



Groupe de travail Communication & Marketing

PV

18.01.2018

CONVENORS	Werner Rens (AGD&A), Jef Hermans (Portmade)
SECRÉTAIRE	Olivier Van Der Biest (AGD&A – Marketing)
PRÉSENTS	Eveline Van Riet (AGD&A – Région Bruxelles) Gerrit De Sterck (BCA – DHL) Ivan Hervent (AGD&A – Marketing) Jean Baeten (FEB) Jef D'Hollander (AGORIA) Katrien De Wachter (AGD&A – Marketing) Kim Teirlynck (AGD&A – Région Bruxelles) Koen De Ceuster (Voka – Chambre de Commerce Limbourg SBD Inc) Kristin van Kesteren – Stefan (Autorité portuaire d'Anvers) Luc Sambre (VEA-CEB – DVL Customs) Marc Wouters (Fédération pétrolière – Total) Olivier Van Der Biest (AGD&A – Marketing) Patrick Van Cauwenberge (Autorité portuaire de Zeebruges) Silvie Hutsebaut (AGD&A – Marketing) Sven Van Der Biest (AGD&A – Support économique) Walter Vandenhoute (AGD&A – Finances) Luc Joosten (SPF Finances – Fisconet <i>plus</i>) Jef Hermans (VEA) Sophany Ramaen (secrétariat du Forum National)
EXCUSÉS	Alain de Held (ACB Geodis) Annemie Peeters (Autorité portuaire d'Anvers) Hilde Bruggeman (ASV/NAVES) Jan Van Wesemael (Voka – Alfaport) Rudi Lodewijks (AGD&A – Région Hasselt) Stefan Kessen (AGD&A – Région Hasselt) Yorick Keymeulen (AGD&A – Région Bruxelles)

Aucune remarque n'est formulée sur le PV de la réunion précédente.

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

1. Point concernant un accès public aux archives numériques sur Fisconet*plus* et la mise à disposition d'une version modifiée

Luc Joosten présente l'état d'avancement concernant la création d'archives numériques sur Fisconet*plus*.

Le 26 février 2018, le site Internet sera opérationnel pour une utilisation interne et externe. Les anciennes adresses URL continueront de fonctionner, garantissant ainsi la continuité. Une nouvelle section consacrée à l'actualité a été ajoutée. En ce qui concerne les articles, un historique a été ajouté, où toutes les éditions précédentes d'un article sont disponibles à la consultation (pour autant que ces éditions soient connues dans Fisconet*plus*). D'autres fonctionnalités ont en outre été ajoutées : un index est toujours visible à gauche, tandis que l'article s'affiche à droite ; copier ; sauvegarder ; imprimer ; partager (sur les médias sociaux) ; choix parmi quatre langues ; affichage de deux langues en parallèle ; alerte (avertissement dans l'application en cas d'ajustement). Les utilisateurs ont aussi la possibilité de créer leur propre bibliothèque dans l'application, et une fonction de recherche (de type Google) y a été intégrée. L'application renvoie également à d'autres documents complémentaires. Il est possible de cliquer sur des mots clés afin d'obtenir plus de documents sur ce sujet. Une option RSS est également disponible.

Werner Rens demande si la nouvelle version mettra en évidence les parties où des modifications ont été apportées. Luc Joosten répond qu'il est possible d'afficher les modifications en couleur ou en grisé. Werner Rens demande s'il y aura une notification lorsqu'une toute nouvelle circulaire sera publiée. Il est répondu par la négative. Les nouvelles circulaires apparaîtront toutefois dans la section « actualité ». Werner Rens insiste pour que tous les services législatifs reçoivent cette présentation des nouvelles fonctionnalités. Luc Joosten répond qu'un groupe de travail interne a été mis sur pied à cet effet, au sein duquel Leen Van de Cauter représentait l'AGD&A. Il est demandé s'il est possible de regrouper les circulaires régionales. Luc Joosten répond qu'elles doivent toutefois être accessibles puisqu'elles sont également publiques. Il s'agit d'un outil utile pour assurer une uniformité dans les régions et pour harmoniser la communication. Il est également demandé si l'AGD&A adressera une communication sur Fisconet*plus*. Une communication sera au moins diffusée sur Internet et l'intranet, ainsi que sur le site du Forum National.

