



# groupe de travail COMMUNICATION ET MARKETING

## RAPPORT

23.06.2017

<b>CONVENORS</b>	Jef Hermans (Portmade/VEA), Werner Rens (AGD&A)
<b>SECRÉTAIRE</b>	Katrien De Wachter (AGD&A), Jan Rouffaer (AGD&A)
<b>PRÉSENTS</b>	Katrien De Wachter (AGD&A), Jef Hermans (Portmade/VEA), Silvie Hutsebaut (AGD&A), Yorick Keymeulen (AGD&A), Sophany Ramaen (AGD&A), Werner Rens (AGD&A), Jan Rouffaer (AGD&A), Luc Sambre (VEA-CEB, DVL Customs), Kim Teirlynck (AGD&A région Bruxelles), Kristin Van Kesteren-Stefan (Société maritime Anvers), Jan Van Wesemaal (Voka – Alfaport), Walter Vandenhoute (AGD&A BUEK), Stijn Vermeiren (SPF BOSA), Marc Wouters (Fédération pétrolière, Total).
<b>EXCUSÉS</b>	Jean Baeten (FEB), Koen De Ceuster (Voka – Chambre de Commerce Limbourg), Gerrit De Sterck (BCA - DHL), Jef D'Hollander (AGORIA), Rudi Lodewijks (Région Hasselt), Dirk Pottilius (Voka Flandre occidentale), Daphné Renier (Voka Flandre occidentale), Eveline Van Riet (Région Bruxelles).

### Point 1 à l'ordre du jour

#### Explication concernant le timing de la mise à jour des instructions - Vincent Van Immerzeel, chef du Service Législation AGD&A

Vincent Van Immerzeel donne un aperçu de l'agenda des publications des services législatifs :

- Service Tarif
  - instruction concernant les traitements tarifaires favorables : 31.12.2017
  - valeur en douane : pour le 30.11.2017
- Service Législation douanière
  - EiDR : octobre 2017
  - simplifications relatives au transit : février 2018
  - OEA : septembre 2017
  - décisions (*beschikking*): septembre 2017
  - origine : 31.12.2017
  - bagage : juillet 2017
  - franchises définitives : courant 2018
  - perfectionnement actif : septembre-décembre 2017
- Service Législation en matière d'accises
  - produits énergétiques et électricité : pour le 30.06.2017
  - cotisation d'emballage : pour le 30.06.2017
  - tabac : timing encore inconnu

Vincent Van Immerzeel indique que Fisconetplus publie à l'heure actuelle toujours la version consolidée d'une nouvelle circulaire. Ce qui implique que l'utilisateur ne peut plus contrôler l'endroit exact des modifications apportées. Ce qui peut avoir son importance pour les dossiers contentieux. Étant donné que les anciennes versions disparaissent en même temps que l'ancienne numérotation, il conseille de les imprimer ou de les sauvegarder sous format numérique.

L'assemblée fait remarquer que des archives numériques comportant les anciennes versions devraient être accessibles au public. En outre, retrouver l'endroit exact où des modifications ont été apportées dans un document n'est pas aisé.

Vincent Van Immerzeel explique qu'ils travailleront sur la base de mots clés à l'avenir.

Il indique que les instructions sont dorénavant séparées des méthodes de travail. Les méthodes de travail sont rédigées par le département Operations.

NOUVEAU POINT D'ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Contacteur Luc Joosten pour vérifier si Fisconetplus peut rendre accessible au public une archive digitale et, en cas de nouveautés, mettre à disposition une version avec les modifications	Service RP & Communication	14.09.2017

### Point 2 à l'ordre du jour

#### Consultation de la clientèle, « orientation client » - Stijn Vermeiren du SPF BOSA

Stijn Vermeiren donne de brèves explications concernant le SPF BOSA et sa propre fonction de coordinateur fédéral Orientation Client en guise d'introduction.

Il signale que bientôt l'AGD&A, après la consultation de la clientèle en 2013, organisera une nouvelle consultation. En guise de préparation, le SPF BOSA a demandé aux membres du managementteam et aux directeurs de centres régionaux de compléter une enquête (auto-évaluation). Après l'enquête, le SPF BOSA a organisé un workshop avec eux.

L'Administrateur général souhaite refaire le même exercice avec les membres du groupe de travail Marketing et Communication, et ce également en guise de préparation à la consultation de la clientèle. De cette façon, l'auto-évaluation de l'AGD&A sera mise en parallèle avec les résultats du groupe de travail. Pendant le workshop, les membres discuteront des actions d'amélioration aussi bien à court qu'à long terme. Ceci servira d'input pour la consultation de la clientèle elle-même.

