

# Smals Bureau de Communication

# La communication qui fait la différence

## Notre approche

La communication commence par l'écoute. Le Bureau de Communication est à l'écoute de vos besoins et travaillera avec vous pour trouver la stratégie idéale pour atteindre votre cible. Ensuite, nous vous proposons un plan de communication.

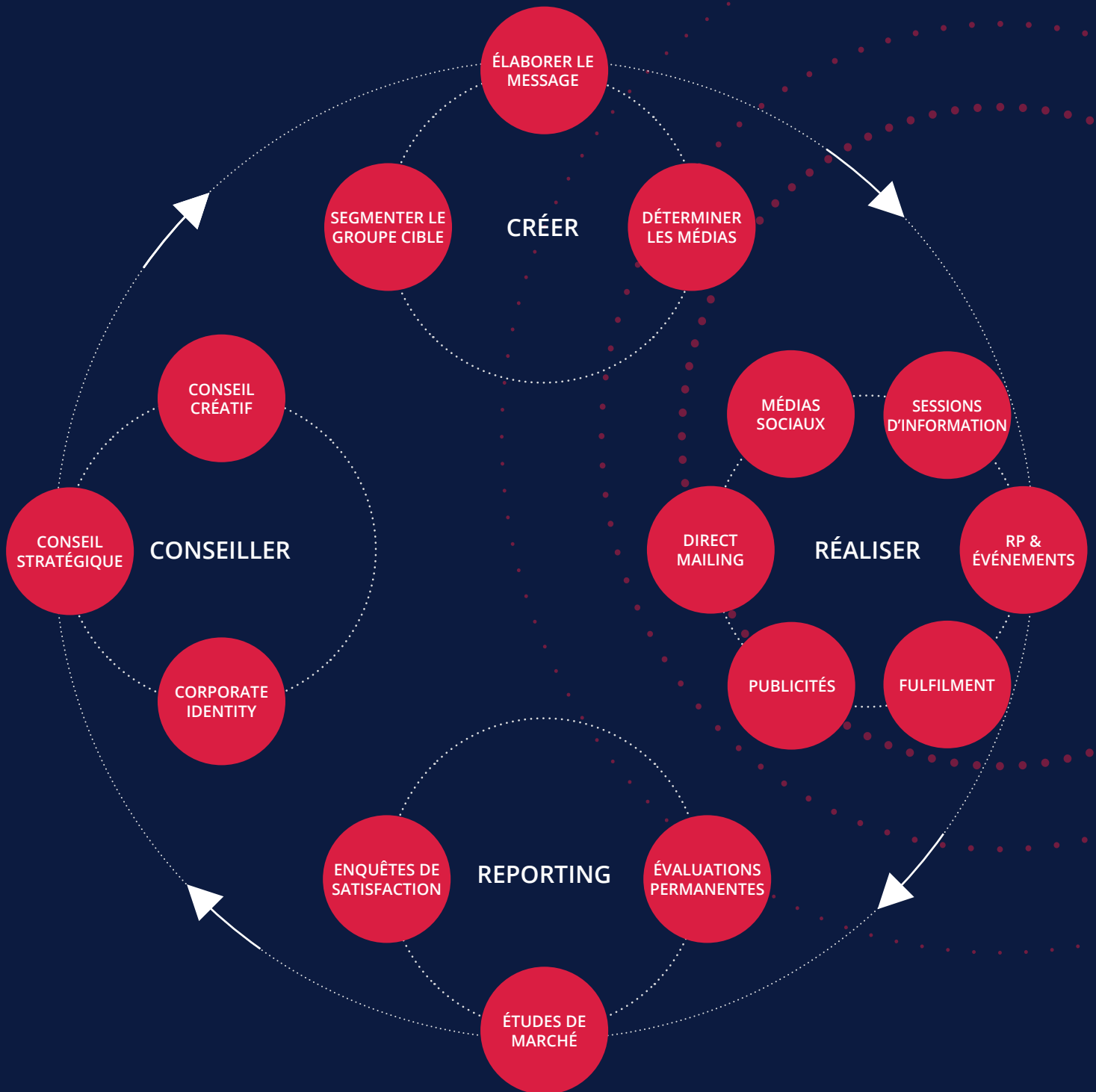
Nous vous impliquons étroitement dans chaque phase du processus.

## Nos services

Nous nous occupons de la communication externe des membres de Smals et de leurs clients. Ces communications soutiennent essentiellement des projets ICT développés par Smals. Le Bureau de Communication peut gérer une campagne dans son entièreté, depuis la conception du message, en passant par le plan de communication et média jusqu'au reporting et à l'évaluation avec les donneurs d'ordre.

Nous vous accompagnons pas à pas dans le processus de communication, qui recouvre l'offre de conseils ainsi que la création de la communication, sa réalisation et son évaluation.

- Conseiller
- Créer
- Réaliser
- Reporting



## Conseiller

La première (et plus importante) étape d'un projet de communication consiste à bien comprendre le client. Nous déterminons avec vous la stratégie de communication et vous livrons des conseils personnalisés.

Conseils stratégiques :

- Quels sont vos groupes cibles ? Avec quel message pouvez-vous les atteindre au mieux et réaliser vos objectifs ? Sur cette base, nous vous proposons un plan de communication. Toujours avec un objectif en vue : **Quel changement visez-vous avec votre communication ?**
- Quel est le meilleur moyen de mettre en avant votre organisation (communication corporate) et vos produits ou services (communication marketing) ?