2. Point concernant l'organisation de la communication relative aux mises à jour de PLDA

Chris De Clerck n'a encore donné aucune nouvelle. Les PV du groupe de travail ICT ne suffisent pas. Les membres du groupe de travail demandent de mettre les *release notes* plus rapidement à disposition et d'en être informés.

3. Top 10 des activités nécessitant certains délais de réaction au niveau national

Voir point 5 à l'ordre du jour ci-dessous

4. Fiches de produit et traductions en anglais et en allemand pour publication sur le site Internet

16 fiches de produit sont terminées et ont déjà été traduites intégralement en français, en anglais et en allemand. Il convient maintenant de se concerter sur la publication des fiches en anglais sur le site Internet. Plusieurs possibilités s'offrent à nous : soit publication avec les versions en néerlandais et en français, soit publication sur la page du Brexit.

Le groupe de travail demande d'insérer un lien sur le site Internet du Forum National vers l'emplacement des fiches sur le site de l'AGD&A.

5. Détermination des fiches de produit à traduire en priorité en anglais

Voir point 4

6. Création d'un message d'actualité sur les fiches de produit déjà existantes. Notification lors de la publication d'une nouvelle fiche de produit sur le site Internet

À publier en interne dans la section « actualité ». Publier le message d'actualité également en anglais et y intégrer un lien, puis le transmettre à Sophany Ramaen.

7. Utilité ou non d'avoir une newsletter de l'AGD&A

Selon les membres du groupe de travail, il serait bel et bien utile d'avoir une newsletter de l'AGD&A. Les autorités douanières belges peuvent s'inspirer à cet effet de leurs collègues néerlandais et de leur « Douane inZicht ». Cette newsletter doit contribuer à plusieurs objectifs : image de marque de l'AGD&A et diffusion d'informations (à caractère général ou spécifique). Selon Luc Sambre, la meilleure solution serait d'opter pour un caractère général à l'instar de la newsletter néerlandaise. Cette newsletter ne doit pas seulement atteindre les personnes intéressées par l'AGD&A, mais l'ensemble de l'industrie. Elle doit servir d'outil de promotion de l'AGD&A vis-à-vis du monde extérieur. Dans la newsletter, il faudrait notamment intégrer la possibilité de pouvoir cliquer sur des liens renvoyant vers d'autres sujets connexes.

Werner Rens ne remet pas en cause l'utilité d'une newsletter, mais souligne que les moyens sont nettement moindres par rapport aux Pays-Bas. Davantage de moyens sont également nécessaires en matière de publication (publication uniquement quand le document est disponible dans les quatre langues). Cette newsletter serait toutefois l'occasion d'attirer des investissements étrangers, d'intégrer des liens renvoyant vers le Forum National, les fiches de produit, etc.

Les membres en concluent que les moyens ne sont pas suffisants à l'heure actuelle pour diffuser une newsletter de qualité.

NOUVEAUX POINTS D'ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Communication sur le lancement de Fisconet <i>plus</i> (interne + externe)	Katrien De Wachter	27.02.2018
Communication sur le lancement de Fisconet <i>plus</i> (Forum National)	Sophany Ramaen	27.02.2018
Se renseigner auprès de Chris De Clerck sur l'organisation de la communication relative aux mises à jour de PLDA	Sophany Ramaen	15.03.2018
Fiches de produit : informer Sophany & Katrien quand les fiches sont complètes et quand le message d'actualité peut être publié à ce sujet	Silvie Hutsebaut	ASAP
Examiner en interne où il serait préférable de publier les fiches de produit sur le site Internet	Service Marketing & Service Communication	ASAP
Fiches de produit : publication sur le site Internet + message d'actualité	Katrien De Wachter	15.03.2018
Fiches de produit : publication du message d'actualité renvoyant vers le site Internet de l'AGD&A	Sophany Ramaen	16.03.2018

Point 1 à l'ordre du jour : mise à jour de l'agenda des publications de la législation

Werner Rens parcourt les différentes dates de publication des documents législatifs (voir PowerPoint).

