



# GT MARKETING & COMMUNICATION

## PROCÈS- VERBAL

09-10-20

|                   |  |
|-------------------|--|
| <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)<br>Werner Rens (AGD&A Marketing)<br>Katrien De Wachter (AGD&A Communication)<br>Ivan Hervent (AGD&A Communication)<br>Benedicte Somja (AGD&A Communication)<br>Yorick Keymeulen (AGD&A Marketing)<br>Steffan Kessen (AGD&A Marketing)<br>Sven Van der Biest (AGD&A Economic Support)<br>Michel Lequeu (AGD&A Economic Support)<br>Jeroen Sarrazyn (AGD&A Economic Support)<br>Silvie Hutsebaut (AGD&A – Marketing)<br>Olivier Van Der Biest (AGD&A – Marketing)<br>Griet Mahieu (AGD&A)<br>Bart Engels (Secrétariat Forum National)<br>Sophany Ramaen (secrétariat du Forum National)<br>Rudi Lodewijks (AGD&A, Région Hasselt)<br>Petra Tack (AGD&A, Région Hasselt)<br>Stefan Busselot (Customs 4 Trade)<br>Patrick Van Cauwenberghe (Autorité portuaire de Zeebruges)<br>Marc Wouters, Fédération pétrolière (Total)<br>Jan van Wesemael (Voka, Alfaport)<br>Koen De Ceuster (KvK Limbourg, SBDINC)<br>Jean Baeten (FEB)<br>Kristin van Kesteren-Stefan (Autorité portuaire Anvers)<br>Stephanie Dierick (North Sea Port)<br>Joffrey Decock (Ernst & Young) |
| <b>EXCUSÉS :</b>  | Nico Bogaerts (Pharma.be, Pfizer)<br>Diana Bouhuys (Fedex)<br>Hilde Bruggeman (ASV/NAVES)<br>Joana Pijpe (KGH Customs)<br>Karolien Vandenberghe (PWC)<br>Roel Huys (Tabaknatie)<br>Sabine Vande Poele (Fedex)<br>Serge Gumienny (EY)<br>Gerrit De Sterck, BCA (DHL)  |

### Point 1 de l'ordre du jour : Communication Brexit

Le sous-groupe de travail Brexit fait désormais partie du groupe de travail « Operations », dont la prochaine réunion est prévue pour la semaine du 9 novembre. Le volet communication dans le cadre du Brexit sera traité au sein du groupe de travail « Marketing & Communication ».

Dans la phase initiale, l'intention était de communiquer à un public limité, c'est-à-dire aux entreprises qui font du commerce avec le Royaume-Uni. Cela s'est fait sous la forme de webinaires et de discussions individuelles avec des groupes d'intérêt afin de diffuser le plus d'informations possible et de répondre aux plaintes des secteurs. Entre-temps, nous avons presque atteint le point de basculement où beaucoup plus sera communiqué au grand public. En novembre, un dossier de presse sera distribué avec le message que la déclaration des marchandises est obligatoire, que l'accomplissement des formalités douanières n'est plus facultatif et qu'il n'y a pas de période de transition. À partir de décembre, les informations seront également diffusées aux particuliers. Entre-temps, on réagit toujours face aux problèmes relatifs au Brexit, qui sont en constante évolution, et on répond aux questions des médias.

Au Royaume-Uni, la deuxième version du Border Operating Model a été publiée le 8 octobre 2020. Tous les changements par rapport au modèle précédent sont mentionnés dans les premières pages.

## Point 2 de l'ordre du jour : Lisibilité : Communication "Kissic"

11 lettres ont été vérifiées pour leur lisibilité et transmises à l'équipe du projet KIS-SIC. Il s'agit principalement de lettres types, qui ont été initialement adaptées conformément au guide de rédaction du SPF Finances.

Huit lettres types ont été reçues du commerce. Tous ces exemples néerlandais n'ont pas encore été comparés avec les exemples belges, mais un certain nombre de commentaires ont déjà été faits. Certaines questions seront déjà traitées et améliorées par KIS-SIC.

