



GRUPE DE TRAVAIL COMMUNICATION

RAPPORT

24.03.2017

CONVENOR	Jef Hermans (Portmade/VEA) / Katrien De Wachter (AGD&A Communication)
SECRÉTAIRE	Katrien De Wachter (AGD&A Communication) – Jan Rouffaer (AGD&A)
PRÉSENTS	Ivan Hervent (AGD&A Communicatie), Jef D'Hollander (Agoria), Kim Teirlynck (AGD&A région de Bruxelles), Luc Sambre (VEA-CEB), Marc Wouters (Fédération pétrolière), Olivier Van der Biest (AGD&A KLAMA), Walter Vandenhoute (AGD&A BUEK), Werner Rens (AGD&A Client Management & Comm), Bénédicte Somja (AGD&A), Jan Rouffaer (AGD&A), Ilker Ayden (AGD&A)
EXCUSÉS	Alain De Heldt (ACB), Annemie Peeters (Régie portuaire Anvers), Dirk Pottilius (Voka), Hilde Bruggeman (ASV/NAVES), Jan Van Wesemael (Voka/Alfaport), Koen De Ceuster (Voka, KvK Limburg), Silvie Hutsebaut (Klama), Kristin Van Kesteren (Régie portuaire), Sophany Ramaen (AGD&A), Jean Baeten (VBO), Jo Lemaire (AGD&A), Laurence Baudeson (Essenscia)

Point 1 à l'ordre du jour : État de la situation des points d'action de la réunion précédente

1. Fisconet +

Le service comme ne peut malheureusement rien faire au fait que Fisconet + puisse renvoyer à des versions non consolidées. Fisconet+ en est le seul responsable. Lorsque des membres du groupe de travail le constatent, ils peuvent bien entendu le communiquer au service communication ou directement à Fisconet + de sorte que cela puisse être adapté.

2. Sur le site web des Douanes et Accises, on trouve sous le titre « actualités », des références à des publications sur Fisconet+.

L'assemblée remarque que l'Administration reçoit plus à lire que le Commerce.

L'assemblée s'informe si un deuxième rss-feed est possible.

Le rss-feed mentionne actuellement les actualités. Les actualités peuvent-elles éventuellement être regroupées dans un bulletin d'information où les bonnes nouvelles auraient surtout une place à côté des mauvaises nouvelles. Werner Rens lance l'idée d'un groupe d'alerte Minfin pour signaler des coupures planifiées (par exemple pour cause d'entretien).

L'idée est émise de travailler au moyen d'une liste de mailings avec le(s) responsable(s) douanier de toutes les entreprises concernées. Les entreprises poursuivraient ensuite elles-mêmes la diffusion des informations en interne.

L'assemblée suggère que lors d'une demande d'enregistrement dans PLDA, on devrait pouvoir signaler si l'on opte pour PLDA douane ou accises.

Ivan Hervent a entre-temps obtenu des informations et fait savoir qu'un rss-feed est quand même possible pour la procédure d'urgence. Donc le rss-feed actuel pour les actualités sera maintenu et un deuxième rss-feed pour les procédures d'urgence sera créé.

3. On prendra contact avec C. De Clerck du helpdesk PLDA pour améliorer la convivialité. Actuellement, c'est par un enregistrement (message parlé) que l'on est informé de l'entrée en vigueur de la procédure d'urgence.

4. Werner Rens déclare que l'on éprouve des difficultés pour le congrès en matière d'e-commerce pour attirer des orateurs sur le sujet.

5. En ce qui concerne la modernisation de l'intranet, Ivan Hervent déclare qu'une migration aura lieu vers SharePoint. La nouvelle page intranet sera personnalisée, en concordance avec l'utilisateur(trice) individuel(le) et son propre service.

7. Il existe, au sein du secteur privé, une demande de communication détaillée sur le nouvel organigramme opérationnel. Werner Rens se réfère à cet effet aux roadshows planifiés qui auront lieu dans diverses localisations.

Des données de contact et des personnes de contact doivent encore être ajoutées à l'organigramme/aux organigrammes actuel(s). Des modifications de noms doivent en outre encore avoir lieu dans l'organigramme.

8. La maison de production a refusé de placer des extraits du documentaire « De fiscus » sur le site web et sur les réseaux sociaux. Les négociations ne sont cependant pas encore terminées.

9. Le film promotionnel de la Douane n'est pas encore finalisé. Le Service de communication des Douanes et Accises dépend en la matière, de la disponibilité des collègues du service d'encadrement communication qui est chargé des prises et des montages.

