

S&L/DA/2017/130

Uitnodiging tot deelneming aan de concurrentiedialoog betreffende de uitwerking van een communicatiestrategie en de omzetting ervan in communicatiecampagnes over de nieuwe CRM-strategie (klanten-/gebruikersrelaties) van de FOD Financiën voor een periode van 3 jaar (2018-2020).

Invitation à participer au dialogue compétitif relatif à l'élaboration d'une stratégie de communication et sa déclinaison en campagnes de communication sur la nouvelle stratégie CRM (relations clients/utilisateurs) du SPF Finances, pour une période de 3 ans (2018-2020).

- Klopt het dat het gaat om een tweestapsprocedure?

Ja

Moet er in deze fase enkel het deelnemingsformulier ingevuld en getekend elektronisch ingediend worden, samen met de gevraagde cases en bewijzen van niet-uitsluiting? En dit voor de deadline van 23/01/2018?

Ja

- S'agit-il bel et bien d'une procédure en deux phase?

Oui

Dans la présente phase, faut-il uniquement remplir, signer et soumettre le formulaire de participation par voie électronique, ainsi que les cas et les preuves de non-exclusion demandés ? Et ce pour le 23/01/2018 au plus tard ?

Oui

Puntje 2.4 Uitnodiging om met de geselecteerde kandidaten in dialoog te treden zorgt wat voor verwarring bij ons. Hierin staat te lezen 'De aanbestedende overheid nodigt de geselecteerde kandidaten uit hun oplossing te komen voorstellen op basis van een papieren dossier.'

Gaat dit al over een tweede fase? Zal er voor deze fase nog een concrete opdracht uitgeschreven worden waarvoor we dan een strategisch/creatief voorstel indienen met bijhorende offerte?

1. Uitnodiging om met de geselecteerde kandidaten in dialoog te treden
De aanbestedende overheid nodigt de geselecteerde kandidaten uit om hun oplossing te komen voorstellen op basis van een papieren dossier.
2. in te dienen. Bij deze gelegenheid zullen zij ook in het bezit worden gesteld in de opdracht documenten.
Vervolgens zullen ze over een redelijke, in het bestek vastgelegde termijn beschikken om een offerte in te dienen.
Eenzelfde entiteit mag slechts één keer een offerte indienen, hetzij individueel, hetzij als lid van een consortium.
3. Beoordeling van de offertes

Le point 2.4 Invitation à dialoguer avec les candidats sélectionnés prête à confusion selon nous. Il y est précisé que « Le pouvoir adjudicateur invite les candidats sélectionnés à venir présenter leur solution sur base d'un dossier sous format papier. »

S'agit-il déjà d'une deuxième phase ? Cette phase fera-t-elle encore l'objet d'un marché proprement dit pour lequel il faudra soumettre, en temps voulu, une proposition stratégique/créative ainsi que l'offre qui s'y rapporte ?

1. Invitation à dialoguer avec les candidats sélectionnés

Le pouvoir adjudicateur invite les candidats sélectionnés à venir présenter leur solution sur la base d'un dossier sous format papier.

2. Le pouvoir adjudicateur invite simultanément les candidats sélectionnés à présenter une offre. À cette occasion, ils seront également mis en possession des documents du marché.

Ensuite, les candidats disposeront d'un délai raisonnable, fixé dans le cahier spécial des charges, pour introduire une offre.

Une même entité ne peut introduire qu'une seule fois une offre, soit individuellement, soit comme membre d'un consortium.

3. Évaluation des offres

De deadline voor indiening zal dan ook pas meegedeeld worden? in de opdrachtdocumenten.

La date limite de dépôt des offres ne sera-t-elle donc communiquée qu'à ce moment-là ? Dans les documents du marché

Krijgen we hier ook opnieuw de mogelijkheid om vragen te stellen? Ya, in de dialoofase. Aurons-nous à nouveau la possibilité de poser des questions ? Oui, durant la phase de dialogue.

1. Zoals verduidelijkt in het bestek kunt u ons alvast een bestek voor campagnes sturen. Wij nemen dit graag in ontvangst.