L'assemblée fait remarquer que l'AGD&A, lors de la consultation de la clientèle, préfère conserver la distinction entre OEA et non-OEA. Werner Rens précise que l'Administrateur général souhaite également consulter les entreprises non-OEA cette fois-ci.

L'assemblée fait remarquer que lors de la consultation de la clientèle, l'AGD&A devrait tenir compte de la hiérarchie de la personne interrogée : par ex. ouvrier, manager ou CEO. Stijn Vermeiren indique que le profil (stratégique ou administratif) détermine les questions qui seront visibles.

Werner Rens demande si les partenaires du secteur privé du groupe de travail Communication et Marketing sont d'accord de participer à un questionnaire (d'une vingtaine de minutes) et ensuite au workshop (3 heures). Ceci doit être finalisé pour la mi-septembre. Stijn Vermeiren enverra une invitation de participation à tous les partenaires privés (18) du groupe de travail Communication et Marketing. Toute personne ne souhaitant pas participer est priée de le signaler à l'avance. Tous les participants recevront le questionnaire vers la mi-août. En revanche, lors du workshop, on travaillera avec des groupes hétérogènes.

L'assemblée fait remarquer qu'il serait également intéressant de procéder à une analyse comparative avec d'autres services publics, par exemple le SPF Économie et l'AFSCA. Werner Rens indique vouloir effectivement impliquer d'autres services dans ce processus.

NOUVEAU POINT D'ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Envoyer le lien avec le questionnaire aux membres du GT Marketing & Communication	Stijn Vermeiren	août
Organisation pratique du workshop en septembre	Silvie Hutsebaut et Sophany Ramaen	fin juillet
Informersi pas intéressé au questionnaire et au workshop	Membres du GT Marketing & Communication	15.07.2017

### Point 3 à l'ordre du jour

#### Mises à jour dans PLDA - Chris De Clerck du helpdesk PLDA

1. Concernant la communication des modifications planifiées dans PLDA

À la demande de Jef Hermans, de communiquer les modifications planifiées dans PLDA dès leur développement de même que la date butoir de l'implémentation, Chris De Clerck répond qu'il souhaite faire preuve de flexibilité, sans cependant devoir s'engager. C'est pourquoi il ajouterait un disclaimer à cette communication. Il s'interroge en interne sur la meilleure façon de communiquer.

L'assemblée veut savoir si un SLA ne devrait pas être conclu avec le service ICT concernant la procédure d'urgence. À cet égard, Chris De Clerck renvoie à la circulaire PLDA et NCTS, reprenant déjà les timings. Un SLA n'est donc pas nécessaire. L'appelant est informé de la situation d'urgence dès qu'il se connecte. Pour les entreprises qui utilisent PLDA, il y a le rss-feed.

2. Concernant la convivialité

Chris De Clerck indique que parler d'une « plainte » n'est pas très pertinent. Il faut concrétiser la plainte si on veut pouvoir la traiter quant au fond. Par conséquent, il est toujours nécessaire de connaître le moment précis de l'appel. Via le système d'appel, il peut donc être recherché qui a traité l'appel.

### Point 4 à l'ordre du jour

#### Points à l'ordre du jour de la réunion précédente

1. Le nouvel organigramme opérationnel de l'AGD&A

Werner Rens fait savoir que le nouveau site web mentionne les personnes de contact. Contrairement au niveau central, ce n'est pas encore tout à fait clair pour les services extérieurs.

2. Détermination des groupes cibles

Les groupes cibles seront déterminés sur la base du plan de marketing. ICT et Marketing se concertent encore à ce sujet au mois d'août.

NOUVEAU POINT D'ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Mentionner sur le nouveau site les coordonnées des services extérieurs	Service RP & Communication	15.08.2017
Déterminer les groupes cibles sur la base du plan de marketing	Service Marketing	31.08.2017

3. Feed-back relatif à la visite à la régie portuaire à Anvers

Werner Rens indique que la visite fut très intéressante. Il a ainsi pu constater que la régie portuaire emploie toute une équipe pour l'utilisation des outils media, et ce, dans un contraste criant avec le SPF Finances.

Werner Rens attire ici l'attention sur le risque de créer trop de contenu sur le site web. Il entend éviter absolument que la mise en œuvre des moyens ne soit pas proportionnelle au retour obtenu.

#### 4. Série documentaire « De Fiscus »

Aucune nouvelle information n'est disponible quant à la question de savoir si des fragments de la série documentaire « De Fiscus » peuvent être utilisés sur le site web et les médias sociaux de l'AGD&A. Les conditions ont sans doute été mal négociées dès le départ. La réponse à la question semble dès lors définitive : les fragments ne peuvent pas être utilisés.

