



GT COMM & MARKETING

PV

15.06.2018

CONVENORS	Werner Rens (AGD&A), Jef Hermans (Portmade)
SECRÉTAIRE	Luc Sambre & Sophany Ramaen
PRÉSENTS	Bénédicte Somja Marketing Gerrit De Sterck BCA (DHL) Jef Hermans VEA(Portmade) Katrien De Wachter – Marketing Griet Mahieu AGD&A Imme De Staercke AGD&A Frank De Maeyer AGD&A Koen De Ceuster Voka – Chambre de Commerce Limbourg (SBDINC) Kristin van Kesteren-Stefan Autorité portuaire d'Anvers Luc Sambre VEA-CEB – KGH Customs Patrick Van Cauwenberge Autorité portuaire de Zeebruges Silvie Hutsebaut – Marketing Sophany Ramaen Secrétariat Forum National Stefan Kessen – Région Hasselt Wesley De Visscher FEB Werner Rens Marketing Yorick Keymeulen AGD&A
EXCUSÉS	Alain De Heldt ACB (Geodis) Annemie Peeters Autorité portuaire d'Anvers Eveline Van Riet – Région Bruxelles Hilde Bruggeman ASV/NAVES Jan Van Wesemael (Voka – Alfaport) Jean Baeten FEB Johan Peeters CEB (Herfurth) Jan Rouffaer AGD&A Kim Teirlynck – Région Bruxelles Laurent Moyersoen Alfaport - Voka (NxtPort) Marc Wouters Fédération pétrolière (Total) Olivier Van Der Biest – Marketing Walter Vandenhoute Finances

Approbation du compte rendu de la réunion précédente, qui n'a fait l'objet d'aucune remarque.

Point 1 à l'ordre du jour :

Tableau de suivi (état de la situation points d'action réunion(s) précédente(s))
Beaucoup de choses peuvent être cochées d'après W.Rens.

1.1 Communication du lancement de Fisconetplus (niveau interne + niveau externe) responsable Katrien De Wachter

Une communication supplémentaire doit être planifiée par rapport à la communication déjà existante via les canaux respectifs (internes et externes). Jef Hermans communique que les groupes cibles ne sont manifestement pas touchés. Il propose d'utiliser une Lettre d'information supplémentaire, et ce par analogie avec / sur le modèle NL. Werner Rens déclare que ce n'est pas faisable au niveau de l'AGD&A pour le moment, vu les ressources disponibles. Luc Sambre remarque que les associations de défense d'intérêts peuvent jouer un rôle important au niveau de la communication. En interne, le marketing et la communication verront si les messages d'actualité courts peuvent être regroupés, voir le modèle de bulletin d'information de Kluwer et diffuser un périodique connexe (par exemple, tous les deux mois) pour rappel.

1.2 Communication du lancement de Fisconetplus (Forum National) responsable Sophany Ramaen

Sujet considéré comme traité. Communication publiée le 27 février 2018, voir tableau de suivi pour le lien.

1.3 Se renseigner auprès de Chris De Clerck sur l'organisation de la communication relative aux mises à jour de PLDA

Frank De Maeyer, chef de service PLDA, est présent lors de la réunion pour commenter ce point en l'absence de Chris De Clerck. Vu le manque de temps, ce point sera traité lors de la prochaine réunion.

- 1.4 Fiches de produit : faire savoir à Sophany & Katrien quand les fiches sont complètes et quand le message d'actualité peut être publié à ce sujet.
- 1.5 Examiner en interne où il serait préférable de publier les fiches de produit en anglais sur le site Internet
- 1.6 Fiches de produit : publication sur le site Internet + message d'actualité
- 1.7 Fiches de produit : publication du message d'actualité renvoyant vers le site Internet de l'AGD&A

Werner Rens traite ces points d'action ensemble. Avec la publication du communiqué de presse sur le Brexit, ces points d'action ont été exécutés. Le communiqué de presse mentionnant la publication des fiches de produit a été publié sur le site Internet de l'AGD&A et du Forum National.

Les fiches de produit ont été mises à disposition via le site Internet sous la rubrique Brexit.

Le communiqué de presse AGD&A relatif au Brexit a été repris par la presse dans une mesure plus ou moins large. (Par exemple assez largement dans le Laatste Nieuws et plus succinctement dans d'autres journaux).

Un point très important est la position / le rayonnement / le rôle et les actions entreprises par la douane en préparation de cet événement important. La préparation est l'élément clé.

Les fiches de produit ont été publiées en anglais sur le site Internet anglophone.