Au cours de la première phase, KIS-SIC adressera des messages et des lettres relatifs au processus de délivrance des autorisations. KIS-SIC vérifiera si les éléments nécessaires sont présents lorsque la demande est soumise via le portail MyMINFIN. Si tel est le cas, vous recevrez automatiquement un accusé de réception. À partir de ce moment, la période d'acceptation de l'autorisation douanière commencera. Le service auquel la demande doit être envoyée sera également rempli automatiquement.

En ce qui concerne la présentation des autorisations, aux Pays-Bas il y a une combinaison du site web et de l'autorisation : les conditions de base d'une autorisation sont sur le site web, les conditions individuelles sont données sur papier au titulaire de l'autorisation. En Belgique, toutes les informations sont incluses dans l'autorisation, c'est-à-dire tant les conditions de base que les conditions individuelles. L'objectif de KIS-SIC est de rendre la présentation des différentes autorisations aussi générique que possible afin que certaines informations/données puissent toujours être trouvées au même endroit dans les autorisations. Elles sont donc plus compréhensibles, c'est plus facile d'un point de vue technique IT, et tout se déroule donc de manière plus rapide et plus simple. Même lorsqu'une autorisation est modifiée, il est facile de demander l'autorisation et de ne changer que ce qui doit l'être. L'administrateur délégué d'une entreprise doit donner mandat à ses collaborateurs pour qu'ils puissent accéder aux autorisations douanières et les modifier dans le portail MyMINFIN de l'entreprise.

L'UE impose l'obligation de communiquer les résultats des audits réalisés à l'opérateur audité. Actuellement, ce n'est le cas que dans le cadre du processus de délivrance des autorisations AEO. Avec KIS-SIC, le demandeur de l'autorisation recevra un rapport d'audit dans son portail MyMINFIN pour chaque audit préalable effectué. Il/Elle disposera alors d'un délai de 5 jours pour répondre à ces constatations. Après ces 5 jours, le processus de délivrance se poursuivra. Pour chaque message qui apparaît dans le portail MyMINFIN, un e-mail sera également généré automatiquement.

## Point 3 de l'ordre du jour : Lettre d'information AGD&A

À la demande du groupe de travail, 2 cas ont été élaborés, dans lesquels les principaux avantages et inconvénients ont été mis en évidence.

Le premier cas qui a été élaboré a été la compilation des événements actuels. L'avantage est que la sécurité en matière de GDPR est assurée via un formulaire d'inscription en ligne. Vous n'avez pas à créer de nouveaux contenus, donc aucune ressource supplémentaire n'est nécessaire. Du début à la fin, tout peut être fait en interne.

Le deuxième cas est celui de la création de rapports par une équipe de rédaction. Là aussi, c'est sécurisé en ce qui concerne la GDPR grâce à un formulaire d'inscription en ligne. Cependant, des ressources supplémentaires sont nécessaires pour ce cas car il faut chercher de nouveaux sujets et bien les travailler.

Ces cas ont été envoyés au groupe de travail, où il est indiqué que les rapports peuvent constituer une valeur ajoutée, mais qu'ils ne sont pas considérés comme un must pour commencer à travailler.

Il y a un consensus général sur le fait que le regroupement des activités telles qu'elles apparaissent maintenant sur le site web est suffisant dans un premier temps. Si davantage de ressources sont disponibles à l'avenir, il sera peut-être possible de mettre en place une équipe de rédaction qui sera chargée de faire des rapports pour le bulletin d'information.

Kristin Van Kesteren-Stefan pose la question de savoir si le bulletin d'information consistera uniquement en des nouvelles destinées aux entreprises ou également en un contenu destiné aux particuliers. Ivan Hervent répond que le groupe cible le plus important ce sont les entreprises, et que la demande d'un bulletin d'information vient du milieu économique et du management, et les nouvelles pour les particuliers seront filtrées à partir de là. Werner Rens le rejoint également dans cette optique.

| NOUVEAUX POINT D'ACTION                                | RESPONSABLE  | DATE BUTOIR |
|--|--------------|-------------|
| Communication pour s'abonner à la lettre d'information | Ivan Hervent | 15/11/2020  |