#### 5. Nouveau film promotionnel de l'AGD&A

Werner Rens montre le nouveau film promotionnel à l'assemblée. L'assemblée trouve que le résultat est très réussi. Le film sera principalement diffusé lors de bourses et de salons.

NOUVEAU POINT D'ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Vérifier si le film peut être mis en ligne sur l'internet de l'AGD&A	Service RP & Communication	31.08.2017

### Point 5 à l'ordre du jour

#### Une directive nationale relative aux délais de réaction

Jef Hermans se demande si, à l'instar du modèle néerlandais\*, il existe une possibilité de rédiger une directive donnant une indication concernant la durée maximale dont la Douane a besoin pour réagir, selon le type d'activité (p.ex. délivrer une autorisation, procéder à un contrôle physique, donner des renseignements, etc.). Il précise également que les opérateurs aux Pays-Bas reçoivent en outre une notification lorsque ces délais de réaction sont menacés.

\*cf. [https://download.belastingdienst.nl/douane/docs/reactietijden\\_fys\\_contr\\_proces\\_aangbehandeling\\_do3631z4fd.pdf](https://download.belastingdienst.nl/douane/docs/reactietijden_fys_contr_proces_aangbehandeling_do3631z4fd.pdf)

En outre, Jef Hermans souligne l'utilité de recevoir une confirmation officielle du fait qu'une demande soit traitée et donc également enregistrée. Ce n'est pas toujours clair à l'heure actuelle.

Werner Rens indique que travailler avec des délais de réaction est une idée très utile. Cela donne l'opportunité à la Douane d'être ambitieuse, bien que, selon lui, les délais de réaction doivent surtout être réalistes. Il demandera l'accord du managementteam à ce sujet.

L'assemblée s'accorde sur le fait que ce serait très pratique de rassembler tous les délais légaux en un seul endroit.

NOUVEAU POINT D'ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Demander l'accord du managementteam afin d'établir une directive nationale sur les délais de réaction, selon le type d'activité	Werner Rens	15.08.2017
Top 10 des activités qui nécessitent des délais de réaction sur le plan national	Membres du secteur privé	31.08.2017

### Point 6 à l'ordre du jour

#### Feed-back du séminaire OEA « light » sur les 3C (Customs Competence Center)

Werner Rens commente les premiers résultats des sessions break-out à l'aide d'une présentation PowerPoint. Le document qui a été rédigé lors du séminaire est joint au présent rapport.

Jef Hermans pose la question de savoir si, outre les stages en entreprise des fonctionnaires dans des entreprises OEA, il sera également question de stages en sens inverse. Werner Rens le confirme. Des places de stage seront proposées au sein des départements des Finances, du Marketing & Facilitation et d'Operations.

**DATE DE LA PROCHAINE RÉUNION : le vendredi 15 septembre à 9 h 30**

**Note :**  
**Entre-temps, la date a été avancée au jeudi 14 septembre à 9h30.**  
**D'abord aura lieu le workshop d'une durée de 3 heures avec le SPF BOSA.**  
**Ensuite se tiendra la réunion du groupe de travail.**  
**Des sandwiches seront prévus.**

Annexe : Feed-back concernant l'évènement séminaire 3C OEA (16/06/2017)

#### Impression générale sur l'évènement

##### Objectif de l'évènement

Nous avons posé préalablement 4 questions clés auxquelles nous souhaitons obtenir une réponse lors du séminaire, et plus précisément lors des sessions break-out.

- (1) les entreprises sont-elles intéressées par la création d'un 3C et dans l'affirmative, pourquoi ?
- (2) quels sont les paramètres déterminants pour le choix de la localisation d'un 3C?
- (3) quel est d'après les entreprises le score de la Belgique en ce qui concerne ces paramètres ?

(4) quel rôle la douane peut-elle jouer en la matière ? En d'autres termes : qu'est-ce que les entreprises attendent de nous en ce qui concerne le support, la qualité et la vitesse ?

Nous pouvons affirmer qu'il est en effet nécessaire que nous continuions à promouvoir les Customs Competence Centers et à veiller à ce que les entreprises en Belgique créent un tel centre. Dans ce cadre, les paramètres suivants sont très importants, parce qu'ils déterminent le choix de la localisation d'un 3C.

#### Paramètres

Nous pouvons subdiviser ces paramètres en 2 types, à savoir ceux sur lesquels nous pouvons avoir une influence, et ceux sur lesquels nous avons peu ou pas d'influence.

