



Forum National : Groupe de travail Communication & Marketing

RAPPORT

03-06-19

CONVENOR(S)	Werner Rens (AGD&A), Jef Hermans (Portmade)
SECRÉTAIRE	Marc Denys (AGD&A)
PRÉSENTS	<p>Bart Engels, AGD&A Christophe Cambien, AGD&A Hannes Goossens, AGD&A Jean Baeten, FEB Jef Hermans, Portmade (CEB) Karolien Vandenberghe, AmCham (PwC Legal) Katrien De Wachter, AGD&A Kristin Van Kesteren-Stefan, Autorité portuaire d'Anvers Luc Sambre, VEA (Group Sambre SA) Marc Wouters, Fédération pétrolière (Total) Patrick Van Cauwenberge, Autorité portuaire de Zeebrugge Silvie Hutsebaut, AGD&A Sophie Verberckmoes, Fédération d'employeurs pour le commerce international, le transport et la logistique (KGH) Stephanie Dierick, North Sea Port Sven Van Der Biest, AGD&A Werner Rens, AGD&A Yorick Keymeulen, AGD&A Marc Denys, AGD&A Brigitte Vandenbussche, AGD&A</p>
EXCUSÉS	<p>Annemie Peeters, Autorité portuaire d'Anvers Gerrit De Sterck, BCA (DHL) Griet Mahieu, AGD&A Hilde Bruggeman, ASV/NAVES Jan Rouffaer, Formation AGD&A Jan Van Wesemael, Voka (Alfaport) Joana Pijpe, Fédération d'employeurs pour le commerce international, le transport et la logistique(KGH) Johan Peeters, CEB (Herfurth) Koen De Ceuster, Voka – Chambre de Commerce Limbourg (SBDINC) Laurent Moyersoen, Alfaport - Voka (NxtPort) Rudi Lodewijks, AGD&A Sophany Ramaen, AGD&A Stefan Kessen, AGD&A</p>
ABSENT(S)	

Point 1 à l'ordre du jour : TABLEAU DE SUIVI

Discussion des points d'action de la réunion précédente (22-02-19).

POINTS D'ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
<p>Point d'action 1 : État de la situation de l'envoi des aperçus actua → La solution peut venir via les RSS feeds existants sur les messages actua. Communication : mettre l'accent sur la page d'accueil du site web de la douane et le Forum National !</p>	Katrien De Wachter	27/09
<p>Point d'action 2 : Présentation à l'administration de la TVA. Proposer un numéro EORI aux PME qui demandent un nouveau numéro TVA → Concertation mensuelle avec l'administration TVA dans le cadre du centre de connaissances transversal (ce mois-ci) !</p>	Werner Rens	Date de la Concertation mensuelle avec le cadre TVA du centre de

		connaissances transversal
Point d'action 3 : Script callcenter	Secteur privé	Terminé
Point d'action 4 : Support économique + présentation forum régional (Flandre orientale et occidentale)	Service économique Support	Terminé
Point d'action 5 : Discussion EUR1 Niveau régional (H. Van Cauwenberghe). Ce point a été discuté au sein du groupe de travail régional « Trade Facilitation » Anvers. La proposition initiale était de scanner la 2ème page sur le quai (sinon trop tard au bureau). Nouvelle proposition de conserver le 2 ^e feuillet (archiver soi-même). Zeebrugge procède elle-même à l'archivage depuis des années, Anvers demande l'avis du Forum National. Pas vraiment un sujet pour la Communication et le Marketing ! → Doit, après le rapportage du groupe de travail régional, faire l'objet d'un examen plus approfondi au niveau national par l'intermédiaire du groupe de pilotage et du groupe de travail Dispositions générales !	Ilse Eelen (Listings intermédiaires/rapportage) Groupe de pilotage (via le groupe de travail 1 Dispositions générales)	30-06-19 Prochain groupe de pilotage

Point 2 à l'ordre du jour : BREXIT

Plan de communication en 6 parties pour garder le Brexit et ses conséquences à l'esprit :

1/ Page web Brexit :

En tant que principal canal d'information avec des liens vers les documents de la Commission européenne + Douane RU et TVA.
https://finances.belgium.be/fr/douanes_accises/entreprises/brexit

2/ L'AGD&A peut inviter des conférenciers pour des événements et des séminaires :

- À la demande des Chambres de commerce
- À la demande des Fédérations

Une attention particulière est accordée aux secteurs critiques : Chimie, Industrie pharmaceutique, Automobile, Technologie.

