



groupe de travail COMMUNICATION ET MARKETING

RAPPORT

14.09.2017

CONVENOR	Jef Hermans (Portmade/VEA) / Werner Rens (AGD&A)
SECRÉTAIRE	Katrien De Wachter (AGD&A) – Jan Rouffaer (AGD&A)
PRÉSENTS	Koen De Ceuster (Voka – Chambre de commerce du Limburg), Gerrit De Sterck (BCA - DHL), Katrien De Wachter (AGD&A), Patrick Geerinck (VEA-CEB Remant), Jef Hermans (Portmade/VEA), Ivan Hervent (AGD&A), Roel Huys (KVBG Tabaknatie), Yorick Keymeulen (AGD&A), Jan Rouffaer (AGD&A), Luc Sambre (VEA-CEB DVL Customs), Kim Teirlynck (AGD&A région Bruxelles), Kristin Van Kesteren-Stefan (Autorité portuaire d'Anvers), Walter Vandenhoute (AGD&A BUEK), Marc Wouters (Fédération pétrolière, Total)
EXCUSÉS	Laurence Baudesson (Essenscia), Hilde Bruggeman (ASV/NAVES), Wesley De Visscher (FEB), Jef D'Hollander (AGORIA), Silvie Hutsebaut (AGD&A), Jo Lemaire (AGD&A), Johan Peeters (CEB – Herfurth), Annemie Peeters (Autorité portuaire d'Anvers), Dirk Pottilius (Voka), Daphné Renier (Voka), Bénédicte Somja (AGD&A), Eveline Van Riet (Région Bruxelles), Jan Van Wesemael (Voka – Alfaport), Sophany Ramaen (AGD&A)

Werner Rens parcourt les points d'action en suspens dans le **tableau de suivi**.

1. Quant à un accès public aux archives digitales sur Ficonetplus et à la mise à disposition d'une version modifiée.

Katrien De Wachter explique que malgré qu'il n'y ait pas encore de réaction de la part de Ficonetplus, ce service s'en occupe. Leen Van De Cauter et Vincent Van Immerzeel assurent le suivi de ce point.

2. Quant à l'organisation de la communication en ce qui concerne les mises à jour de PLDA.

Chris De Clerck attend la désignation d'un nouveau chef du Helpdesk pour continuer à traiter ce point.

3. Quant à la mention des nouvelles données de contact des services extérieurs sur le nouveau site web.

Katrien De Wachter explique que les organigrammes publiés contiennent le plus de données possible. Pour les adresses mail de service complémentaires, il faut attendre la réaction du Service Organisation. Dès que les adresses seront fournies, elles seront publiées. Werner Rens explique que les services extérieurs relèvent hiérarchiquement des directeurs de centre régionaux (Département Opérations, sous la direction d'Herman Van Cauwenberghe). Ces directeurs de centre régionaux disposent d'une certaine marge de manœuvre pour réaliser ce point au niveau régional.

4. Quant à la détermination des groupes cibles sur la base du Plan Marketing.

Voir ci-dessous **Point 4 de l'ordre du jour Segmentation des clients**.

5. Quant au film sur le site web de l'AGDA.

CSC a fait savoir que le film sera publié sur le site web. Ivan Hervent précise que ce sera le cas la semaine prochaine via embedding sur YouTube.

6. Quant à l'accord du team management en ce qui concerne une directive nationale concernant les temps de réaction.

Werner Rens déclare que le team management examinera en premier lieu au niveau interne quels sont les délais d'exécution par domaine. Après cette activité, suit une décision quant à ce qui sera précisément publié. Werner Rens explique que cette gestion des temps de réaction fera plus que probablement l'objet d'un thème dans le nouveau plan de management.

Werner Rens rappelle à l'assemblée la demande faite précédemment de vérifier quelles sont les actions pour lesquelles une gestion des temps de réaction peut être de préférence démarrée.

NOUVEAU POINT D'ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Etat d'avancement archives digitales sur Ficonetplus et à la mise à disposition d'une version modifiée	Katrien De Wachter	8.12.2017
L'organisation de la communication en ce qui concerne les mises à jour de PLDA	Chris De Clerck	8.12.2017
Établir un top 10 des actions prioritaires pour lesquelles une gestion des temps de réaction peut être démarrée.	Partenaires privés	8.12.2017

Point 1 à l'ordre du jour Site web Douanes et Accises

Werner Rens insiste sur l'importance stratégique d'un bon site web. Ivan Hervent explique qu'au niveau du SPF Finances on est en train de procéder à une refonte visuelle du portail du SPF Finances et de celui de l'AGD&A. Il communique qu'on attend de l'AGD&A une décision en ce qui concerne les groupes cibles qu'on souhaite faire apparaître sur la page d'accueil. Pour le moment, il y en a deux : « Entreprises » et « Particuliers ».

