



# GT MARKETING & COMMUNICATION

## PROCÈS- VERBAL

25 JUIN 2021

<b>CONVENOR</b>	Werner Rens (AGD&A, Marketing) & Jef Hermans (Portmade, CEB)
<b>SECRÉTAIRE</b>	Olivier Van Der Biest (AGD&A – , Marketing)
<b>PRÉSENTS</b>	<p>Jef Hermans (Portmade, CEB)  Werner Rens (AGD&amp;A, Marketing)  Bénédicte Somja (AGD&amp;A, Communication)  Sven Van der Biest (AGD&amp;A, Economic Support)  Michel Lequeu (AGD&amp;A, Economic Support)  Jeroen Sarrazyn (AGD&amp;A, Economic Support)  Kai-Wing So (AGD&amp;A, Economic Support)  Erika Verbelen (AGD&amp;A, Economic Support)  Olivier Van Der Biest (AGD&amp;A, Marketing)  Rudi Lodewijks (AGD&amp;A, Région Hasselt)  Koba Tuts (AGD&amp;A, Région Bruxelles)  Nele Bomans (AGD&amp;A, Méthodes de travail)  Bart Engels (Forum national)  Kristin van Kesteren-Stefan (Autorité portuaire d'Anvers)  Jan Van Wesemael (Voka, Alfaport)  Joana Pijpe (KGH Customs)  Koen De Munck  Jean Baeten (FEB)  Marc Wouters (Fédération pétrolière, Total)  Sophie Verberckmoes (BDO)  Stephanie Dierick (North Sea Port)</p>
<b>EXCUSÉ :</b>	<p>Silvie Hutsebaut (AGD&amp;A, Marketing)  Katrien De Wachter (AGD&amp;A, Communication)  Ivan Hervent (AGD&amp;A, Communication)  Petra Tack (AGD&amp;A, Région Hasselt)  Eline Cuppens (AGD&amp;A, Région Hasselt)  Sophany Ramaen (Forum national)  Ann Devriese (UPS)  Koen De Ceuster (KvK Limbourg, SBDINC)  Nico Bogaerts (Pharma.be, Pfizer)  Patrick Van Cauwenberghe (Autorité portuaire de Zeebruges)  Roel Huys (Tabaknatie)  Diana Bouhuys (Fedex)  Hilde Bruggeman (ASV/NAVES)  Joffrey Decock (Ernst &amp; Young)  Sabine Vande Poele (Fedex)  Serge Gumieny (EY)  Stefan Busselot (Customs 4 Trade)  Sam Quintelier (Brussels Airport)  Fons Uyttendaele (UPS)</p>

### Point 1 de l'ordre du jour : Convivialité de l'application Annucomp

En ce qui concerne le volet douanier, Koen De Ceuster a testé l'application Annucomp, pour laquelle il présentera ses conclusions lors de la prochaine réunion car il n'a pas pu assister à celle d'aujourd'hui.

Pour le volet accise, Marc Wouters a fait tester l'application par quelques personnes de Total. Plusieurs champs et éléments ne sont pas clairs lors de l'utilisation de l'application, mais ils en ont fait un aperçu qu'ils vous enverront. Par exemple, on trouve de plus en plus d'adresses électroniques génériques, alors que les numéros de téléphone corrects sont rares. Le document de synthèse peut donc être remis aux administrateurs d'Annucomp pour leur demander si des modifications peuvent être apportées.