POINTS D'ACTION (À FORMULER DE MANIÈRE CLAIRE ET SPÉCIFIQUE !)	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
→ Il est demandé d'ajouter les secteurs suivants : Textiles, Moquettes et le Secteur alimentaire.	Kristof Vranckaert ou Jeroen Sarrazyn	27/09

3/ Le sous-groupe Brexit au sein du Forum National, qui fait partie du groupe de travail national Communication & Marketing, va plus loin :

- Objectif : plate-forme de discussion, identification et résolution des problèmes et préparation du secteur Privé et de l'AGDA pour le Brexit.
- Résultats : campagnes d'information (quai de chargement, EORI UK, ET 14000, ...), documents d'information, introduction CUSCAR, mainlevée, procédures d'urgence, ...
- Prochaine réunion : 25-06-19
- Informations supplémentaires : <https://www.nafora.be>

4/ Brexit Callcenter (0257 555 55) : reste actif jusqu'au Brexit :

- Fait appel à un support de deuxième ligne pour les questions complexes.
- Accessible du lundi au vendredi entre 9 h et 16 h 30.

5/ Brexit Doubles interviews :

- Chaque mois (juin/août/sept.)
- Entre une entreprise privée qui se prépare pour le Brexit et un douanier qui a accompagné l'entreprise.
- En collaboration avec les chambres de commerce.
- Publication dans la revue et sur le site web Voka (Actua).

→ ÉTAT DE LA SITUATION : les premières doubles interviews ont eu lieu à Courtrai (mai). Deux doubles interviews sont planifiées pour la deuxième moitié du mois d'août.

6/ Nouvelles à propos du Brexit

- Articles pour le site web publiés sous la rubrique « Actualités ».
- Objectif : communiquer des informations déjà disponibles.

- Par ex. : Renseignement contraignant en matière d'origine, conteneurs/remorques vides, déclaration du fournisseur pour un usage répété.
- https://financien.belgium.be/nl/douane_accijnzen/ondernemingen

Remarque 1 : Il semble y avoir des opérateurs qui partagent des informations qui ne s'appliquent qu'à la France et au Royaume-Uni. Le contenu du message n'est pas conforme ni à notre législation, ni à la vision de la Douane belge !

Remarque 2 (avec la réponse de Werner Rens) : Le Callcenter Brexit (0257 555 55) est actuellement composé d'un néerlandophone et d'un francophone (permanence en première ligne). Les réponses aux questions plus complexes sont fournies par les experts (deuxième ligne). Après le Brexit, on envisage déjà de maintenir le Callcenter ouvert avec le renforcement éventuel de la première ligne.

Remarque 3 : Les successeurs de Immlé De Staercke seront Christophe Cambien pour le volet Brexit (personne de contact pour les clients externes) et Jeroen Sarrazyn (personne de contact interne et également back-up pour Kristof Vranckaert).

Remarque 4 : AFSCA & Brexit.

Par la suite, l'AFSCA a démarré sur les chapeaux de roue (également en termes de recrutements supplémentaires) et dispose déjà d'un vaste site web Brexit.

POINTS D'ACTION (À FORMULER DE MANIÈRE CLAIRE ET SPÉCIFIQUE !)	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Inviter l'AFSCA pour la session Brexit. Objectif : mise au point de l'information.	Kristof Vranckaert ou Jeroen Sarrazyn	Prochaine session Brexit

Remarque 5 : Werner Rens était présent début mai lors d'un événement organisé pour les entreprises britanniques qui ont également un établissement en Belgique. Les services douaniers belges ont été publiquement récompensés pour leur attitude proactive en matière de Brexit (actions callcenter, DM,...).

Point 3 à l'ordre du jour : ÉTAT DE LA SITUATION 3C



Fin 2018, 6 sociétés ont été sélectionnées suite à un appel de l'AGD&A :

Il y avait beaucoup de questions et la majorité d'entre elles touchaient plusieurs domaines en même temps. Néanmoins, les questions ont été classées selon le domaine auquel elles se rapportaient le plus. Presque toutes les questions sont liées d'une manière ou d'une autre à la(aux) chaîne(s) d'approvisionnement de l'opérateur économique en question.

Conclusion :

3 entreprises pilotes actives reconnaissent que la prestation de services est une valeur ajoutée pour soutenir leurs centres de compétence douanière. Le Team ES est souvent invité à se joindre.

1/9/2019 : ouvert à de nouvelles candidatures.

Communication via le site Web et le Forum National.

Question 1 : Quand parle-t-on d'un 3C ?

Réponse de Werner Rens : « Dès qu'il y a une coordination centrale des activités douanières. L'exécution ne doit pas avoir lieu au niveau central. »

Question 2 : Qu'en est-il des autres États membres ?

Réponse de Werner Rens : « Par exemple, pour un tarif, un avis non-contraignant est donné à une entreprise, une sorte de possibilité de préconsultation. Un très bon exemple est Roland, qui propose des innovations et qui demande régulièrement un tel avis sans engagement. Un avis en matière de tarif pour des nouveaux produits n'est pas toujours évident. Pour les autres États membres, cela n'est pas contraignant. »

Question 3 : Total est divisé en plusieurs sociétés. Chacune de ces entreprises doit-elle prendre un tel engagement ?

