

# Le service Information & Communication (DE-R)

## 1. Présentation

Le département de l'information et de la communication a un très large éventail de tâches.

- la gestion de l'intranet, du site web et de la boutique en ligne et la diffusion des lettres d'information numériques.
- gérer les canaux de médias sociaux de l'OCASC.
- la coordination et la distribution des publications imprimées et numériques de l'OCASC.
- la prospection, la négociation et la gestion des avantages (webshop) OCASC.
- répondre (par téléphone et par e-mail) aux questions générales sur les services fournis par l'OCASC et aux questions spécifiques sur les avantages de la boutique en ligne de l'OCASC (service clientèle de l'OCASC).
- l'organisation d'événements pour le personnel de la Défense et la participation à des événements de la Défense pour promouvoir les services de l'OCASC.
- suivi des demandes de sponsoring pour les événements de la Défense ou pour les organisations caritatives liées à la Défense.
- l'achat et la distribution de cadeaux de relation et de gadgets.
- le suivi des réponses aux questions parlementaires et aux plaintes.
- la révision des traductions.
- la gestion du service d'assurance hospitalisation (DKV).

## 2. Personnel

Le service est composé de 2 équipes:

- Équipe chargée des relations avec la clientèle : un service d'assistance commun qui fournit des informations et de l'aide aux clients pour la boutique en ligne et l'assurance hospitalisation ou qui redirige vers le bon service pour des informations sur les autres services de l'OCASC. Cette équipe est également chargée du suivi administratif des plaintes, des dossiers de sponsoring, des cadeaux de relation et des événements. L'équipe est composée de 2 contractuels de niveau C et est supervisée par le coordinateur d'équipe de niveau A. 1 contractuel de niveau C et le coordinateur d'équipe de niveau A sont également chargés de la gestion des dossiers d'assurance hospitalisation. L'équipe chargée des relations avec la clientèle gère également les canaux de médias sociaux de l'OCASC.
- Equipe Communication : 2 webmasters (1N + 1F) et le coordinateur de l'équipe niveau A qui gèrent ensemble le site web, l'intranet, le webshop, les newsletters et les publications (mise en page).

À la tête du service se trouve le directeur de l'information et de la communication (niveau A)

PERSONNEL STATUTAIRE	NIV A	NIV B	NIV C	NIV D	TOTAL
	2	0	2	0	4
PERSONNEL CONTRACTUEL	NIV A	NIV B	NIV C	NIV D	TOTAL
	0	0	2	0	2
<b>TOTAL GENERAL</b>					<b>6</b>

### 3. Activités 2021

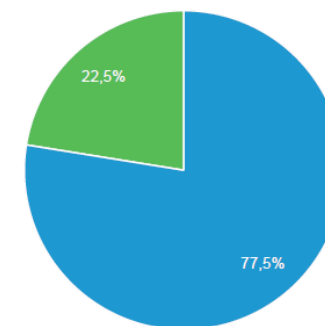
#### Site web

Le site web de l'OCASC a de plus en plus de succès. Fin 2021, le site web comptait 129 297 utilisateurs (+3,8% par rapport à 2020) et plus de 1 000 000 de pages vues (+42% par rapport à 2020). En 2021, ce sont surtout de nouveaux visiteurs qui se sont rendus sur le site Web de l'OCASC.

#### Bulletin d'information

Le nombre d'abonnés au bulletin d'information de l'OCASC ne cesse de croître. Fin 2021, le bulletin d'information de l'OCASC comptait 27 704 abonnés, soit une augmentation de 20 % par rapport au nombre d'abonnés en 2020. En 2021, nous avons envoyé 16 bulletins d'information avec des offres de la boutique en ligne ou des informations générales de l'OCASC. Nous avons également envoyé 5 newsletters avec des informations de la Division Vacances (offres, début des réservations, fermeture par Corona,...).

