

# GT Communication et Marketing :

## PROCÈS- VERBAL

26-06-20

<b>CONVENORS</b>	Werner Rens (AGD&A Marketing) & Jef Hermans (Portmade, CEB)
<b>SECRÉTAIRE</b>	Olivier Van Der Biest (AGD&A – Marketing)
<b>PRÉSENTS</b>	Jef Hermans (Portmade, CEB) Werner Rens (AGD&A Marketing) Katrien De Wachter (AGD&A Communication) Ivan Hervent (AGD&A Communication) Yorick Keymeulen (AGD&A Marketing) Steffan Kessen (AGD&A Marketing) Sven Van der Biest (AGD&A Economic Support) Michel Lequeu (AGD&A Economic Support) Christophe Cambien (AGD&A Economic Support) Kai-Wing So (AGD&A Economic Support) Jeroen Sarrazyn (AGD&A Economic Support) Silvie Hutsebaut (AGD&A – Marketing) Olivier Van Der Biest (AGD&A – Marketing) Rudi Lodewijks (AGD&A, Région Hasselt) Bart Engels (Secrétariat Forum National) Sophany Ramaen (Secrétariat du Forum National) Marc Wouters (Fédération pétrolière, Total) Koen De Ceuster (KvK Limbourg, SBDINC) Kristin van Kesteren-Stefan (Autorité portuaire d'Anvers) Jan van Wesemael (Voka, Alfaport) Stephanie Dierick (North Sea Port) Patrick Van Cauwenberghe (Autorité portuaire de Zeebruges) Kevin Verbelen (Agoria) Gerrit De Sterck, BCA (DHL) Jean Baeten (FEB)
<b>EXCUSÉS</b>	Jan Rouffaer (AGD&A Formation) Eric Duschesne (BDO) Roel Huys (Tabaknatie) Joffrey Decock (Ernst & Young) Laurent Moyersoer (Alfaport-Voka, NxtPort) Johan Peeters, CEB (Herfurth) Annemie Peeters (Autorité portuaire d'Anvers) Sonja Adriaensen (Nike) Nico Bogaerts (Pharma.be, Pfizer) Benedicte Somja (AGD&A Communication) Walter Vandenhoute (AGD&A – Finances) Karolien Vandenbergh (PWC) Tim Van Sant (PWC) Liesbeth Vermeire (PWC) Amaury Geernaert (AmCham, PwC Legal) Cicek Keskin (PWC) Hilde Bruggeman (ASV/NAVES) Erwin Philips (Nike) Dirk Pottilius (Ziegler Group) Joana Pijpe (KGH Customs)

### Point 1 de l'ordre du jour : Nouvelle structure du Forum National

Werner Rens passe en revue la nouvelle structure du Forum National, qui est déjà fixée à 98 %. Cette nouvelle relance fait suite à une évaluation approfondie du fonctionnement du Forum National.

L'organigramme contenu dans le protocole de 2016 a été examiné, mais il a finalement été décidé de le conserver. Toutefois, un changement important est en cours au niveau des groupes de travail thématiques nationaux. Par le passé, il y avait 8 groupes de travail de ce type, mais ce nombre a été réduit à 5 seulement. L'intention est de limiter le nombre de sujets dans les groupes de travail et de travailler davantage autour des priorités, avec des sous-groupes de travail dédiés à ces priorités.

Les groupes de travail sont :

- GT Accises : l'ancien groupe de travail Accises sera entièrement repris et continuera sous sa forme actuelle.
- GT TCG (Trade Contact Group) et dispositions légales : nouveau groupe de travail. En fait, cela inclut les groupes de travail précédents Dispositions générales et Régimes particuliers. Le but de ce groupe de travail est de préparer le TCG officiel au

niveau de la Commission (qui se réunit deux fois par an) afin de mieux aligner la position belge commune des parties publiques et privées et de suivre la législation. Le groupe de projet compétences professionnelles en fera partie.

- GT Stratégie digitale : 2 sous-groupes : fournisseurs de logiciels ICT et globalisations. L'objectif de ce groupe de travail est d'apporter des éclaircissements sur tous les projets informatiques et leur impact sur le secteur privé.
- GT Communication et Marketing : il continuera d'exister. L'objectif est la communication et le CRM, et éventuellement des projets de facilitation innovants. Le premier sous-groupe de travail est celui qui s'occupe du Self-Assessment.
- GT In/Out : les anciens groupes de travail sur les processus d'entrée, de sortie et processus de contrôle y sont joints. Le sous-groupe de travail Brexit passe du groupe de travail Communication et Marketing à ce nouveau groupe de travail.