Conseils créatifs :

- Conseils pour remplir vos besoins de communication de façon créative, en termes de forme, de fond et de style.

Corporate Identity :

- Conseils en communication à propos de votre organisation ; développement d'une identité de marque et d'un style propre à votre institution.

## Créer

La stratégie de communication est ensuite traduite en un plan de communication. Les groupes cibles sont segmentés, le message est élaboré sur le fond et la forme. Les moyens de communication les plus efficaces pour votre groupe cible sont sélectionnés et définis dans le temps.

## Réaliser

Le Bureau de Communication veille à une coordination et à une exécution minutieuses des actions de communication prévues. Nous combinons ici notre connaissance du secteur public avec des techniques de marketing et des moyens de communication comme les documents imprimés, les médias sociaux, la messagerie électronique, la publicité, le direct mailing, les séances d'information et autres événements. Grâce à un large éventail de contrats-cadres avec des partenaires externes, nous pouvons répondre à tous vos besoins en matière de communication, concernant à la fois la communication, le marketing, l'impression, le fulfilment et l'étude de marché.

## Reporting

Une évaluation et un suivi permanents des actions de communication nous permettent de vous donner un feedback ciblé et de rapidement rectifier le tir en cas de besoin.

Les statistiques détaillées que nous vous communiquons vous permettent d'apprécier le succès de votre campagne de communication. Si vous le souhaitez, vous pouvez également demander plus de comptes rendus, par exemple via une étude de marché ou une enquête de satisfaction.

# Quelques réalisations



## Campagne de communication

### Student@work - 50 days

Sensibilisation des étudiants sur leurs droits et devoirs concernant le travail étudiant.

Réalisations :

- Site internet [www.studentatwork.be](http://www.studentatwork.be)
- App Student@work - 50 days
- Publicités
- Conférences de presse
- Spot cinéma/Spot télévision/vidéos virales
- Tour de campus (distribution de 33.000 lecteurs de carte eID dans 12 villes étudiantes)
- Médias sociaux : Facebook (+ 90.000 fans), Twitter, Google ads et Instagram
- Production et distribution de gadgets via des bureaux d'intérim
- Etude de marché

## Brand identity CSAM

CSAM est la porte d'accès aux services en ligne gouvernementaux.

L'utilisation par un grand nombre d'institutions exige une identité forte et claire.

Réalisations :

- Design du logo et de la marque
- Développement de l'identité d'entreprise
- Communication vers les différents stakeholders



# Quelques réalisations



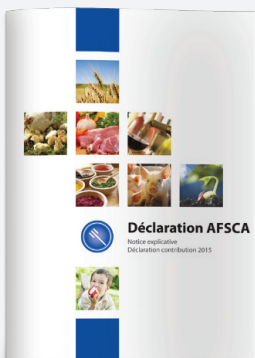
## Campagne de communication

### Tous au numérique

L'ONSS souhaite limiter l'utilisation des documents papier en élargissant l'offre numérique. Il propose à cet effet de nombreux services en ligne ainsi que l'e-Box aux entreprises. Autant les entreprises que l'ONSS épargnent du temps, de la place et de l'argent.

Réalisations :

- Site internet [www.tousaunumerique.be](http://www.tousaunumerique.be)
- Direct mailing
- Newsletter
- Présentations Powerpoint
- Manuels d'utilisation
- Dépliants



## Communication et fulfilment

### Contributions AFSCA

L'Agence Fédérale pour la Sécurité de la Chaîne Alimentaire (AFSCA) veille à la qualité de notre alimentation.

Sa mission de contrôle est financée en partie par une contribution annuelle de chacun des opérateurs de la chaîne alimentaire.

Le calcul du montant et sa perception sont définis à travers le projet " Contributions " .

Réalisations :

- Brochures
- Dépliants
- Formulaire de déclaration
- Lettres et factures
- Impression et envoi de 300.000 exemplaires par an
- Reporting des envois

Foodweb

Accueil Contributions Particuliers - Logo

Menu Menu déclarations Menu Documents

2015 Base Stats Stats Div. Per Date Per Month Per Day / Type

### Base statistics

Description	Sum of Envois	Sum of VEN	Sum of Pages
Déclarations	12478	321	338547
Déclarations WEB	124	347	15476
Factures	3698	36987	9014587
Factures EMAIL	25419	12348	15487
Mise en demeure	125	147	1147
Note de Crédit	1254	104	19781
Nouveaux entrants	9874	01489	315487
Nouveaux Entrants Email	5297	13790	15487
Rapports 10%	197	149	33215
Rapports Factures	2541	2058	3215
Rapports Silencieux	349	1973	588
Rapports Silencieux 2	1649	33014	2154
Secteur Primaire	154	44878	1587
<b>TOTALS</b>	<b>987415</b>	<b>258741</b>	<b>791994</b>

## Intéressé ?

Contact : Gert Sterckx - Responsable Bureau de Communication & Usability

E-mail : [bucom@smals.be](mailto:bucom@smals.be)

Téléphone : 02/787 49 67

Adresse : Smals - Bureau de Communication  
Avenue Fonsny 20  
1060 Bruxelles