Le groupe de travail souligne le long laps de temps entre la publication au Moniteur belge et la publication de la circulaire. Au moment de la parution de la circulaire, le texte n'est déjà parfois plus valable et un nouveau texte a déjà été publié entre-temps. Le groupe de travail demande s'il est possible d'y remédier.

NOUVEAU POINT D'ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Examiner s'il est possible de raccourcir le délai entre la publication au Moniteur belge et la publication de la circulaire	Karine Thumas	24.05.2018

Point 2 à l'ordre du jour : résultat de l'exercice d'auto-évaluation de l'approche client

Voir PowerPoint pour les résultats.

En règle générale, on constate que les attentes des membres privés du Forum National sont plus élevées que celles de l'AGD&A. Le Forum National sous-estime la situation telle qu'elle est aujourd'hui et surestime la situation telle qu'elle devrait être par rapport à l'AGD&A. Les axes « relations » et « culture » sont les plus importants pour le Forum National, tandis que l'AGD&A privilégie les axes « stratégie » et « résultat ».

Point 3 à l'ordre du jour : enquête clients

Une enquête clients sera menée dans la seconde moitié du mois de février. Celle-ci ne sera envoyée qu'aux partenaires AEO. L'AGD&A avait déjà annoncé cette enquête clients dans l'e-mail de vœux de bonne année envoyé aux partenaires AEO. Après un bref aperçu des thèmes et quelques questions, les membres du groupe de travail déclarent qu'il vaudrait mieux que le questionnaire ne soit pas trop long (durée : maximum un quart d'heure), mais que les entreprises AEO sont disposées à y consacrer plus de temps et d'attention si elles savent également que les résultats seront effectivement pris en compte. Dans la liste figurent également les indices économiques. Leandro Rossi y a déjà consacré une étude et fait une présentation sur le sujet. Il convient de se renseigner auprès de Stijn Vermeiren (BOSA) pour savoir s'il est possible d'envoyer une partie du questionnaire (ou des thèmes) à certaines entreprises AEO et l'autre partie aux entreprises restantes. Dans quelle mesure est-il possible de compléter le questionnaire à différents moments ?

L'analyse est attendue pour le mois d'avril.

NOUVEAUX POINTS D'ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Se renseigner auprès de Stijn Vermeiren sur les possibilités d'envoi et de remplissage du questionnaire	Silvie Hutsebaut	Question déjà évoquée avec Stijn : il est possible de suspendre l'enquête et de la reprendre à un autre moment. Il ressort des tests qu'il ne faut pas plus d'un quart d'heure au total pour compléter l'enquête.
Informations sur les indices économiques (présentation)	Leandro Rossi	24.05.2018

Point 4 à l'ordre du jour : publication consacrée au Brexit sur le site Internet

Dès que les accords seront conclus avec le Royaume-Uni, une page consacrée au Brexit sera très intéressante pour de nombreuses entreprises. Il faut attendre la conclusion des accords pour publier des communications ciblées sur le sujet. L'équipe Support économique (département Marketing) a déjà envoyé un mailing à quelque 70 entreprises (n'ayant pas de numéro EORI), et ce, sur la base des données de l'Administration générale de la Fiscalité. Elle se penche actuellement avec les chambres régionales de commerce sur l'organisation des scénarios du Brexit. Les membres demandent s'il y a déjà eu des contacts avec les autorités douanières britanniques. Werner Rens répond qu'il n'est pas encore clair pour l'instant si des contacts peuvent être pris avec les autorités douanières britanniques. L'autorisation avait été octroyée avant d'être finalement retirée.

Kristin Van Kesteren – Stefan donne un feed-back positif sur la page consacrée au Brexit, qui est déjà disponible sur le site de l'AGD&A.

Point 5 à l'ordre du jour : SLA

Voir PowerPoint pour un aperçu du top 10 des activités du secteur privé nécessitant certains délais de réaction au niveau national.

