



GT MARKETING & COMMUNICATION

PV

11.10.2018

CONVENORS	Werner Rens (AGD&A Marketing) & Jef Hermans (Portmade, CEB)
SECRÉTAIRE	Olivier Van Der Biest (AGD&A Marketing)
PRÉSENTS	Gerrit De Sterck, BCA (DHL) Jan van Wesemael (Voka, Alfaport) Jef D'Hollander (AGORIA) Katrien De Wachter (AGD&A Marketing) Koen De Ceuster (Voka, Chambre de Commerce Limbourg, SBDINC) Luc Sambre (VEA-CEB, KGH Customs) Marc Wouters (Fédération pétrolière, Total) Olivier Van der Biest (AGD&A Marketing) Patrick Van Cauwenberghe (Autorité portuaire de Zeebruges) Marc Collignon (ARGB, Tabaknatie) Bart Engels (secrétariat du Forum National) Werner Rens (AGD&A Marketing) Jef Hermans (Portmade, CEB) Franck De Maeyer (AGD&A, PLDA)
EXCUSÉS	Alain de Heldt, ACB (Geodis) Annemie Peeters, Autorité portuaire d'Anvers Eveline Van Riet (AGD&A) François Jadoul, Essenscia Hilde Bruggeman, ASV/NAVES Jan Rouffaer (AGD&A) Jean Baeten, FEB Johan Peeters, CEB (Herfurth) Kristin Van Kesteren-Stefan, Autorité portuaire d'Anvers Laurent Moyersoer, Alfaport-Voka (NxtPort) Rudi Lodewijks (AGD&A) Walter Vandenhoute (AGD&A) Yorick Keymeulen (AGD&A) Silvie Hutsebaut (AGD&A Marketing) Roel Huys (ARGB, Tabaknatie) Sophany Ramaen (secrétariat du Forum National) Stefan Kessen (AGD&A, région de Hasselt)

Aucune remarque n'est formulée sur le PV de la réunion précédente. Il convient donc de le considérer comme approuvé.

Point 1 à l'ordre du jour : tableau de suivi

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

1.1 Envoyer des messages d'actualité courts regroupés sous une forme à déterminer

Katrien De Wachter indique que ce point a été discuté au sein du service Public Relations et Communication. Ce service est favorable à l'idée, mais compte tenu des ressources disponibles limitées, on en restera provisoirement à un inventaire des messages d'actualité (du mois passé par exemple) et des événements organisés par la douane. À partir de janvier 2019, un nouvel outil sera disponible à cet effet et on commencera également à envoyer des aperçus de l'actualité.

1.2 Explications sur la communication des mises à jour PLDA + fonctionnement interne du helpdesk

Voir point 2 à l'ordre du jour.

1.3 Communication séparée au sujet des fiches de produits

Point d'action terminé.

Voir le message d'actualité sur le site Internet de l'AGD&A : <https://finances.belgium.be/fr/Actualites/vous-recherchez-des-informations-concernant-la-r%c3%a8glementation-douani%c3%a8re>.

1.4 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

Oui, il est possible de raccourcir ce délai, mais des ressources humaines sont nécessaires à cet effet. Le personnel n'est pas suffisant à l'heure actuelle.

1.5 État d'avancement des SLA : activités et délais de réaction définis au niveau national

Voir point 3 à l'ordre du jour.

1.6 Résultats globaux de l'enquête clients

Voir point 4 à l'ordre du jour.

NOUVEAUX POINTS D'ACTION (À FORMULER DE MANIÈRE CLAIRE ET SPÉCIFIQUE !)	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Faire le point sur les aperçus de l'actualité	Service Comm	31.01.2019

Point 2 à l'ordre du jour : explications sur la communication des mises à jour PLDA + fonctionnement interne du helpdesk

2.1 Explications sur la communication des mises à jour PLDA

Tous les mercredis, il est possible que PLDA soit indisponible pendant un certain temps. Il s'agit d'une indisponibilité prévue et préalablement annoncée. La raison de cette indisponibilité n'est pas forcément liée à l'application PLDA proprement dite. Il ne s'agit en effet pas toujours d'une nouvelle version de PLDA. La division ICT prévoit éventuellement une maintenance des applications douanières le mercredi. Au sein du groupe de travail, il est demandé si on pourrait suivre la fréquence d'indisponibilité des applications, la durée de cette indisponibilité, la cause précise, etc. Selon Franck De Maeyer, une personne de contact sera désignée à l'avenir au sein d'ICT, laquelle pourra donner un feed-back spécifique à ce sujet. Werner Rens ajoute qu'il serait opportun d'examiner également le nombre d'heures d'activité de PLDA ainsi que le nombre d'heures d'indisponibilité imprévue. Ainsi, on pourrait également calculer le nombre de déclarations au niveau de l'article, ce qui donnerait ensuite une indication de la performance du système PLDA. Les chiffres de l'année 2017 peuvent être comparés à ceux de 2018. Des publications sur les évolutions positives en matière de performance des systèmes utilisés peuvent contribuer à améliorer l'image de la douane et de la Belgique. Il est toutefois important de définir les bons paramètres pour ces statistiques.