## Point 4 de l'ordre du jour : Feed-back déploiement 3C

Après l'achèvement du projet pilote, le projet 3C a été ouvert à d'autres entreprises au début de 2020. Pour la première entrée, 7 entreprises se sont inscrites, dont 6 ont effectivement rejoint le projet. Plus tard, 8 autres ont rejoint le groupe. Depuis l'apparition du COVID-19, le service Economic Support a eu moins de contacts avec les entreprises 3C, et a donc commencé à chercher des moyens de renforcer leur esprit d'initiative. Par exemple, un événement OEA autour des entreprises 3C était prévu en septembre, qui a finalement été reporté à 2021 en raison des mesures relatives au corona. Il sera organisé, sous réserve, au début du printemps, en fonction de l'évolution de la pandémie. À titre d'alternative, 3 webinaires seront organisés, avec comme thèmes COVID-19, Brexit, et les implications techniques en informatique dans un futur proche. Le premier webinaire a déjà eu lieu et s'est révélé être un succès.

Il y aura 2 périodes d'entrée dans le projet 3C par an (en mars et octobre, ceux-ci seront communiqués en temps utile).

### Point 5 de l'ordre du jour : Feed-back pilot SBA avec DG TAXUD

Fin juin 2020, un highlevel non-paper a été rédigé et envoyé à la Commission européenne. Les réactions ont montré que non seulement le processus doit être décrit, mais que le processus et la procédure doivent être élaborés en détail. Le comité stratégique a décidé le 5 septembre 2020 de poursuivre ce processus et cette procédure. En coulisses, une proposition détaillée est actuellement élaborée pour la commission, avec pour objectif de la soumettre avant la fin de l'année 2020.

| NOUVEUX POINTS D'ACTION                              | RESPONSABLE        | DATE BUTOI |
|--|--------------------|------------|
| Document non officiel détaillé destiné à la DG Taxud | Sven Van der Biest | 31/12/2020 |

### Point 6 de l'ordre du jour : État de la situation ppt au sujet des produits

La création de présentations PowerPoint est une initiative par analogie avec les fiches de produit existantes. Ce projet est divisé en deux parties. Une première partie consiste en des PowerPoints sur les autorisations/produits que nous allons créer nous-mêmes pour notre propre personnel, avec l'intention de soutenir les coordinateurs de clientèle dans leur communication externe. L'idée sous-jacente est d'unifier la communication externe en termes de présentation et de contenu. La deuxième partie est destinée au secteur privé. Il s'agit plutôt d'une offre de soutien aux présentations que le secteur privé ou les Trade Promoting Organisations mettent en place elles-mêmes. Dans ce cas, l'initiative vient donc du secteur privé lui-même, où il développe lui-même des présentations et peut faire appel à l'AGD&A pour obtenir un soutien ou des conseils pour le contenu douanier. Werner Rens propose d'élaborer un disclaimer/logo/stamp of approval à apposer sur ces slides vérifiés (par exemple, approved by Belgian Customs).

| NOUVEUX POINTS D'ACTION                       | VERANTWOORDELIJKE | EINDDATUM  |
|---|-------------------|------------|
| Examiner comment obtenir l'approbation en ppt | Silvie Hutsebaut  | 14/01/2021 |

### Point 7 de l'ordre du jour : État de la situation du rapportage relatif au taux de facilitation globale AEO

L'intention est de donner aux sociétés OEA l'avantage qu'elles ont en tant que société OEA en termes de sélections et/ou de contrôles. Il s'agira d'examiner quelles sélections et/ou quels contrôles les entreprises OEA auraient subis si elles n'avaient pas d'autorisation OEA. Au départ, l'intention était d'examiner cette question individuellement, mais un avis négatif a été donné. La réalisation de cette analyse pour chaque société OEA est très complexe et nécessite beaucoup de ressources. Du point de vue de la gestion des risques, on craignait également que les profils de risque ne soient trop exposés. Toutefois, le chiffre global peut être donné, et cela sera fait une fois par an par rapport à l'année précédente, à partir de 2021.