■ New Visitor ■ Returning Visitor



#### Bulletin d'information interne

A la demande du nouvel Administrateur général de l'OCASC, plus d'efforts sont mis dans la communication interne. Un bulletin d'information est régulièrement envoyé au personnel du OCASC pour l'informer des activités de l'OCASC (par exemple, l'accueil de réfugiés afghans dans nos centres de vacances dans le cadre de Red Kite), des nouvelles initiatives de différents services (par exemple, les changements apportés à H2U par le service du personnel) ou de la participation à des initiatives du gouvernement fédéral. Ces bulletins d'information sont envoyés aux membres du personnel de l'OCASC via le mailbox professionnel, mais sont également envoyés via une diffusion externe aux adresses électroniques privées des membres du personnel qui se sont inscrits à cette fin.

Un bulletin d'information distinct sera lancé par le groupe de travail NWOW pour tenir le personnel informé des nouvelles concernant le nouvel environnement de travail et le déménagement prévu du siège de l'OCASC à Evere fin 2025/début 2026.

#### Médias sociaux

Depuis janvier 2021, l'OCASC est présent sur différents canaux de médias sociaux. La page Facebook qui ne servait qu'à diffuser les messages du service Vacances jusqu'à fin 2020, a été transformée en page générale de l'OCASC. Depuis, l'OCASC a également une page Instagram, un compte LinkedIn et une chaîne Youtube.

Une campagne visant à faire connaître nos chaînes a été lancée par le biais d'un bulletin d'information, via l'intranet de la Défense et par une campagne d'affichage dans les écoles militaires. Le lien vers les différents canaux a également été ajouté à la signature électronique du personnel de l'OCASC.

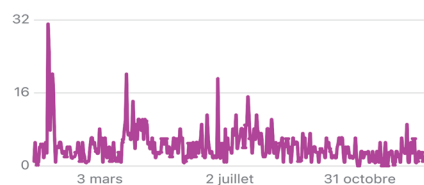


Les pages Facebook et Instagram de l'OCASC connaissent un grand succès, terminant respectivement à 2 702 et 469 followers à la fin de 2021. La page Facebook a été visitée 10 200 fois et la page Instagram 1 600 fois.

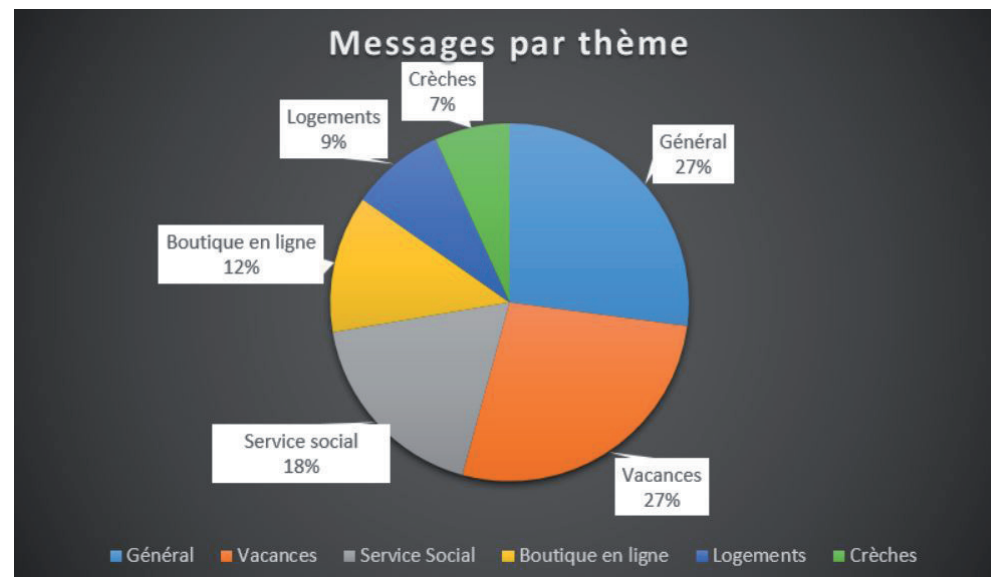
Visites de la Page Facebook  
**10,2 K**  
 ↑ 175 % au cours des 365 derniers jours