Ivan Hervent demande à l'assemblée s'il ne serait pas plus logique/facile de filtrer les applications et la procédure d'urgence à partir du groupe cible « Entreprises » et de les faire apparaître sous un en-tête à part (« Applications »). Cela aurait notamment pour avantage que l'aperçu des nouvelles et le rss-feed puissent être coordonnés de manière plus ciblée. L'assemblée décide, après concertation approfondie, que la nécessité d'un en-tête distinct « Applications » est trop limitée et donnerait trop peu de plus-value.

En ce qui concerne le site web de l'AGD&A, Werner Rens émet le souhait de pouvoir également proposer des informations en anglais dans un futur (proche), à savoir dans le cadre du Brexit. Dans nos pays limitrophes, les informations en anglais sont une évidence depuis longtemps. À l'instar des Pays-Bas, l'assemblée trouve que le contenu complet du site ne doit pas être proposé en anglais, mais uniquement une partie, principalement la partie relative aux informations commerciales et aux particuliers.

Katrien De Wachter informe l'assemblée que l'AGD&A est en ce moment la seule administration qui propose le contenu complet en allemand tant sur intranet que sur internet. Elle insiste sur l'effort fourni en la matière par les services concernés.

Point 2 de l'ordre du jour

Brexit

Werner Rens explique qu'en vue du Brexit l'AGD&A s'implique sur 2 fronts.

En premier lieu, l'impact du Brexit sur l'organisation propre a été examiné en interne (par le service Politique générale). En outre, l'AGD&A s'engage également à attirer les investissements, ce que Werner Rens place sous le dénominateur « business creation ». Ce point concerne les entreprises qui sont situées actuellement au Royaume-Uni, mais qui peuvent passer sur le continent. Ce volet est étudié au sein de l'administration de Werner Rens même (Marketing & Facilitation), plus précisément le service Economic Support.

Bien que l'issue des négociations soit encore incertaine, Werner Rens souligne qu'il sera *en principe* effectivement question d'une frontière douanière entre le R-U et le continent à partir d'avril 2019, avec des implications immédiates pour les procédures douanières. Werner Rens demande à l'assemblée qui s'occupe déjà du Brexit actuellement et, dans ce contexte, ce que signifierait l'AGD&A pour les partenaires privés.

Ce qui d'après Werner Rens devrait être certain à court terme c'est la création du « awareness » au niveau des entreprises qui font du commerce avec le Royaume-Uni.

Il déclare que l'AGD&A a l'intention d'apporter sa contribution en plaçant à court terme un document d'information sur son site web, reprenant des explications en termes généraux sur le rôle de la douane dans le trafic commercial international. Le document s'adresse principalement aux personnes qui ne sont pas très familiarisées avec les activités douanières, et il veut les informer qu'elles peuvent recevoir le soutien du secteur spécialisé (CEB), des organes de consultance et des représentants douaniers.

Dès que le document d'information paraîtra, un article de presse sera envoyé à l'agence de presse Belga. La presse plus ou moins spécialisée pourra toujours à l'occasion facilement faire référence à ce document.

Une autre idée de Werner Rens est de demander auprès de l'AGFisc la liste de toutes les entreprises qui font du commerce intracommunautaire et de faire ensuite une référence croisée avec PLDA. Celui qui ne se trouve pas en PLDA, s'expose potentiellement à des problèmes et peut être informé via un mailing direct.

Werner Rens pense également qu'il serait bien d'organiser des roadshows. L'AGD&A estime que c'est irréalisable d'un point de vue budgétaire, mais elle est toujours prête à déléguer des orateurs, il le fera savoir.

Werner Rens ajoute pour terminer que toutes les idées au sujet de ce thème sont les bienvenues.

Point 3 de l'ordre du jour

Triple C: next steps

Werner Rens déclare que les résultats du séminaire AEO du 16 juin 2017 ont entre-temps été analysés.

L'étape suivante consiste à établir un business case qui cible le commerce. Il s'agit de présenter un programme de soutien pour attirer et conserver les customs competency centers concernés.

L'AGD&A veut présenter un programme aux entreprises pour qu'elles puissent participer au capacity building dans le cadre des opérations douanières, avec comme grands domaines : l'origine, la valeur, le tarif et la TVA. Werner Rens souligne qu'il ne s'agit pas ici de vendre de la consultance, mais de travailler de manière complémentaire.