11. Il faut poursuivre l'adaptation des pages sur le nouveau site web. On travaillera de plus en plus selon la formule des questions-réponses (Q&A) et avec des menus accordéon, mieux adaptés à l'utilisation d'un gsm.

Durant une première phase, le service de communication se concentrera cependant sur l'input de toutes les informations fournies. Dans une deuxième phase, on pourra examiner la meilleure manière de proposer ces informations (FAQ, ...).

Les données de contact des différents services seront également encore mises à jour. À cause de la réorganisation, tous les services n'ont pas encore reçu une nouvelle adresse. Dès que cela sera en ordre pour tous les services, les informations pourront être mises à jour.

12. La rencontre avec l'équipe marketing avec la Régie portuaire est planifiée pour le 30 avril.

NOUVEAUX POINTS D'ACTION (À FORMULER DE MANIÈRE CLAIRE ET SPÉCIFIQUE !)	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Prendre contact avec Chris Declerck et l'inviter à la prochaine réunion.	Service Communication	Avant le 10.06.2017
Donner du feedback concernant la visite de travail à la Régie portuaire	Marketingteam	10/06/2017

Point 2 à l'ordre du jour : Convenor du groupe de travail communication

Werner Rens devient le nouveau convenor du groupe de travail Communication. Il sera remplacé par Joelle Delvaux dans le groupe de travail Régimes particuliers.

Point 3 à l'ordre du jour : Marketing

La dénomination du groupe de travail devient « Communication et Marketing ».

Point 4 à l'ordre du jour : Séminaire AEO light

Le séminaire AEO light sur le sujet « European Customs Competence Centers » : Werner Rens donne les éclaircissements. L'intention est d'inviter une centaine d'entreprises certifiées AEO à ce séminaire et de leur donner une sorte de statut VIP.

NOUVEAUX POINTS D'ACTION (À FORMULER DE MANIÈRE CLAIRE ET SPÉCIFIQUE !)	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Établir la liste des entreprises à inviter.	Cellule Marketing	1.05.2017

Point 5 à l'ordre du jour : Roadshows dans différents centres suite à la nouvelle structure :

- Hasselt : 29 mars et 4 avril
- Anvers : 6 avril
- Bruxelles : 5 mai
- Mons : 9 mai
- Gand : 8 juin
- Liège : 24 mai
- Louvain : le nouvel organigramme a déjà été communiqué le 8 février

Pour ces roadshows, les directeurs de centre régionaux invitent toutes les firmes connues qui sont en contact avec les services régionaux de l'AGD&A.

Point 6 à l'ordre du jour : Accords en matière de communication

Werner Rens met l'accent sur le fait que le Forum national a une identité propre. La communication par le Forum national doit, selon lui, être clairement dissociée de la communication émanant de l'Administration des Douanes & Accises. Le Forum national suit ses propres règles en la matière et pas celles du SPF Finances, il ne s'agit pas non plus d'une communication officielle de l'AGD&A. Cette nuance importante peut, par exemple, être facilement communiquée au moyen d'un avertissement sur le site web.

NOUVEAUX POINTS D'ACTION (À FORMULER DE MANIÈRE CLAIRE ET SPÉCIFIQUE !)	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Placer un avertissement sur le site web de Naforna	S. Ramaen	le plus rapidement possible

Point 7 à l'ordre du jour : DIVERS

Nouvel intranet

Ivan Hervent explique le planning relatif au nouvel intranet. Le projet Drupal a été clôturé le 19.02.2016 et sera remplacé par SharePoint. À cet effet, il faut un nouveau business case.

Déroulement : Les services d'encadrement vont d'abord aborder le portail du SPF FIN, suivront ensuite les différentes administrations. Il a été décidé pour l'AGD&A, de migrer l'intranet vers un environnement SharePoint en 2018.

Consultation de la clientèle auprès d'entreprises AEO en 2017

Werner Rens annonce qu'une consultation de la clientèle aura lieu en 2017. L'intention est d'organiser une consultation tous les 2 à 3 ans. Selon Luc Sambre, ce type d'enquête de satisfaction est assurément très large. Ne serait-il pas préférable de faire une enquête en matière de traitement de dossiers ou sur une question précise ? De cette manière, on peut demander des conseils d'amélioration pour un cas bien particulier au client, et cela offre la possibilité de procéder à de la co-création.

DATE DE LA PROCHAINE REUNION : Le 23 juin 2017 à 10 heures.