Visites de profil Instagram  
**1,6 K**  
 ↑ 3,2 K % au cours des 365 derniers jours



Au départ, la plupart des messages concernaient des offres de vacances, mais au fil de l'année, d'autres services ont trouvé leur place sur les canaux de médias sociaux de la OCASC.



### Statistieken

1 januari - 31 december 2021

Trends **Inhoud** Doelgroep

### Beste prestaties

Sorteren op **Vind-ik-leuks en re...**

**Plak eens een gezicht bij de welbekende stemmen van onze dienst Vakanties Buiten...**  
 Bericht • 24 augustus 2021  
 Bereik: 5.308 | **Reacties**: 304 | Opmerkingen: 89 | Deelacties: 8

**#dagvandeanimator**  
 29/07 Dag van de Animator !  
 Bericht • 28 juli 2021  
 Bereik: 4.674 | **Reacties**: 205 | Opmerkingen: 10 | Deelacties: 9

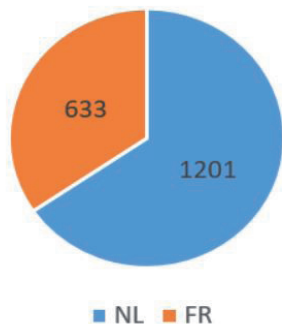
**Getroffen door het noodweer van de afgelopen dagen ? Vraag hulp aan CDSCA**  
 Bericht • 19 juli 2021  
 Bereik: 10,28K | **Reacties**: 195 | Opmerkingen: 10 | Deelacties: 76

Nous avons également donné un aperçu des coulisses de l'OCASC en mettant occasionnellement en avant le personnel de certains services clients de l'OCASC. L'article «Behind the scenes : les «vacances à l'étranger» a connu un grand succès sur Facebook et Instagram. Les clients apprécient de pouvoir enfin mettre un visage sur les employés de l'OCASC qui sont chargés de traiter chaque jour leurs demandes de réservation pour un séjour à l'étranger.

La page LinkedIn de l'OCASC a moins de succès pour l'instant, avec 138 abonnés. L'OCASC a 56 followers sur Youtube, mais faute d'une équipe audiovisuelle, aucune vidéo n'a encore été réalisée pour être postée sur Youtube.

## Imprimés

### Scans du code QR Vacances 2022



En raison de la crise corona en cours, il a été difficile pour le Service Vacances d'obtenir des informations correctes sur les prix, les périodes et les conseils de voyage de la part de ses différents partenaires en 2021. Il a donc été décidé de publier les produits de vacances pour la saison 2022 sur le site web de l'OCASC plutôt que dans une brochure de vacances. De cette façon, les informations pouvaient toujours être mises à jour. Afin d'informer les clients du département des vacances, une carte postale a été envoyée indiquant que les produits vacances seraient disponibles sur le site web de l'OCASC. Nous avons envoyé 6 786 cartes postales aux bénéficiaires de l'OCASC qui avaient réservé une ou plusieurs vacances au cours des dernières années. Sur la carte postale figurait un code QR que les clients pouvaient scanner et ainsi arriver directement sur les pages de vacances du site web de l'OCASC. Les codes QR ont été scannés 1 834 fois au total. Tout au long de l'année, les offres de vacances sont promues par des bulletins d'information et des messages sur les canaux de médias sociaux de la OCASC.

Un code QR qui renvoie à des informations supplémentaires sur le site web est désormais ajouté à tous les documents imprimés de l'OCASC. En utilisant la plateforme de génération de codes QR, le nombre de scans peut être contrôlé.