Zoals vermeld in het bestek is het voor ons momenteel moeilijk om een precies tijdschema te geven van de communicatiecampagnes die moeten worden uitgewerkt. Tijdens het gesprek met de geselecteerde kandidaten zal er voor de inschrijvers op verzoek een eerste vertrouwelijke verwachte tijdsverloop beschikbaar zijn.

Wij verwachten evenwel dat er jaarlijks minstens één grote campagne zal worden gevoerd in de periode dat de aangiften PB worden ingediend. Andere campagnes zijn mogelijk naargelang de ontwikkeling van de projecten in het kader van het CRM-programma.

1. Comme précisé dans le cahier des charges, vous pouvez nous fournir un cahier prévisionnel des campagnes. Nous aimerions bien le recevoir.

Comme indiqué au cahier des charges, il nous est difficile de donner à ce jour un calendrier précis des campagnes de communication à développer. Un premier calendrier prévisionnel

évolutif et confidentiel sera donné aux soumissionnaires en faisant la demande lors du dialogue avec les candidats sélectionnés.

Toutefois, nous pouvons estimer qu'au moins une campagne importante sera menée chaque année lors de la période de rentrée des déclarations IPP. D'autres campagnes seront envisageables en fonction de la réalisation des projets du programme CRM.

2. Is het eveneens mogelijk om ons een lijst te bezorgen met de thema's die in de verschillende campagnes aan bod zullen komen?

De thema's die in de campagnes aan bod zullen komen, hebben betrekking op de gegevens die in het bestek zijn opgenomen:

- Vooraf invulling: automatisering op basis van de gegevens die bij de FOD Financiën reeds gekend zijn.
- Online interactie (e-services): MyMinfin bevat het persoonlijke dossier van de burger en wordt de digitale portaalsite van de diensten.
- Telefonische interactie: één enkel telefoonnummer voor de FOD Financiën.
- Interactie per e-mail en post.
- Face-to-face: oprichting van transversale infocenters.

Een uitgebreidere themalijst zal worden overhandigd tijdens het gesprek met de geselecteerde kandidaten.

2. Serait-il également possible de nous communiquer la liste des thèmes des différentes campagnes qui devront être traitées?

Les thématiques traitées durant la campagne seront en lien avec ce qui est repris au cahier des charges :

- Pré-remplissage : tout ce qui peut être automatisé avec les données déjà connues du SPF Finances l'est.
- Interactions en ligne (e-services) : MyMinfin reprend le dossier personnel du citoyen et devient le portail digital des services.
- Interactions par téléphone : un seul numéro de téléphone pour le SPF Finances.
- Interactions par e-mail et courrier.
- Face-to-face : des infocenters transversaux sont créés.

Une liste thématique plus précise sera fournie lors du dialogue avec les candidats sélectionnés.

3. Kunt u ons wat meer vertellen over de lijst met projecten die bij de gebruikers worden geëvalueerd?

Er werd een enquête over het imago van de FOD Financiën uitgevoerd en de resultaten zullen om redenen van vertrouwelijkheid 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.

Globaal gezien zullen de ingevoerde projecten regelmatig worden geëvalueerd, zowel bij onze privégebruikers als bij onze professionele gebruikers, via tevredenheidsenquêtes en monitoringacties. De lijst met projecten die bij de gebruikers worden geëvalueerd zal aan de dienstverlener worden bezorgd zoals vermeld in het bestek.

3. Pouvez-vous nous informer sur la liste des projets d'évaluation auprès des utilisateurs?

Une enquête d'image du SPF Finances a déjà été réalisée et les résultats, pour des raisons de confidentialité, 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.

Globalement, les projets implémentés seront régulièrement évalués auprès de nos utilisateurs privés que professionnels lors d'enquêtes de satisfaction et d'actions de monitoring. La liste des projets d'enquête sera transmise au prestataire comme indiqué dans le cahier des charges.

4. Wat is uw offline budget? Wij vragen deze informatie om een haalbare 360° media-aanbeveling op te stellen die binnen uw budget valt.

In deze fase is het niet nodig om een mediaplan toe te voegen.

4. Quel est votre budget offline? Nous souhaiterions avoir cette information afin de pouvoir établir une recommandation media 360° réaliste et dans votre budget.

A ce stade, il n'est pas nécessaire de prévoir un plan média.