Les fiches de produit (12) suivantes sont disponibles : autorisation admission temporaire/magasin de dépôt temporaire/lieu agréé/transit destinataire agréé/transit expéditeur agréé/entrepôt douanier/destination particulière/perfectionnement passif/perfectionnement actif/inscription dans les écritures du déclarant /renseignement contraignant en matière d'origine/renseignement tarifaire contraignant. Les communiqués de presse ne sont apparemment pas lus et ce par analogie avec le point 1.1.

Par conséquent, il est conseillé d'apporter des informations sur les fiches de produit en question

- 1.8 Examiner s'il est possible de raccourcir le délai entre la publication au Moniteur belge et la publication de la circulaire.

Laissez le point ouvert - sera repris par Werner Rens.

- 1.9 Se renseigner auprès de Stijn Vermeiren sur les possibilités d'envoi et de remplissage du questionnaire.

Traité

- 1.10 Informations sur les indices économiques (présentation)

Est repris dans l'ordre du jour de la présente réunion.

- 1.11 SLA : activités et délais de réaction définis au niveau national

Statut : en bonne voie.

Un séminaire stratégique a eu lieu en interne à l'AGD&A au printemps 2018. Pendant ce séminaire, différentes affaires/domaines ont été abordé(e)s pour lequel(le)s le délai d'exécution est important, à savoir : accordement d'autorisation (LLP et MDT éventuelle) – contrôle physique LLP – processus de remboursement – Amendes applicables au niveau national. État d'avancement pas encore connu. Il est toutefois clair que ces affaires se déroulent parallèlement au MOU souscrit.

Les SLA en question continuent à être discutés quant au contenu dans les groupes de travail respectifs.

- 1.12 Communiquer des candidats pour le sous-groupe de travail sur la stratégie de marketing à da.marketing@minfin.fed.be

Il y a eu peu ou pas de réponse à cette demande.

Seul Luc Sambre s'est porté candidat.

Actuellement il y a peu ou pas de possibilité de continuer à traiter ce sujet. La stratégie de marketing actuelle doit être le reflet du plan de management.

Une stratégie globale sur le plan du marketing doit évidemment être appliquée dans les différents départements, par exemple la Communication. Des activités de marketing structurelles ont été élaborées/définies au sujet de CRM (Customer/Citizen Relation management) et de la communication. Dans ce cadre, une priorité est donnée aux matières telles que l'organisation d'un séminaire OEA AGD&A le 14/09/2018, le développement de fiches de produit et la communication, la présence aux foires par exemple la foire FIT export.

Le sujet 12 est retiré du tableau de suivi.

- 1.13 Formuler des suggestions de thèmes pour le séminaire OEA à da.marketing@minfin.fed.be

Les vrais avantages OEA sont cachés dans la réglementation. Il est important de mettre les avantages en exergue. La version actuelle de la brochure OEA n'est pas convaincante. W. Rens renvoie à la nouvelle présentation PowerPoint relative aux avantages et possibilités OEA (utilisée lors des événements/foires pour sensibiliser le public).

- 1.14 Comment le helpdesk fonctionne-t-il ?

Ce point sera également traité par Frank De Maeyer lors de la prochaine réunion.

NOUVEAUX POINTS D'ACTION (À FORMULER DE MANIÈRE CLAIRE ET SPÉCIFIQUE !)	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Envoyer des messages d'actualité courts regroupés sous une forme à déterminer	Katrien De Wachter	26.09.2018
Explications sur la communication des mises à jour PLDA + fonctionnement interne Helpdesk	Frank De Maeyer	26.09.2018
Communication séparée au sujet des fiches de produit	Service Marketing et service Communication	30.06.2018

Vérifier auprès de Karine Thumas s'il est possible de raccourcir le délai entre la publication au Moniteur belge et la publication de la circulaire.	Werner Rens	26.09.2018
État d'avancement des SLA : activités et délais de réaction définis au niveau national	Werner Rens	26.09.2018

Point 2 à l'ordre du jour : Présentation Marketing et Support économique

Voir présentation en annexe.

Point 3 à l'ordre du jour : Présentation des indices économiques

Griet Mahieu présente les indices économiques (voir présentation en annexe).

Point 4 à l'ordre du jour : Résultats globaux de l'enquête de satisfaction

Ce point sera discuté au cours de la prochaine réunion.

NOUVEAUX POINTS D'ACTION (À FORMULER DE MANIÈRE CLAIRE ET SPÉCIFIQUE !)	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Résultats globaux de l'enquête de satisfaction	Service Marketing	26.09.2018

Point 5 à l'ordre du jour : Divers

Le programme de l'événement OEA sera présenté le 14 septembre. Voir également la [page d'information sur le site internet de l'AGD&A](#). Toutes les entreprises OEA sont invitées. Le Service Marketing montre le petit film de promotion qu'on peut également retrouver sur la page d'information.

La prochaine réunion aura lieu le 26 septembre à 13h30.