En 2021, ce sont surtout des dépliants qui ont été imprimés. Notre département a conçu un feuillet général pour l'OCASC. Ici aussi, nous avons utilisé un code QR qui renvoie au site web et aux canaux de médias sociaux.

Nous avons également produit des flyers pour le département des vacances (dépliant Vacances 2022) et le département du service social (dépliant Médiation) et lancé une impression supplémentaire pour les dépliants généraux des crèches et du département du service social.

Une carte a été conçue pour les crèches, indiquant les emplacements et les coordonnées de nos différentes crèches.

**CDSCA OCASC** **Vakanties Vacances**

Je krijgt rechtstreeks toegang tot onze aanbiedingen door de QR code te scannen met jouw smartphone.

Vous pouvez accéder directement à nos offres en scannant le code QR avec votre smartphone.

[www.cdsca-ocasc.be](http://www.cdsca-ocasc.be)

**Kinderdagverblijven bij Defensie**  
**Les crèches de la Défense**

SCAN ME

**BEAUVECHAIN | Wolfy**  
Base Lt Col Charles Roman - 1320 Beauvechain  
02 442 52 43 [wolfy@ocasc.be](mailto:wolfy@ocasc.be)

**EVERE | St Exupery**  
Quartier Reine Elizabeth  
Geveststraat 1 - 1403 Evere  
02 441 80 53 [stexupery@ocasc.be](mailto:stexupery@ocasc.be)

**LEOPOLDSBURG | Het Beverke**  
Hrens Boulevardjean 1 - 3270 Leopoldsburg  
02 442 45 63 [hetbeverke@ocasc.be](mailto:hetbeverke@ocasc.be)

**LIÈGE | Les P tits Boutis D'choux**  
Quartier Herl 1 - Jander  
Rue St Laurent 79, bloc M - 4000 Liège  
02 442 85 72 [lespetitboutis@ocasc.be](mailto:lespetitboutis@ocasc.be)

**MARCHE | Les Gauloisons**  
Camp Roi Albert  
Chaussée de Liège 65 - 6900 Marche  
02 442 29 89 [lesgauloisons@ocasc.be](mailto:lesgauloisons@ocasc.be)

**NEDER-OVER-HEEMBEEK | Snoopy**  
Broystraat 1 - 1800 Neder-Over-Heembeek  
02 443 25 47 [snoopy@ocasc.be](mailto:snoopy@ocasc.be)

**PEUTIE | De Puzzel**  
Awarler Paj Hoostau  
Marsveldstraat 89 - 1800 Peutie  
02 441 15 24 [depuzzel@ocasc.be](mailto:depuzzel@ocasc.be)

**ZEEBRUGGE | Pinguin**  
Graaf Janotijk 1 - 8390 Zeebrugge  
02 443 05 41 [pinguin@ocasc.be](mailto:pinguin@ocasc.be)

[www.cdsca-ocasc.be](http://www.cdsca-ocasc.be)

Follow us on

### OCASC: ACTIF POUR TOI!

- Réductions boutique en ligne
- Assurance hospitalisation
- Logements
- Service social
- Crèches
- Vacances



[www.cdsca-ocasc.be](http://www.cdsca-ocasc.be)

02 443 25 13

[info@ocasc.be](mailto:info@ocasc.be)



## Boutique en ligne (WEBSHOP)

Le nombre d'utilisateurs de la plateforme Benefits at Work a continué à augmenter en 2021, tant en termes d'utilisateurs enregistrés (+20% à 32 249) que d'abonnés à la newsletter Benefits at Work (+20% à 23 207).

L'OCASC a également sa propre lettre d'information, en plus du bulletin Benefits at Work. En 2021, nous avons envoyé un total de 10 bulletins d'information contenant des promotions de Benefits at Work, de l'OCASC elle-même ou avec des concours publiés dans la boutique en ligne de l'OCASC. Au 31/12/2021, il y avait 27 704 abonnés, soit 12% de plus qu'en 2020.