2.2 Fonctionnement du helpdesk

Le helpdesk traite les demandes par e-mail et par téléphone. Il compte sept collaborateurs néerlandophones et quatre collaborateurs francophones, chacun travaille selon ses propres compétences et l'objectif est que chacun les développe progressivement. Il existe un système de cascade pour la téléphonie, qui tient également compte des compétences des collaborateurs. Le helpdesk est joignable de 8 à 18 heures. Il est également demandé de créer un point d'escalade (disponibilité téléphonique en dehors des heures d'ouverture ordinaires) pour certains cas d'urgence. Le groupe de travail demande si on ne pourrait pas prévoir quelque chose pour que la procédure d'urgence puisse malgré tout fonctionner dans certaines situations. Werner Rens indique que la procédure d'urgence doit être limitée autant que possible, compte tenu des conséquences négatives pour toutes les parties. L'application pure et simple de la procédure d'urgence n'est d'ailleurs pas conforme à la législation : depuis le 1^{er} mai 2016, il est en effet obligatoire d'introduire les déclarations en douane par voie électronique. Selon Franck de Mayer, la procédure d'urgence ne peut intervenir qu'au moment où une entreprise prend contact avec l'AGD&A par téléphone. Comme de nombreuses questions subsistent à cet égard, il est recommandé de réexaminer la procédure d'urgence au sein du groupe de travail Dispositions générales.

Le groupe de travail indique que lorsque la communication sur l'application de la procédure d'urgence ne survient pas à temps, l'avis de communication doit être mieux formulé. Par exemple : un problème survient pendant la nuit. En tant qu'entreprise, vous êtes seulement informée le lendemain matin à 7 heures par e-mail. La communication devrait alors contenir le message suivant : au moment de la réception du message à X heures, la procédure d'urgence a pu s'appliquer à partir de X-1 heures.

NOUVEAUX POINTS D'ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Discuter de la procédure d'urgence au Comité de pilotage	Convenors	21.11.2018

Point 3 à l'ordre du jour : état d'avancement des SLA : activités et délais de réaction définis au niveau national

L'élaboration/la discussion des SLA doit se faire au sein d'autres groupes de travail. Le groupe de travail considère le service Méthodes de travail et Processus comme un service interne indispensable à cet effet.

Deux possibilités sont avancées au sein du groupe de travail. On pourrait opter, dans un premier temps, pour une cartographie claire des processus en interne (aux niveaux national et régional) avant de les mettre en adéquation avec les KPI. La discussion au sein du groupe de travail surviendrait à un stade ultérieur. La deuxième possibilité serait d'organiser au préalable une discussion avec l'ensemble des groupes de travail et d'utiliser leur feed-back pour le développement des SLA, puis de faire un retour sur l'élaboration des SLA aux groupes de travail.

L'option privilégiée serait d'examiner les différents éléments en groupes de travail thématiques, en fonction du sujet concerné. Les éléments visés que l'on souhaite intégrer dans certains SLA, doivent être répertoriés et transmis aux groupes de travail spécifiques, qui développeront ensuite le SLA.

NOUVEAUX POINTS D'ACTION (À FORMULER DE MANIÈRE CLAIRE ET SPÉCIFIQUE !)	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Répartir les éléments des SLA entre les groupes de travail concernés au prochain Comité de pilotage	Convenors	21.11.2018

Point 4 à l'ordre du jour : résultats globaux de l'enquête clients

Werner Rens passe en revue quelques chiffres de l'enquête clients. Il est surprenant de constater que la douane obtient de moins bons résultats en matière d'organisation flexible, mais aussi en matière d'organisation innovante. De tels résultats s'expliquent notamment par le fait que la politique actuelle du nouvel administrateur général n'a été rendue publique que récemment.

Ces derniers temps, la douane est également de plus en plus présente dans les médias. Toutes les communications externes passent par les porte-parole, exception faite des administrateurs généraux, qui peuvent y déroger. Il ressort néanmoins des résultats de l'enquête que les entreprises AEO considèrent que l'AGD&A ne parle pas d'une seule voix. Werner Rens s'en étonne et considère que ce point nécessite un examen plus approfondi. Marc Wouters évoque plusieurs interprétations régionales comme explication possible. Les autres membres abondent dans son sens. Il apparaît en outre qu'un manque de connaissances existe de la part des médias eux-mêmes. Werner Rens indique qu'il faut également s'atteler à la disponibilité des points de contact ainsi qu'à la dispense d'informations sur la législation et la réglementation. Les résultats positifs concernant la procédure d'autorisation AEO seront également communiqués en interne.