### Point 2 de l'ordre du jour : 3C

Sven Van der Biest présente brièvement l'historique du projet 3C. À l'heure actuelle, il y a déjà 13 entreprises OEA qui ont un 3C en Belgique. L'intention était d'organiser un événement en septembre 2020 pour les entreprises OEA en rapport avec le concept 3C. Les organisations de promotion du commerce seraient impliquées, les leçons et les expériences acquises seraient débattues et un travail serait effectué sur une sorte d'agrégation des entreprises en tant que 3C. En raison de la crise du coronavirus, l'événement a été reporté au printemps 2021 (il aura probablement lieu le 9 mars 2021). En contrepartie, 3 mini-sessions thématiques seront organisées à l'automne 2020 pour les entreprises 3C autour d'un certain thème, qui auront un format très ouvert. En septembre, il sera question du coronavirus, en octobre, du Brexit, et, pour le mois de décembre, le thème n'est pas encore fixé. L'intention est que les 13 entreprises 3C proposent un thème pour la suite de la discussion.

Désormais, l'agrégation 3C est ouverte à toutes les entreprises qui répondent à l'OEA, disposent d'un customs competence center (s'occupent, à partir d'ici, des formalités douanières, coordonnent pour elles-mêmes ou pour un groupe (société mère ou société sœur)). Il est envisagé de l'ouvrir également à terme à des purs prestataires de services, car cette demande arrive souvent. Il y a 2 moments fixes d'entrée par an : début mars et début octobre. Toutes les candidatures peuvent être envoyées par courrier électronique, accompagnées de quelques informations supplémentaires sur votre identité, la manière dont vous traitez les questions douanières et les raisons pour lesquelles vous pensez disposer d'un customs competence center.

Kristin van Kesteren-Stefan pose la question de savoir si les entreprises doivent s'inscrire elles-mêmes, ou si les douanes elles-mêmes contacteront les entreprises qui entrent en ligne de compte. Sven Van der Biest répond que les deux se produisent, tant au niveau central qu'au niveau régional via les coordinateurs clients.

### Point 3 de l'ordre du jour : SBA/SA

Sven Van der Biest déclare que le SBA a un lien avec le 3C, mais que tous les customs competence center ne sont pas les mêmes, même s'ils visent tous la qualité et le traitement conforme de leurs affaires douanières, ils opèrent parfois à des niveaux différents et il y a un niveau différent d'expérience et de connaissances. À l'avenir, il y a une réelle chance qu'une entreprise 3C soit plus sensible au SBA, mais cela ne sera pas automatique, il n'y a pas de relation 1 à 1 mais il y a toutefois des parallèles.

Deux sociétés (BASF et Evonik Anvers) de la phase pilote initiale du SBA ont posé la question de savoir où en est la poursuite du déploiement du SBA en Belgique, et éventuellement en Europe, car il faut d'abord créer une base solide pour le SBA, qui servira de tremplin au Self-Assessment. Dans ce contexte, les douanes ont eu une réunion avec la DG Taxud début mai 2020, qui a montré qu'elles veulent certainement coopérer et réfléchir ensemble, mais dans laquelle elles ont également indiqué que ce n'est pas tant la DG Taxud qui veut mettre un frein, mais plutôt la DG Budget et la Cour des comptes européenne, car elles ne voient pas immédiatement la collecte des droits aller de pair avec le SBA. Il a été convenu d'élaborer un « non-paper » d'ici le 22 juin 2020, dans lequel la douane donne sa vision du SBA et des enseignements tirés des projets pilotes belges. L'intention est que la DG Taxud soit d'accord avec cela et puisse l'utiliser comme une forme de justification à la DG Budget afin de lancer ainsi des projets pilotes officiels qui ne soient pas limités à la Belgique. Ce « non-paper » sera discuté lors du prochain CPG. Werner Rens ajoute que la législation actuelle contient des références et des possibilités pour le SBA.

Dans les mois à venir, l'AGD&A travaillera sur la question de la DG Taxud afin d'élaborer les best practices qui décriront plus en détail la méthodologie de contrôle, la manière dont nous la concevons et la façon dont nous l'aborderons.