Il pourrait être envisagé de mettre à disposition des coordonnées directes pour les cas urgents. Werner Rens indique qu'au niveau du SPF, un numéro de téléphone unique est de plus en plus souvent choisi comme numéro du centre d'appel. En fonction des informations complémentaires fournies par l'appelant, celui-ci peut être aidé immédiatement en première ligne ou orienté vers les mini-centres de contact des administrations générales, qui peuvent alors le transmettre aux personnes compétentes. Cela dépend également du fait que l'appelant possède ou non un numéro de référence. S'il en a un, il peut être immédiatement orienté vers le service qui s'occupe de son cas. Rudi Lodewijks explique que la douane rejoindra normalement le centre d'appel national le 1<sup>er</sup> décembre 2021. Ce centre

de contact ne sera probablement disponible que pendant les heures de bureau. En termes de vérification, à Anvers par exemple, les services du CRC sont joignables entre 6 h et 22 h, pour lesquels 2 personnes sont de permanence. Ce pourrait être une option à explorer avec l'administration Opérations pour voir si quelque chose peut être arrangé de cette façon pour les interventions d'urgence. Rudi souligne également que les numéros de téléphone figurant sur la correspondance devraient être limités : seules les données de service devraient être indiquées.

NOUVEAUX POINTS D'ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Transmettre les remarques sur Annucomp	Marc Wouters	asap
Chercher une solution interne pour les contacts d'urgence en cas d'interventions d'urgence	Werner Rens	08 octobre 2021

#### Point 2 de l'ordre du jour : Cachet d'approbation

Werner Rens a présenté le cachet d'approbation révisé final à l'équipe de gestion de l'AGD&A, où aucune objection n'a été soulevée. Le cachet ne peut être utilisé que pour les présentations des OPC (FIT, HUB Brussels et AWEX + services commerciaux des autorités portuaires et aéroportuaires). Ces OPC peuvent réaliser des présentations sur des sujets douaniers par l'intermédiaire du département Marketing et de l'équipe Economic Support, qui les examinera ou les transmettra à des collègues pour examen. Tant que les recommandations ne sont pas mises en œuvre, le cachet d'approbation ne sera pas donné pour la présentation en question.

L'avis du groupe de travail est sollicité sur la manière dont la douane peut garantir que le cachet d'approbation n'est pas utilisé de manière abusive.

NOUVEAUX POINTS D'ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Formuler des suggestions pour éviter l'utilisation abusive du cachet d'approbation	GT Comm & Marketing	08 octobre 2021

#### Point 3 de l'ordre du jour : Vérification du fonctionnement des procédures d'urgence du RSS-feed

Jef Hermans indique qu'il n'a reçu qu'un nombre limité de messages via le RSS-feed, alors que davantage de messages ont été publiés sur le site web sans qu'il ne reçoive donc aucune notification.

Jef Hermans fournira un aperçu de ce qu'il a reçu afin que Werner Rens puisse demander au helpdesk de vérifier pourquoi les autres messages ne sont pas parvenus à Jef. Le service informatique de Jef a déjà contacté le helpdesk et a confirmé l'existence d'un problème avec le lien du RSS-feed.

NOUVEAUX POINTS D'ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Aperçu des messages reçus du RSS-feed	Jef Hermans	asap
Demande de renseignements auprès du helpdesk concernant les problèmes du RSS-feed	Werner Rens	08 octobre 2021

#### Point 4 de l'ordre du jour : Modification des week-ends d'entretien avec davantage de pré-avis

Chris De Clerck (AGD&A, ICT) indique que cette question relève du champ d'action de son groupe de travail du Forum national (stratégie numérique) et qu'elle a déjà été traitée par celui-ci. Jef Hermans pense que ce n'est pas correct et déclare qu'il s'agit de communication : « Comment un gouvernement communique-t-il avec ses utilisateurs en ce qui concerne les week-ends de maintenance prévus ». Il aimerait une communication correcte et opportune de ce qui fonctionnera ou non pendant les week-ends de maintenance prévus de telle date à telle date.

Il faut faire passer le message que les changements de dernière minute dans les week-ends de maintenance ont des conséquences importantes pour le monde de la logistique, tant en termes d'organisation que de coûts.