On fait également la remarque au cours de la réunion qu'il faut penser aux modèles de facilitation (notamment les simplifications, le perfectionnement, l'entrepôt) et à la possibilité du System Based Approach.

Werner Rens déclare que cette idée continuera à être développée avant de la présenter.

Point 4 de l'ordre du jour

Segmentation des clients

Werner Rens parle d'abord d'une segmentation des clients à un niveau global. Il souhaite établir ici une distinction entre les « grandes entreprises » et les autres entreprises.

Le terme « grandes entreprises » n'est toutefois pas univoque. Pour clarifier ce point, Werner Rens pense attribuer un score aux entreprises sur la base d'un modèle mathématique encore à élaborer qui établira un mélange de paramètres (notamment le nombre de déclarations, le volume, les droits à l'importation payés, le nombre de travailleurs, le nombre d'autorisations) et les dotera d'un coefficient de pondération.

Dans le cadre de son soutien des grandes entreprises, l'AGD&A est prête à aller au-delà des SPOC régionaux. L'objectif est de mener au moins 1 à 2 fois par an un dialogue structurel avec ces grandes entreprises pour réfléchir notamment en termes stratégiques.

Une segmentation globale n'est toutefois pas suffisante, pense Werner Rens. Il souhaite, dans certains cas précis et en fonction d'un produit spécifique ou d'une action déterminée, procéder à une segmentation plus spécifique, pensez par exemple au Brexit ou à Triple C.

Point 5 de l'ordre du jour

Fiches de produit

Werner Rens donne un aperçu des fiches de produit déjà disponibles : le perfectionnement actif, le perfectionnement passif, la destination particulière, le centralised clearance (des adaptations sont encore requises), l'entrepôt douanier, l'EiDR et l'installation de stockage temporaire.

Matières prêtes mais pas encore publiées (parce qu'elles doivent encore faire l'objet d'une traduction) : renseignement contraignant en matière d'origine, renseignements tarifaires contraignants, lieu agréé, usage mixte (pour les agriculteurs), expéditeur agréé, destinataire agréé.

En préparation : le brassage de la bière, la garantie globale, l'importation temporaire, le vin et les déclarations simplifiées. D'ici la fin de l'année, toutes les fiches produit énumérées ci-dessus doivent être disponibles sur le site web.

Werner Rens explique que pour le moment les fiches de produit ne comportent pas plus d'une page.

Il souhaiterait que leur présentation soit plus informative.

Werner Rens signale qu'à l'avenir les demandes d'autorisation se feront via MyMinfin.

L'assemblée se demande si les fiches de produit peuvent également être mises à disposition en allemand et en anglais.

NOUVEAU POINT D'ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Vérifier si les fiches de produit peuvent également être mises à disposition en allemand et en anglais sur le site web.	Katrien De Wachter	8.12.2017

Dans le cadre du Brexit, Werner Rens demande à l'assemblée de vérifier quelles fiches de produit parmi les 18 énumérées ci-dessus devraient de préférence être d'abord traduites en anglais. Il invite également l'assemblée à émettre des remarques éventuelles au sujet des fiches de produit.

NOUVEAU POINT D'ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Déterminer quelles fiches de produit devraient d'abord être traduites en anglais.	Partenaires privés	8.12.2017

L'assemblée demande s'il est possible d'être mis au courant lorsqu'une nouvelle fiche de produit est publiée sur le site web.

NOUVEAU POINT D'ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Créer un avis d'actualité sur les fiches de produit déjà existantes.	Katrien De Wachter	8.12.2017
Créer une notification lors de la publication d'une nouvelle fiche de produit sur le site web.		

Katrien De Wachter explique que l'Administrateur général l'a chargée de discuter le projet d'une lettre d'information AGD&A au sein du Forum national. Elle demande à l'assemblée si le besoin d'une telle lettre d'information existe, quels sujets doivent de préférence y être discutés et à qui elle doit être adressée.

Katrien De Wachter explique qu'on envisage de rédiger une lettre d'informations spécifique sur le Brexit dès que la situation sera plus claire en la matière.

NOUVEAU POINT D'ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Déterminer si une Lettre d'information AGD&A a du sens.	Partenaires privés	8.12.2017

Point 6 à l'ordre du jour

Divers

1. Domaines stratégie de marketing
2. Werner Rens donne quelques explications au sujet du powerpoint qu'il a récemment présenté à la Cellule de Liaison Investissements étrangers.

DATE DE LA PROCHAINE RÉUNION : 8 décembre 2017 à 10h00