Un accord a été conclu au sein de l'équipe de management afin de se pencher sur la question. L'objectif est de boucler le dossier pour l'été avant de le soumettre au Forum National.

NOUVEAU POINT D'ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
SLA : activités et certains délais de réaction au niveau national	Werner Rens	24.05.2018

Point 6 à l'ordre du jour : stratégie de marketing

Le développement d'une stratégie de marketing au sein d'une instance publique est une mission particulièrement compliquée. L'AGD&A est la première et la seule entité d'un SPF qui utilise et développe ce concept. Le processus de segmentation des clients est laborieux et complexe. Les membres du groupe de travail recommandent de partir de la stratégie du SPF Finances. Il faut bien déterminer si l'on souhaite privilégier une approche basée sur le concept d'*operational excellence* ou sur le concept de *customer intimacy*. Certains membres expriment également la volonté de créer un sous-groupe de travail sur la stratégie de marketing (volonté exprimée notamment par Luc Sambre). Werner Rens indique que Kristian Vanderwaeren préconise de mettre l'accent sur les processus et de les utiliser comme principal point de départ (p. ex. le « lean management » au sein des processus). Il ajoute qu'une petite équipe a été mise sur pied pour traiter spécifiquement des questions relatives au support économique, qui sont davantage axées sur le concept de *customer intimacy*.

NOUVEAU POINT D'ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Communiquer des candidats pour le sous-groupe de travail sur la stratégie de marketing à : da.marketing@minfin.fed.be	Membres du secteur privé	15.03.2018

Point 7 à l'ordre du jour : séminaire AEO 2018

Le concept du séminaire AEO pour l'année 2018 a été présenté brièvement. Ce séminaire se tiendra le vendredi 14 septembre dans la salle Pacheco du bâtiment Finto. Comme les participants seront cette année-ci trop nombreux, le séminaire ne sera pas organisé sous la forme d'ateliers (break-outs). Il est donc opté pour une grande assemblée plénière générale pour tout le groupe, à la suite de laquelle des séances plénières distinctes auront lieu dans différentes salles suivant un thème déterminé. Les entreprises AEO pourront s'y inscrire à l'avance.

Les membres du groupe de travail proposent également d'approcher, à l'avenir, les grandes entreprises qui n'ont pas encore le statut AEO, mais qui seraient néanmoins intéressées. L'AGD&A doit davantage les approcher et les guider individuellement, leur expliquer par exemple ce qu'elles font actuellement et ce dont elles pourraient bénéficier si elles deviennent AEO. Il faudrait rechercher des raisons pour abandonner le statut non-AEO. Selon Luc Sambre, cette question est encore trop examinée dans l'optique de la législation douanière. Il faudrait davantage examiner les raisons pour lesquelles le statut AEO pourrait être intéressant pour une entreprise en particulier (Green Corridor, Trusted lanes, etc.), dans quelle mesure un support est fourni aux entreprises AEO ou encore ce qui retient les entreprises d'opter pour le statut AEO. Rien ne sert de marteler aux entreprises qu'elles doivent avoir l'autorisation AEO. Il faudrait davantage mettre l'accent sur la plus-value ('what's in it for me') d'une telle autorisation ou sur le retour sur investissement pour les entreprises.

NOUVEAU POINT D'ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Formuler des suggestions de thèmes pour le séminaire AEO à da.marketing@minfin.fed.be	Membres du secteur privé	ASAP ! URGENT ! 09.03.2018

Point 8 à l'ordre du jour : divers

Notification des procédures d'urgence

Le 2 janvier 2018, un message a été adressé concernant la procédure d'urgence lancée le 29 décembre 2017. Il faut en référer en interne à Chris De Clerck. Il est également demandé comment fonctionne le helpdesk et quelles sont les connaissances techniques des collaborateurs du helpdesk.

NOUVEAU POINT D'ACTION (À FORMULER DE MANIÈRE CLAIRE ET SPÉCIFIQUE !)	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Comment le helpdesk fonctionne-t-il ?	Chris De Clerck	24.05.2018

La prochaine réunion aura lieu le JEUDI 24 MAI 2018 à 10H00.