Le nombre total de connexions à la boutique en ligne de la OCASC s'élève à 217 174 sessions, soit 22 % de plus qu'en 2020. Cela inclut non seulement les visites sur la plateforme Benefits at Work, mais aussi les visites sur les propres produits de l'OCASC ou les offres de partenaires qui n'étaient pas proposées par Benefits at Work. Les pics ont été enregistrés à l'occasion de la campagne du Museum Pass en mai et en novembre lors du lancement de l'offre de chèques sport et culture EDENRED pour le personnel actif de la Défense.

La plateforme "Benefits at Work" a également connu une forte

augmentation de 55 % du nombre de connexions, pour atteindre un total de 200 683. Les pics ont probablement été enregistrés en juillet et août en raison des attractions touristiques/parcs d'attractions proposés et en novembre suite à la promotion des bons d'achat du Black Friday.

Sur la plateforme Benefits at Work de l'OCASC, on compte 307 offres d'ici à la fin 2021. En outre, l'OCASC propose 36 offres dans sa propre boutique en ligne. Il s'agit d'offres résultant de contrats de la Défense ou d'offres de partenaires qui ne souhaitent pas être sur la plateforme Benefits at Work.

Les critères d'acceptation d'un avantage sont les suivants : l'offre doit être bilingue et l'utilisateur doit pouvoir bénéficier de l'offre par le biais d'un code avantage sur un site web/ une boutique en ligne ou l'avantage doit être disponible dans des magasins répartis dans les deux parties du pays et/ou à Bruxelles, à l'exception des offres culturelles ou sportives. Le service d'assistance doit également être accessible par téléphone en Belgique ou via un formulaire en ligne bilingue.

L'OCASC, à la demande du ministère de la Défense, s'est concentré sur les offres du secteur sportif et culturel en 2021.

Fin mai 2021, l'OCASC a lancé un projet pilote Pass Musées via sa propre boutique en ligne. L'OCASC a acheté

les laissez-passer avec un rabais de volume de 21% et a offert un rabais supplémentaire. Le personnel de la Défense a eu ainsi la possibilité d'acheter ce Pass Musées à moitié prix (29 € au lieu de 58 €). Malgré les restrictions du corona, les 200 Pass Musées ont été vendus en moins de 3 mois.

En concertation avec le ministère de la Défense, l'OCASC a également lancé un projet pilote avec des chèques sport et culture Edenred via sa propre boutique en ligne. 400 membres du personnel actif de la Défense ont pu acquérir un chèque sport et culture d'une valeur de 50 € au prix de 10 €. Ce chèque pouvait être dépensé librement dans la boutique Sport et Culture d'Edenred pour un abonnement à un club de sport, un équipement sportif, des billets pour une activité culturelle, etc. Les 400 chèques ont été vendus en quelques jours. Ce projet a été financé par le budget de l'OCASC. Si le budget de la Défense le permet, ce projet sera étendu à un plus grand groupe de bénéficiaires de la Défense en 2022.

Pour le Bastogne War Museum, une réduction supplémentaire a été accordée grâce à un achat groupé. Les utilisateurs de la boutique en ligne pouvaient acheter un billet à 9 € au lieu de 14 €.

Une autre réduction à JIMS fitness a été lancée sur la plateforme Benefits at Work fin 2021. Les bénéficiaires de l'OCASC ont droit à une réduction de 20 % sur leur abonnement annuel dans les centres de fitness JIMS.

L'OCASC utilise également sa boutique en ligne pour promouvoir le merchandising des unités, associations, etc. liées à la Défense. Par exemple, en 2021, la vente du livre «75 Years of the Navy», la vente du calendrier de l'association des étudiants de l'Académie royale militaire, ..., ont fait l'objet d'une publicité.