<b>Paramètres sur lesquels nous pouvons avoir une influence</b>	
Une douane active qui mène des négociations	Par exemple, la douane belge qui mène des négociations avec un autre pays, optimiser le flux de documents en utilisant le CC à partir de la Belgique.
Langue	Beaucoup d'entreprises ont plusieurs nationalités parmi leurs travailleurs, dans beaucoup de cas c'est l'anglais qui est la langue véhiculaire. Les entreprises souhaiteraient plus de formations, documents, communications de notre part, etc. en anglais. Par exemple, la fourniture de preuves pour des audits devrait aussi se faire en anglais, étant donné que les procédures/processus internes des entreprises sont également élaborés en anglais.
Report du paiement de la TVA	La Belgique a cet avantage unique qui est un atout vis-à-vis des pays qui ne l'ont pas.
Fonctionnement uniforme de la douane en Belgique, notamment en ce qui concerne l'OEA.	Actuellement il existe des différences dans l'attitude vis-à-vis des OEA, en fonction de la région. Plus de sensibilisation en ce qui concerne les OEA est nécessaire. Expliquer le rôle de l'OEA dans l'historique des 3C. Les entreprises se demandent s'il faut être OEA agréé pour créer un tel 3C. Expliquer que l'OEA incite à une centralisation pour l'uniformité, également dans le commerce avec les pays tiers. Grâce à l'OEA, les entreprises auront une meilleure vision et un meilleur contrôle sur/de leurs processus/procédures internes, ce qui leur permet de prendre des décisions stratégiques fondées.
La continuité de la supply chain	Quelles garanties la douane peut-elle offrir, certainement sur le plan de PLDA ? Et dans le cadre du Brexit : PLDA est-il prévu pour un plus grand flux d'entrée des déclarations ?
Systèmes IT optimums	Besoin d'une procédure d'urgence performante, d'une meilleure communication plus rapide. Meilleure « collaboration » avec les applications des autres pays. Améliorer le site web.
Support et prestation de services	Les entreprises demandent si la douane est prête à jouer un rôle lors de la rédaction de leur business case.
Connaissance de la douane	Continuer les formations et assurer le know-how, le transférer, ...!
Travailler de façon conforme	
Réglementation nationale	Dans ce contexte la centralisation est très complexe. Une piste à suivre peut donc être celle de la centralisation d'un certain nombre d'activités douanières. Une firme présente centralise la gestion des déclarations du fournisseur (à long terme), mais les documents d'importation/d'exportation sont encore établis localement. Il existe également une autre législation aux termes de laquelle on ne peut pas toujours procéder à la centralisation : déchets, santé publique, vétérinaire, ...

Expériences actuelles avec la douane	Si l'impression actuelle sur la douane en général est positive, elles seront plus enclines à réfléchir sur la possibilité de créer leur 3C. Le Forum national est accueilli de manière très positive, les initiatives telles que l'évènement sont également appréciées.
Besoin d'une meilleure équipe et connaissance du Help desk	
SBA	Si la SBA était implémentée, il y aurait en fait moins de problèmes parce que (1) l'entreprise est un partenaire fiable et (2) un contrôle comptable peut toujours avoir lieu par après. Les participants reconnaissent l'intérêt de la SBA pour un 3C. La SBA devrait également s'appliquer à d'autres installations (voir OEA).
Single Window	De sorte qu'elles doivent seulement être à un seul endroit pour toutes leurs licences/autorisations...en ce qui concerne l'importation ou l'exportation de marchandises.
Concertation multidisciplinaire	Avec notamment la TVA, le SPF Économie, le SPF Mobilité, la Région flamande, l'AFSCA, l'AFMPS. Un nouveau forum, au cours duquel plus d'aspects pratiques peuvent être discutés, pourrait offrir une solution et être un avantage pour la création d'un 3C.
Imprécision relative aux sanctions	Qu'en est-il lorsqu'il y a un problème avec un 3C ?
Qualité du marché du travail	Les pays à bas salaires sont en général uniquement choisis pour la sous-traitance des « tâches transactionnelles », et les matières douanières complexes n'en relèvent pas. De nombreuses entreprises ne sont donc pas enclines à créer un 3C pour des activités douanières dans les pays à bas salaires. Sur ce plan, la Belgique n'est donc pas menacée par des pays tels que la Pologne, ...
Importance des facteurs logistiques	La Belgique est une porte d'accès à l'UE et par extension à toute l'Europe.
Position stratégique européenne	Pour beaucoup d'entreprises, la proximité de l'institution de l'UE est importante. Si elles ne choisissent pas de créer leur 3C en Belgique, elles (par ex. DHL) ont au moins quelques personnes sur place en Belgique pour être à proximité des instances comme la Commission européenne.

<b>Paramètres sur lesquels nous avons peu ou pas d'influence</b>	
Localisation du quartier général de l'entreprise	Une raison importante pour la décision de localisation d'un 3C.
Pays où se trouve le service auquel le 3C devra faire rapport	Peut varier d'après l'entreprise : logistique
Coûts salariaux	