Réponse de Werner Rens : « Total dans son ensemble peut conclure un tel 3C. Un exemple similaire est Evonik Antwerpen, qui gère les formalités douanières de l'ensemble du groupe Evonik depuis Anvers. La société mère et la société sœur en Allemagne sont incluses dans l'engagement. »

Point 4 à l'ordre du jour : ÉTAT DES LIEUX STAGES D'IMMERSION (sauf pour les entreprises OEA)

2017-2018 Projet pilote (DSV et SSG).

- Échange de stagiaires entre une entreprise OEA et l'AGD&A.
- Objectif : « coup d'oeil dans les coulisses » pendant une semaine, compréhension mutuelle et cocréation.
- Développement de programmes de stages sur mesure.

Juin 2019 : ALS & DHL Aviation.

Automne 2019 : Ahlstrom-Munksjö Malmedy, BDP International, Becton Dickinson Distrib Center.

- Condition = input de l'entreprise : programme de stage + contrat de stage.

Question : Les cours d'immersion resteront-ils exclusivement une possibilité pour les entreprises OEA ?

Réponse de Werner Rens : « À l'avenir ils pourraient éventuellement être élargis aux plus grandes sociétés qui traitent des matières d'accises. »

Point 5 à l'ordre du jour : FEED-BACK TARBEL EVENT

Le 22 mai à Bruxelles (Pacheco) : Présentation de la nouvelle application Tarbel.

- La participation est gratuite et l'événement a été promu par les canaux de communication suivants : annonce au Congrès de la douane, LinkedIn, Twitter, le site Web AGD&A, mailing direct OEA, site Web du Forum National, un article dans le Flows Magazine.
- Événement réussi ! (Taux de participation élevé : +280 inscriptions), mais toujours 70 absents (+/- 25%).
- Feed-back général positif !
- 1 Note critique d'un francophone à cause du fait que l'événement était en néerlandais et que c'était une traduction simultanée FR via un casque d'écoute.

POINTS D'ACTION (À FORMULER DE MANIÈRE CLAIRE ET SPÉCIFIQUE !)	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Point d'action 1 : L'AGD&A propose le contenu et les conférenciers/l'organisation est assurée par le secteur privé. De cette façon, des événements supplémentaires sont possibles, tant en FR (éventuellement Namur ou Liège ?) qu'en NL (Anvers ?). → Les entreprises francophones n'étaient apparemment pas aussi bien informées ? → Seulement 10 participants venaient d'Anvers ?	Brigitte Vandenbussche/Werner Rens/Secteur privé	27/09
Alternative : sondage via DM (référence aux photos et présentations sur le site + lien vers le sondage) avec la question suivante : « Aimeriez-vous que quelqu'un d'autre vienne à l'événement ? » Aperçu de l'intérêt pour un(d'autres) événement(s)...	Silvie Hutsebaut	27/09
Point d'action 2 : Inviter également l'OMD (commerce international) lors d'un prochain événement.	Brigitte Vandenbussche	27/09

Point 6 à l'ordre du jour : USER EXPERIENCE

Le projet a débuté au niveau du SPF Finances dans le cadre du programme CRM, dont le suivi est assuré par Katrien De Wachter, service Communication de l'AGD&A.

- Mesurer la satisfaction des utilisateurs.
- Objectif : moins de visites sur place ; plus de connaissances via le site web.
- Analyser les questions des particuliers et des entreprises via Google Analytics.
 - Particuliers : questions sur les colis et l'immatriculation des véhicules à l'étranger.
 - Entreprises : questions sur l'application D&A, le Brexit et la TVA.

Points d'attention via une consultation :

Parfois, quelque chose va de soi pour l'AGD&A, mais pas pour une entreprise. Parfois un tel point fait alors l'objet d'une attention particulière sur le site ! Par exemple, le terme « fiche produit » a été remplacé par « fiche info ». Les questions relatives à la TVA sont renvoyées à l'administration compétente.

POINTS D'ACTION (À FORMULER DE MANIÈRE CLAIRE ET SPÉCIFIQUE !)	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Appel au secteur privé : y a-t-il encore des sujets qui demandent un éclairage supplémentaire ?	Katrien De Wachter/secteur privé	27/09

Point 7 à l'ordre du jour : FOIRE LOGISTIQUE MUNICH

Cette foire aura lieu du mardi 04/06 au vendredi 07/06/2019 ; Werner Rens sera présent. Quatre communautés portuaires sont représentées (Anvers, Zeebruges, Bierset et Zaventem Brucargo). Conférence de presse conjointe (BE-Gate).

<https://messe-muenchen.de/en/technical/events/transport-logistic-2019.php>

Point 8 à l'ordre du jour : DIVERS

POINTS D'ACTION (À FORMULER DE MANIÈRE CLAIRE ET SPÉCIFIQUE !)	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Une édition supplémentaire des fiches d'information peut-elle être imprimée pour la communauté portuaire/le service commercial (uniquement en anglais) ?	Silvie Hutsebaut ou Katrien De Wachter	27/09

La prochaine réunion aura lieu (sous réserve) le **vendredi 27/09 à 10h**.