## Événements

En raison des mesures prises autour de la crise du COVID, la Défense n'a pas non plus organisé de grandes journées portes ouvertes en 2021. Ici et là, cependant, quelques événements de moindre envergure ont été organisés. Notre service a participé avec le stand d'information de l'OCASC au passage de la Marche Européenne du Souvenir et de l'Amitié (MESA) à Bastogne, au passage de la Marche 4 jours de l'Yser à Ypres, à la journée familiale/portes ouvertes du 15e Wing à Melsbroek, aux portes ouvertes de la caserne de Burcht et aux journées de recrutement à Marche-en-Famenne.

Lors des séances d'information «Préparation à la retraite», organisées par le service social de l'OCASC dans différents endroits en Belgique, notre service fait une présentation sur les services de l'OCASC en général et sur le maintien de l'assurance hospitalisation après la retraite en particulier. Dans les zones d'accueil, notre service était présent avec le stand d'information de l'OCASC pour répondre aux questions des futurs retraités sur la poursuite des services de l'OCASC après leur retraite. (Pour plus d'informations, voir Service Social > 8. Préparation à la pension).

### Parrainage

L'OCASC a également sponsorisé plusieurs événements de la Défense (concerts de gala, événements familiaux, etc.) pendant la période de corona, pour un montant total de 2.655 €.

### Cadeaux d'affaire et gadgets

Notre service achète chaque année un certain nombre de cadeaux et de gadgets promotionnels. Les gadgets sont principalement utilisés comme cadeaux/prix de tombola lors de concours organisés dans les unités à l'occasion de fêtes d'unité ou d'événements en plein air ou lors de concours organisés dans nos centres de vacances. Les cadeaux de relation sont utilisés pour maintenir les liens avec les clients et les partenaires. En

2021, nous avons distribué 236 cadeaux promotionnels et 1 480 gadgets.

A la demande du service social, notre département a préparé un colis apéritif pour les familles des militaires en opérations. Nous avons préparé un total de 1.080 colis. Les paquets comprenaient des collations, des boissons et des gadgets de l'OCASC.

### Enquête

L'OCASC a lancé une enquête de satisfaction en septembre 2021, avec la coopération du ministère de la Défense. L'OCASC a utilisé l'outil Limesurvey. Le ministère de la défense a aidé l'OCASC à élaborer l'enquête avec cet outil.

Avec cette enquête, nous voulions obtenir plus d'informations sur la notoriété de l'OCASC, la satisfaction sur les services de l'OCASC, les raisons de ne pas utiliser les services de l'OCASC et enfin quels services nos bénéficiaires aimeraient se voir offrir à l'avenir.

La durée de l'enquête était de 1 mois (01/09 - 30/09/2021). Un appel à remplir l'enquête a été lancé sur l'Intranet de la Défense et via le bulletin d'information de l'OCASC le 1er septembre 2021. Un rappel pour compléter l'enquête a été lancé le 15/09/2021.

Via l'Intranet de la Défense, 305 personnes ont répondu à l'intégralité de l'enquête ; via le bulletin d'information,

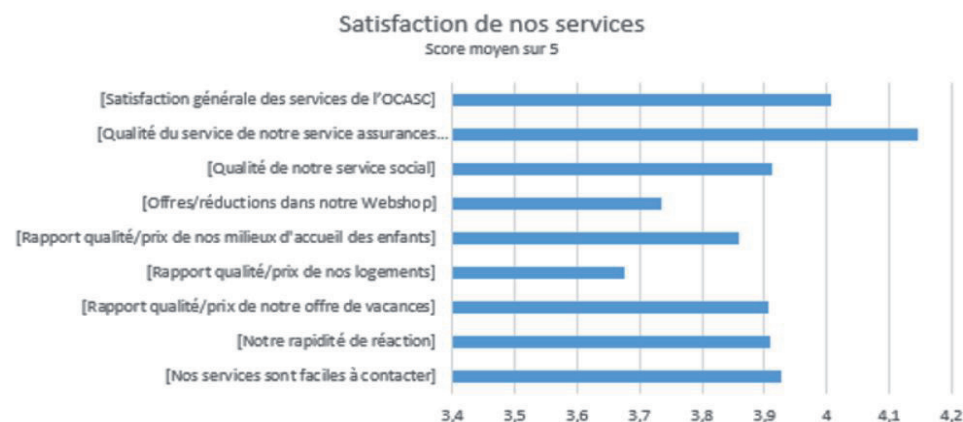
1.764 personnes ont répondu à l'enquête.