Werner Rens a suggéré que ce point soit à nouveau inscrit à l'ordre du jour du groupe de travail de Chris De Clerck, et qu'un représentant du groupe de travail Communication et Marketing ou quelques personnes de l'entreprise assistent à cette réunion du groupe de travail. Kristin Van Kesteren-Stefan ajoute que cette question a en fait déjà été traitée dans le sous-groupe de travail des fournisseurs de logiciels. Il s'agit du seul qui se réunit régulièrement, mais c'est souvent là que sont discutées et décidées des questions importantes qui ont un impact majeur sur les questions opérationnelles et la façon dont les entreprises s'organisent. Selon elle, les choses y sont convenues au sein du personnel ICT sans penser aux conséquences pour l'opérationnel, ce qui constitue un problème.

NOUVEAUX POINTS D'ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Communiquer au département ICT les besoins de changements pour les week-ends de maintenance	Werner Rens	08 octobre 2021

#### Point 5 de l'ordre du jour : Divers

##### 8.1 Communication défaillante vers le secteur des accises

Marc Wouters s'exprime au nom du secteur des accises pour dénoncer le manque de communication de la part de la douane. Un premier exemple est celui des déficits de e-DA, où les intérêts de retard sont soudainement facturés d'une manière différente sans que cette nouvelle manière soit reflétée dans un règlement ou une loi. Un deuxième exemple est celui des procédures d'urgence spéciales de l'EMCS pour certaines entreprises, pour lesquelles il a été soudainement annoncé qu'elles ne pouvaient plus les invoquer elles-mêmes.

Werner Rens indique qu'il existe au sein de l'AGD&A un département Processus et Méthodes de travail qui traduit en interne comment les douaniers doivent appliquer les procédures. Pour le monde extérieur, il s'agit actuellement d'une zone grise. Cependant, il affirme qu'il a été convenu dans le passé que si certaines méthodes de travail devaient être élaborées et avoir un impact direct sur le secteur privé, celui-ci en serait informé à l'avance. Werner indique que des consultations seront organisées avec le département Processus et Méthodes de travail pour examiner comment faire en sorte que, lorsqu'ils développent quelque chose qui affecte immédiatement le secteur privé, cela puisse être partagé avec eux à l'avance.

NOUVEAUX POINTS D'ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Consultation avec le département Processus et Méthodes de travail concernant les développements en matière de communication	Werner Rens	08 octobre 2021

#### 8.2 Attachés douaniers à l'étranger et connaissance de la TVA

Selon Kristin Van Kesteren-Stefan, ils reçoivent actuellement de nombreuses questions sur la TVA en rapport avec le commerce électronique. Elle demande donc s'il est possible de donner aux différents attachés à l'étranger une formation plus poussée en matière de TVA.

Werner Rens répond que la FIT et l'AWEX disposent d'une très large représentation internationale et de liens directs avec le SPF Finances (pour les impôts directs et la TVA, entre autres), de sorte qu'ils savent quelles voies emprunter. De plus, ils connaissent bien la question, tout comme les représentants locaux. Au sein du SPF Finances, il existe un service « cellule pour les investissements étrangers », formé par des personnes issues des impôts directs et de la TVA, où l'on dispose de connaissances considérables sur ces questions. Ils interviennent sur les questions de TVA, ce que les attachés devraient en principe savoir.

Il sera demandé au département Politique générale s'il est possible que les attachés douaniers reçoivent une courte formation à la TVA, donné par des collègues de l'administration de la TVA.

NOUVEAUX POINTS D'ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Demande de renseignements au département Politique générale concernant des formations à la TVA pour les attachés douaniers	Werner Rens	08 octobre 2021

#### 8.3 Liste des représentants en douane sur le site web de l'AGD&A

Kristin Van Kesteren-Stefan indique que la liste des représentants en douane sur le site de l'AGD&A est un document pdf peu convivial, dans lequel on ne peut pas filtrer, par exemple. Elle demande si ce document peut être présenté sous une autre forme plus conviviale et plus efficace.

NOUVEAUX POINTS D'ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Demander de présenter la liste des représentants en douane sous une autre forme	Werner Rens	08 octobre 2021

**La prochaine réunion aura lieu le vendredi 8 octobre 2021 à 13 h 30.**