Il est probable que 4 chiffres seront donnés : un chiffre pour le groupe des prestataires de services et un chiffre pour le groupe des non-prestataires de services, et pour chaque groupe on dédoublera à nouveau vers un chiffre pour les sélections dans lesquelles tous les domaines de sélection sont pris en considération (y compris ceux dont les D&A ne sont pas propriétaires elles-mêmes, par exemple également tout ce qui concerne les questions non fiscales) et un chiffre uniquement pour les sélections à partir des domaines des D&A dont les D&A sont bien propriétaires. Chaque chiffre se rapportera à l'ensemble des déclarations, aucune distinction ne sera faite entre l'importation et l'exportation, ni entre une procédure normale ou une simplification.

Marc Wouters pose la question de savoir si une telle estimation peut également être faite pour les entreprises non OEA. Werner Rens suggère que les chiffres globaux des sélections des OEA soient également transmis aux coordinateurs des clients. Si une société candidate OEA demande ensuite quelle est la différence entre elle et une société OEA, le chiffre des sélections OEA peut être donné et cette société peut comparer ce chiffre global avec son propre chiffre de sélection.

| NOUVEUX POINTS D'ACTION                         | RESPONSABLE | DATE BUTOIR                     |
|---|-------------|---------------------------------|
| Communiquer le taux de facilitation globale AEO | Werner Rens | 1 <sup>ste</sup> trimestre 2021 |

### Point 8 de l'ordre du jour : État de la situation des fiches de produit user experience

Un double exercice sera effectué à cette fin d'ici la prochaine réunion : un pour la période de l'année 2019 et un pour la période du 1er juillet 2020 au 1er décembre 2020. La raison de ces 2 périodes différentes est que l'AGD&A a adapté son discours dans la communication Brexit depuis juillet et souligne davantage qu'il peut être judicieux de demander certaines autorisation douanières.

L'analyse sera effectuée via Google Analytics pour 3 langues : Néerlandais, français et anglais.

| NOUVEUX POINTS D'ACTION                   | RESPONSABLE | DATE BUTOIR |
|---|-------------|-------------|
| Analyse fiches de produit user experience | Werner Rens | 14/01/2021  |

## Point 9 de l'ordre du jour : Divers

### 9.1 Input private sector

Werner Rens demande comment renforcer l'initiative du secteur privé dans le groupe de travail.

Jean Baeten indique que c'est difficile en ces temps de réunions en ligne car on est assis passivement devant un écran et on doit soudain être actif. Si vous souhaitez vraiment obtenir un input de la part des participants, il convient d'indiquer explicitement à l'avance que l'on attend d'eux qu'ils fassent part de leurs commentaires.

Sophany Ramaen indique que le Forum national est une collaboration entre les deux parties, et que le secteur privé peut également apporter sa contribution de son propre chef. Le secteur privé indique qu'il a d'abord normalement besoin de l'approbation du comité de pilotage lorsqu'il s'agit d'ajouter de nouveaux points à l'ordre du jour. Sophany répond que cela concerne principalement les grands projets. Cependant, il existe plusieurs points d'où une contribution peut venir, soit par l'intermédiaire du groupe de travail au comité de pilotage, soit directement au comité de pilotage. Les contributions peuvent toujours être faites au niveau du groupe de travail. Werner Rens rejoint son point de vue et affirme que des sujets de moindre envergure peuvent être soulevés et traités au sein des groupes de travail spécifiques sans avoir à passer par le comité de pilotage au préalable. S'il s'agit de sujets importants qui nécessitent des décisions importantes et éventuellement beaucoup de ressources, l'approbation du comité de pilotage est requise.

Marc Wouters ajoute que certaines questions peuvent également être discutées via les « divers » au sein des groupes de travail. Il déclare également qu'en raison de l'absence d'un gouvernement et de la crise du corona, tout est au point mort. En termes de législation et de réglementation, par exemple, il ne se passe pas grand-chose. Le manque de contribution et d'initiative n'a donc rien à voir avec le manque d'intérêt du secteur.

| NOUVEAUX POINTS D'ACTION                              | RESPONSABLE   | ÉCHÉANCE |
|---|---------------|----------|
| Sujets que le secteur privé souhaiterait voir abordés | Secteur privé | 14-01-21 |

**La prochaine réunion aura lieu le jeudi 14 janvier 2021 à 13 h 30.**