (affiche)
of te worden verspreid (Web support)?

Moeten bijvoorbeeld de kosten van de fotograaf, van de retoucheerstudio, van de grafische
creatie, van de illustratie, ...inbegrepen zijn in het uurtarief?

- 23.** Ja, dat omvat de creatie en de realisatie tot er een afgewerkt communicatieproduct ontstaat
dat klaar is om te worden verspreid. Alle elementen die tot een verschillend tarief kunnen
leiden, moeten inbegrepen zijn.

- 24.** Pourriez-vous nous fournir, à titre d'exemple, une référence de spot télé "au coût de
développement maîtrisé" et une référence de spot télé "aux ambitions plus poussées"?

Kunt u ons bij wijze van voorbeeld een referentie van een tv-spot "tegen beperkte
ontwikkelingskost" en een referentie van een tv-spot "met grotere ambities" ter beschikking
stellen?

Spot aux coûts de développement maîtrisé / Beperkte kost:

- Ethias : <https://www.youtube.com/watch?v=HCiWciJMcpk>

- Ethias : <https://www.youtube.com/watch?v=K8PQ6Yysn3Y>

- MAAF: <https://www.youtube.com/watch?v=h3PJk5HtiqM>

- St John First Aid Kit : https://www.youtube.com/watch?v=IR8_RoShtX0

- Groupama : <https://www.youtube.com/watch?v=fb-d38qoWIE>

- 118-218 : https://www.youtube.com/watch?v=w9J5vFg1_Jk

- Oreo : <https://www.youtube.com/watch?v=IGuni6uGFmE>

- Mailleux : https://www.youtube.com/watch?v=C7JNVKQ_ujY

Spot ambitieux / Ambitieuze spot:

- Chanel : <https://www.youtube.com/watch?v=oG-nnDlnWrA>

- Axe : <https://www.youtube.com/watch?v=I9tWZB7OVSU>

25. Devons-nous nous occuper de la production des supports comme les affiches et autres médias imprimés ?

Cela sera décidé au cas par cas. Le SPF Finances dispose de sa propre imprimerie mais cela n'exclut pas la possibilité de faire imprimer certains supports à l'extérieur.

Moeten wij instaan voor de productie van de dragers zoals affiches en andere gedrukte media?

Dat wordt per geval beslist. De FOD Financiën heeft een eigen drukkerij maar het kan zijn dat sommige zaken toch extern worden gedrukt.

26. Devons-nous également joindre une ébauche de stratégie/plan média ?

Il n'est pas demandé une ébauche de stratégie, c'est le cœur même de ce qui est attendu. Aucun plan média n'est attendu à ce stade.

Moeten wij ook een schets van een mediastrategie/mediaplan toevoegen?

Er wordt niet gevraagd om van de strategie af te wijken, deze vormt net de essentie van wat wordt verwacht.

In deze fase is er geen mediaplan noodzakelijk.

Firme/ firma 4:

Algemeen :

27. Is er nog recent een marktonderzoek gedaan naar de perceptie en de merkbekendheid van MyMinfin ?

Er is geen specifiek marktonderzoek naar MyMinfin gedaan.

Général:

Y a-t-il récemment encore eu une étude de marché sur la perception et la reconnaissance de la marque de MyMinfin ?

Il n'existe pas d'étude de marché spécifique à MyMinfin.

28. Concernant le concept de communication à présenter :

Dans cette phase, devons-nous déjà mettre sur pied un spot TV/radio ou un scénario suffit-il ?

Il ne faut pas produire de spot tv/radio dans l'offre. Par contre, nous attendons une transcription générale du concept proposé en spot radio/TV. Quelques planches de storyboard, une baseline de communication, le ton de la communication... Nous attendons donc des éléments qui nous permettent d'évaluer une traduction du concept général en spot TV/radio.

Mbt het voor te stellen communicatieconcept:

Moeten we in deze fase ook al een TV-spot/Radio-spot produceren of volstaat een scenario?

De offerte hoeft de productie van een tv- of radiospot niet te omvatten. Wij verwachten wel een algemene omschrijving van het concept dat als radio- of tv-spot wordt voorgesteld. Enkele prenten van een storyboard, een baseline voor de communicatie, de stijl van de communicatie. Wij willen dus elementen op basis waarvan de omzetting van het algemene concept in een tv- of radiospot kan worden beoordeeld.

29. Mbt prijsraming:

Concernant l'évaluation du prix :

Celui-ci est-il hors dépenses relatives aux médias ?

Les prix ne doivent pas inclure l'achat des espaces médias.

Is deze exclusief media-bestedingen?

De prijzen moeten de aankoop van mediaruimten niet omvatten.

Celui-ci est-il frais de traduction comprises, si oui N/F et D ?

Les prix doivent inclure la traduction du concept en français et en néerlandais. Il n'y a actuellement pas de campagne prévue en allemand. Comme indiqué dans le cahier des charges, nous attendons plus qu'une simple traduction. Nous attendons que toutes les communications soient transposées dans chacune des langues en tenant compte de la réalité socio-culturelle de la communauté liée à cette langue.

Is deze inclusief vertaalkosten, zo ja N/F en D?

De prijzen moeten de vertaling van het concept in het Frans en in het Nederlands omvatten. Momenteel wordt geen Duitstalige campagne gepland. Zoals vermeld in het bestek, verwachten wij meer dan een gewone vertaling. Alle communicatievormen moeten in elk van de talen worden omgezet, rekening houdend met de socioculturele realiteit van de gemeenschap die deze taal hanteert.