Kristin Van Kesteren-Stefan propose d'impliquer également une entreprise pilote française et néerlandaise dans le projet, car cela concerne actuellement de deux entreprises allemandes. Elle affirme que si vous impliquez plusieurs pays, cela n'est pas compris comme si la Belgique le demande, mais plusieurs états membres. Werner Rens répond qu'il est opportun de se limiter pour l'instant à ces 2 sociétés pour le projet à la DG Taxud, et d'attendre de voir si elles seront défendues à la DG Budget et si nous pouvons officiellement commencer. Si tout se passe bien, nous devrions essayer de faire participer l'Allemagne au projet. Ainsi, il sera plus facile de l'étendre à d'autres états membres.

Werner Rens demande au groupe de travail quelle est, selon lui, la meilleure façon d'aborder cette question. Y a-t-il d'autres personnes du secteur privé dans le sous-groupe de travail pendant la phase de démarrage ou seulement les personnes des entreprises impliquées (BASF et Evonik Antwerp) dans ce groupe ? Ou seulement après la phase initiale de démarrage et d'évaluation ? Jean Baeten propose de créer un sous-groupe de travail avec plus de personnes qui peuvent réfléchir au concept de SBA.

Appel à candidatures pour le lancement des sous-groupes après le retour d'information sur le « non-paper » (deuxième quinzaine d'août).

NOUVEAUX POINTS D'ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Appel à candidatures pour le lancement du sous-groupe SBA	Sven Van der Biest	21/08/2020

### Point 4 de l'ordre du jour : Lisibilité

Projet à la demande du Président du SPF Finances. Toutes les lettres doivent être compréhensibles après avoir été lues une fois. Chaque administration doit sélectionner 10 lettres au cours de l'année afin de les réécrire d'un commun accord. L'appel à la transmission de lettres via Forward Belgium n'a pas connu un grand succès ; une seule lettre a été reçue. Cette lettre était une lettre

des douanes néerlandaises qui était très claire, alors que l'équivalent belge était très peu clair. Jef Hermans lui-même continuera à chercher des lettres à réécrire.

Rudi Lodewijks déclare que pour KISSIC, les lettres types sont rédigées selon les directives du président. Il transmettra les nouvelles lettres à Katrien de Wachter pour qu'elle les lise et fasse éventuellement des suggestions.

Jef Hermans déclare que non seulement la forme de la lettre est importante, mais aussi la façon dont elle parvient à l'entreprise. Il espère qu'à l'avenir, cela se fera également par mail. Rudi Lodewijks et Werner Rens indiquent qu'à l'avenir, cela devra se faire en version numérique (via MyMinfin). Seules les lettres critiques (par exemple, la suspension de l'autorisation) seront envoyées par les deux canaux.

A terme, la communication KISSIC pourra se faire au sein du groupe de travail Communication et Marketing.

NOUVEAUX POINTS D'ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Feed-back sur les lettres Rudi Lodewijks	Groupe de travail	03/07/2020
Liste des nouvelles lettres sélectionnées pour le retraitement	Katrien de Wachter	09/10/2020

#### Point 5 de l'ordre du jour : Lettre d'information AGD&A

Pour l'instant, il est prévu de lancer un bulletin d'information qui ne répertorie que les messages d'actualité d'une certaine période. Actuellement, l'AGD&A ne dispose pas des ressources nécessaires pour reprendre d'autres articles. Il serait également possible d'insérer des photos ou de la publicité autour d'événements ou de questions de presse de cette période particulière.

Ivan Hervent déclare que les problèmes majeurs pour la réalisation du bulletin d'information concernaient le RGPD et les possibilités techniques du site web. Selon les règles, vous ne pouvez plus envoyer de bulletin d'information à un fichier d'adresses déjà existant, tout le monde doit donner son accord à l'avance.

Au départ, l'intention était de créer un module d'enregistrement sur le site, mais en termes de budget, cela n'a pas été possible. Le portail MyMinFin a également été consulté pour créer une option supplémentaire permettant de s'abonner au bulletin d'information, mais il s'est avéré que cela demande trop de travail et que cela prendrait trop de temps. Dans le cadre du nouveau système de 'bulkmail' (envois de masse), il est possible de créer un module d'inscription qui n'est pas hébergé sur le site de la douane, mais auquel la douane peut se référer (via une bannière par exemple). Pour l'instant, la création est toujours en cours, mais il existe déjà un exemple de bulletin d'information possible qui est maintenant également utilisé pour De Schakel (bulletin d'information écrit par et pour les douanes). L'exemple est également montré au groupe. De cette manière, il est également possible d'y placer des photos, des vidéos, etc. Une fois que le groupe cible a été déterminé par le système d'enregistrement, il peut être assez rapide d'envoyer quelque chose. Le problème majeur est la disponibilité des ressources pour créer du contenu.