Point 5 à l'ordre du jour : lancement du sous-groupe de travail sur le Brexit

Il a été décidé de mettre sur pied un sous-groupe de travail sur le Brexit, et ce, au sein du groupe de travail Communication & Marketing du Forum National. Certaines parties doivent y être représentées (p. ex. le port de Zeebrugge). Deux représentants sont admis au maximum par fédération. Une première réunion est prévue pour la fin du mois d'octobre 2018. L'objectif du sous-groupe de travail est de regrouper certaines questions de cas pratiques dans un document FAQ. Il est également demandé au secteur privé de désigner un co-convenor pour le sous-groupe de travail.

La question est posée de savoir si les résultats du Brexit Scan sont déjà connus (en collaboration avec le SPF Économie) et si ceux-ci peuvent être partagés.

NOUVEAUX POINTS D'ACTION (À FORMULER DE MANIÈRE CLAIRE ET SPÉCIFIQUE !)	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Communiquer le nom des personnes souhaitant participer au sous-groupe de travail	Tous	31.10.2018
Vérifier les résultats du Brexit Scan et les diffuser au sein du groupe de travail ?	Werner Rens	31.01.2019

Point 6 à l'ordre du jour : actions de communication et d'information sur le Brexit

Le team Economic Support a procédé à une référence croisée avec les données de l'administration de la TVA. Ils ont ainsi pu identifier les entreprises qui commerçaient avec le Royaume-Uni sans posséder de numéro EORI. Les entreprises ont été contactées en vue du Brexit, mais le taux de réponse était quasiment nul. On examine actuellement les possibilités d'attribuer automatiquement un numéro EORI à ces entreprises. La question se pose de savoir si le message parviendra à la bonne personne et si les entreprises l'utiliseront de manière effective.

Selon Luc Sambre, KGH a reçu ces derniers temps un nombre croissant de demandes pour savoir si le quota/la capacité disponible était suffisant(e) pour faire face à l'impact du Brexit (p. ex. 100.000 – 150.000 déclarations dans l'industrie automobile).

Le groupe de travail met en avant l'idée d'une annonce (flash info) diffusée par le ministre ou Kristian Vanderwaeren sur les principaux émetteurs afin de relayer le message que le Brexit ne touchera pas uniquement les grandes entreprises, mais également les PME. Il faut toutefois veiller à diffuser un message positif afin d'éviter de susciter à nouveau la panique. « L'urgence est de mise, mais nous sommes prêts à relever le défi ! »

Un SPOC en charge du Brexit sera désigné (au minimum) par région.

L'idée d'une action conjointe est avancée : si une PME introduit une demande de numéro de TVA, il faut lui poser immédiatement la question de savoir si elle a également besoin d'un numéro EORI et si elle souhaite en faire la demande.

NOUVEAUX POINTS D'ACTION (À FORMULER DE MANIÈRE CLAIRE ET SPÉCIFIQUE !)	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Soumettre à l'administration de la TVA : proposer un numéro EORI aux PME qui demandent un nouveau numéro de TVA	Werner Rens	31.01.2019
Faire le point sur l'attribution automatique d'un numéro EORI aux entreprises qui font uniquement du commerce intracommunautaire, notamment avec le Royaume-Uni	Werner Rens	31.01.2019
Désigner un SPOC en charge du Brexit par région	Werner Rens	31.01.2019
Examiner la possibilité d'un flash info de la douane sur l'impact du Brexit sur les petites entreprises	Werner Rens	31.01.2019

Point 7 à l'ordre du jour : retour sur le séminaire « 10 ans AEO »

Feed-back : réfléchir à l'avenir à ouvrir ce type d'événements à plus d'une personne par entreprise, en particulier pour impliquer les niveaux C à la douane.

Point 8 à l'ordre du jour : divers

8.1 Mail publicitaire d'un journal

Un mail du quotidien The Irish Independent a été envoyé au porte-parole Francis Adyns par l'intermédiaire de Benelux Intern.

8.2 MyMinFin

Il s'agira à terme du seul canal d'interaction entre le privé et le public. Les demandes passeront par ce canal à l'avenir. Les tests d'acceptation sont prévus pour la fin de 2018, tandis que la phase de production est planifiée pour le début de 2019.

8.3 Kissic

On travaille à une solution pour remédier au problème actuel concernant EiDR – code 40 ou 42. Il s'agira d'une solution similaire à celle appliquée aux Pays-Bas. Le délai prévu à cet effet est d'un mois.

Quid des demandes d'autorisation AEO dans le cadre du Brexit ? Faut-il malgré tout octroyer le statut d'AEO aux entreprises qui n'ont actuellement pas ce statut, mais qui sont parties prenantes ? Il est recommandé d'encore patienter à ce sujet, car les possibilités sont actuellement examinées. Un nombre excessif de demandes pourrait surcharger nos propres services, en particulier lorsque le Brexit sera mis en œuvre. Si l'option d'un « hard Brexit » est privilégiée, la douane pourra commencer à communiquer de manière proactive à ce sujet au début de 2019. Les entreprises peuvent d'ores et déjà commencer à remplir l'auto-évaluation.

La prochaine réunion aura lieu le 31 janvier 2019 à 13 h 30.