L'âge moyen des participants se situe entre 46 et 65 ans. On peut donc se demander si l'on peut en conclure que l'OCASC est généralement moins connu des jeunes de la Défense ou que les moyens de communication utilisés sont moins utilisés par les jeunes de la Défense.

88,5% des répondants avaient déjà utilisé les services de l'OCASC. À la question de savoir pourquoi le répondant n'avait pas (encore) fait appel à l'OCASC, les réponses les plus fréquentes ont été les suivantes : "Les services offerts ne m'intéressent pas"; "Je n'avais jamais entendu parler de l'OCASC avant cette enquête"; "J'ai entendu d'autres personnes parler de mauvaises expériences avec l'OCASC".

Les personnes interrogées utilisent le plus le service de vacances, le web shop et l'assurance hospitalisation. Les répondants donnent de bonnes notes à la qualité du service de l'assurance hospitalisation (note moyenne de 4,14/5), au rapport qualité-prix des crèches (3,86/5) et à l'accessibilité de nos services en général (3,92/5).

Les services qui pourraient intéresser les personnes interrogées à l'avenir sont les suivants : des réductions dans les magasins (en ligne et dans les magasins de sa région), des réductions pour les voyages, des réductions pour les assurances de soins dentaires ou ambulatoires et des réductions pour des activités sportives et culturelles.



Enfin, nous pouvons conclure que les membres actifs et retraités des forces armées préfèrent être informés sur l'OCASC par le biais du bulletin d'information numérique et du site Web de l'OCASC. Les membres actifs du personnel ont également indiqué qu'ils souhaitaient être informés via l'intranet de la Défense.

A la fin de l'enquête, les répondants ont eu la possibilité de formuler des commentaires. En 2022, un plan d'action sera élaboré avec des actions (de communication) à entreprendre en fonction des remarques formulées.

#### **4. Plan d'action 2022**

##### **Avantages**

Le contrat actuel pour la gestion de la plateforme externe d'avantages sociaux, attribué à Corporate Benefits Benelux par un marché public, expirant le 8 novembre 2022, une étude de marché a été lancée en octobre 2021 en collaboration avec FED+ afin de réexaminer le marché des avantages sociaux. Outre le partenaire actuel, Corporate Benefits Benelux, deux autres partenaires potentiels (Monizze et Edenred) sont envisagés pour le nouveau contrat.

Le marché sera attribué sur la base d'une procédure négociée sans publication préalable, les trois partenaires potentiels identifiés par l'étude préliminaire étant invités à présenter une offre. Le cahier des charges sera établi au premier trimestre 2022 et les négociations pourront commencer..

##### **Communication**

À la suite de l'enquête de satisfaction lancée en 2021, un plan de communication et d'action adapté sera élaboré en collaboration avec les différentes directions. Notre département, en collaboration avec les chefs de service, examinera où des initiatives de communication

supplémentaires peuvent être prises et où de nouveaux moyens de communication peuvent être utilisés.

En 2022, le recrutement d'un expert francophone en communication est prévu. Cet expert en communication sera chargé d'élaborer des communications pour les canaux de médias sociaux, le bulletin d'information, l'intranet et le site web de l'OCASC. Il/elle sera également responsable de l'élaboration d'une stratégie de communication plus visuelle (vidéos, photographie,...).