Mi-juillet, le lancement de la bannière avec la possibilité d'inscription pourrait être publié. Par conséquent, un message d'actualité doit être créé à cet effet sur le site web pour attirer une nouvelle fois l'attention sur ce point, en plus d'une communication sur le site web du Forum National.

Calendrier périodique : combien de bulletins d'information par an ? Katrien de Wachter et Ivan Hervent suggèrent de ne pas vous limiter à des périodes fixes, mais de partir du volume du bulletin d'information et de son contenu. Au début, il s'agira principalement d'un recueil de messages d'actualité, puis la question se pose de savoir si cela est pertinent si ceux-ci ne sont résumés dans un bulletin d'information qu'après 3 mois.

Marc Wouters est d'accord avec cela et indique qu'un bulletin d'information peut aussi porter sur un sujet brûlant, sur lequel vous pouvez réagir rapidement. Ainsi, la périodicité n'est plus importante. Werner Rens affirme que pour les nouvelles d'actualité, nous disposons déjà des messages d'actualité et du RSS-feed. Lorsqu'il s'agit de mettre en avant certains sujets dans un bulletin d'information, il convient de mettre davantage de ressources à la disposition de l'AGD&A. Ce qui est possible à court terme, cependant, c'est une vue d'ensemble des messages d'actualité, éventuellement complétée par des reportages sur des événements ou d'autres initiatives.

« Douane inZicht » des douanes néerlandaises est, selon Jef Hermans, d'un point de vue conceptuel, le type de bulletin d'information que la plupart des gens recherchent. On y lit une histoire (bulletin d'information) au lieu d'une version spécialisée sur un sujet précis (message d'actualité).

Jan Van Wesemael propose de mettre en place un conseil de rédaction à titre de collaboration entre l'administration douanière et le secteur privé. Werner Rens pose la question de savoir dans quelle mesure on peut encore parler d'un bulletin d'information de l'AGD&A. Cependant, aux Pays-Bas aussi, les deux parties ont toujours la parole.

Avant que le groupe de travail ne prenne une décision sur le contenu du bulletin d'information, deux cas seront établis pour demander l'avis du groupe de travail :

- Cas 1 : bulletin d'information basé sur la globalisation des messages d'actualité
- Cas 2 : bulletin d'information basé sur les reportages et l'équipe de rédaction

NOUVEAUX POINTS D'ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Vérifier combien de personnes sont atteintes par les messages d'actualité	Ivan Hervent	09/10/2020
Établir 2 cas pour demander l'avis du groupe de travail	Service de communication	asap
Envoyer les cas aux membres du groupe de travail	Secrétariat Nafora	asap

Transmettre la préférence du cas au secrétariat du Forum National	Groupe de travail	asap
---	-------------------	------

**Point 6 de l'ordre du jour : Communication corona : ÉTAT DE LA SITUATION**

Jeroen Sarrazyn dit que dans la première semaine du lockdown, une boîte mail corona a été mise en place, qui a prouvé très clairement son utilité.

Les exceptions et les procédures en matière d'accises ont été les principaux thèmes abordés au début. Par la suite, de nombreuses questions ont été posées sur l'application des exemptions. Même les entreprises qui ne sont pas tellement impliquées dans l'importation et l'exportation ont également contacté les douanes pour poser des questions essentiellement basiques. Tout cela a conduit à la publication d'une brochure claire pour répondre à ces questions. La boîte de crise est également intervenue dans des problèmes concrets, et a même travaillé en binôme avec des entreprises de logistique. Depuis la fin du mois de mai, la pression sur la boîte mail a été fortement réduite.

L'AGD&A a également essayé de recueillir des informations par d'autres canaux afin de communiquer aussi clairement que possible. Elle a par exemple communiqué avec d'autres organismes publics (SPF Économie, AFMPS, etc.), avec les douanes néerlandaises (échange de conseils) et a également fait des tests à l'étranger via la Commission et l'OMD.

**La prochaine réunion aura lieu le vendredi 9 octobre 2020 à 13 h 30.**