



GT MARKETING & COMMUNICATION

PV

29 OCTOBRE 2021

CONVENOR	Werner Rens (AGD&A , Marketing) & Jef Hermans (Portmade, CEB)
SECRÉTAIRE	Werner Rens (AGD&A Marketing) & Jef Hermans (Portmade, CEB)
PRÉSENTS	<p>Jef Hermans (Portmade, CEB) Werner Rens (AGD&A, Marketing) Olivier Van Der Biest (AGD&A, Marketing) Bart Engels (Forum national) Sven Van der Biest (AGD&A , Economic Support) Michel Lequeu (AGD&A , Economic Support) Jeroen Sarrazyn (AGD&A , Economic Support) Erika Verbelen (AGD&A, Economic Support) Filip De Smet (AGD&A, Région Bruxelles) Nele Bomans (AGD&A, Méthodes de travail) Sara Van Cotthem (AGD&A, Région Anvers) Lisa Vivijs (AGD&A, Région Hasselt) Joana Pijpe (KGH Customs) Kristin Van Kesteren-Stefan (Autorité portuaire d'Anvers) Jan Van Wesemael (Voka, Alfaport) Stephanie Dierick (North Sea Port) Joffrey Decock (Ernst & Young) Sam Quintelier (Brussels Airport) John Gerits</p>
EXCUSÉS :	<p>Silvie Hutsebaut (AGD&A, Marketing) Jeroen Vanlauwe (AGD&A, Marketing) Katrien De Wachter (AGD&A, Communication) Ivan Hervent (AGD&A, Communication) Bénédicte Somja (AGD&A, Communication) Rudi Lodewijks (AGD&A, Région Hasselt) Koba Tuts (AGD&A, Région Bruxelles) Petra Tack (AGD&A, Région Hasselt) Eline Cuppens (AGD&A, Région Hasselt) Sophany Ramaen (Forum national) Jean Baeten (FEB) Marc Wouters (Fédération pétrolière, Total) Sophie Verberckmoes (BDO) 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) Serge Gumienny (EY) Stefan Busselot (Customs 4 Trade) Fons Uyttendaele (UPS)</p>

Point 1 de l'ordre du jour : Liste des représentants en douane sur le site web de l'AGD&A

Werner Rens demande au groupe de travail de quelle manière il souhaite que la liste des représentants des douanes soit visualisée sur le site web de l'AGD&A. Kristin Van Kesteren-Stefan indique qu'il est difficile de rechercher des données dans cette liste car il s'agit d'un fichier pdf. Une fonction de recherche serait plus conviviale, car elle permettrait de rechercher des éléments dans le document de manière plus ciblée.

Il convient de vérifier si la publication d'une telle liste de données est conforme aux règles du RGPD. Tous ces représentants des douanes ont-ils déjà donné leur accord initial afin de partager ces données ? Dans le cas contraire, il faudra demander explicitement l'accord de tous les représentants des douanes.

S'il existe une obligation légale de publier une telle liste, il convient alors d'examiner si les entreprises, qui ont dû demander le statut de représentant en douane dans le passé étant donné qu'elles déclaraient pour le compte d'entités sœurs, devraient également figurer sur la liste. Si tel est le cas, il est utile d'ajouter un élément de données, par exemple « agit pour le compte de tiers » ou « est actif uniquement au sein de son propre groupe ».

NOUVEAUX POINTS D'ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Vérifier si la publication est conforme au GDPR	Werner Rens	28 janvier 2022
Demander de quelle manière traiter les données si le représentant en douane veut agir pour des tiers ou non : ajouter un élément de données ?	Werner Rens	28 janvier 2022
Étudier la possibilité d'ajouter une fonction de recherche au document	Werner Rens	28 janvier 2022

Point 2 de l'ordre du jour : Attachés douaniers et connaissance de la TVA

Bart Engels a mené une brève enquête auprès des attachés douaniers. L'approche s'appuyait sur deux questions : reçoivent-ils beaucoup, d'une part, de questions relatives aux changements de TVA et la déclaration en douane H7, et peuvent-ils répondre à ces questions, d'autre part ? Il s'est avéré que les attachés douaniers reçoivent effectivement quelques questions à ce sujet, mais que plus de 90% des questions sont destinées à l'attachée en Chine (Isabelle Bedoyan).

Isabelle dit qu'elle est en contact direct avec Veerle Dierendonckx afin de se coordonner lorsqu'elle doit faire des présentations, et avec l'AG Fiscalité quand il y a des questions concernant la section TVA. Avec les informations dont elle dispose actuellement, elle est en mesure de répondre à l'ensemble des questions. Isabelle participe également au groupe de coordination interne sur le H7 et le e-commerce ; elle est donc immédiatement au courant de tout changement. En terme d'initiatives, elle a déjà présenté des webinaires en coopération avec les douanes néerlandaises et les chambres de commerce. En interne, elle a suivi le e-learning relatif à l'e-commerce. De nombreuses informations utiles se trouvent dans les circulaires relatives à l'e-commerce de [l'AG Douanes](#) et de [l'AG Fiscalité](#).

Point 3 de l'ordre du jour : Consultation avec le département Processus et Méthodes de travail en matière de communication

Cette question est en cours de discussion au sein du Comité de pilotage. Nous attendons la décision du Comité de pilotage à ce sujet.

Point 4 de l'ordre du jour : Communiquer les dates de week-ends de maintenance à l'ICT

Cette question est en cours de discussion au sein du Comité de pilotage. Nous attendons la décision du Comité de pilotage à ce sujet.

Point 5 de l'ordre du jour : Fonctionnement des procédures d'urgence du RSS-feed

Les appels sont placés dans [la rubrique principale des procédures d'urgence D&A](#), et un RSS-feed y est fourni. Il n'y a pas de RSS-feed dans les sous-rubriques, et il n'y en aura pas pour deux raisons. Premièrement, chaque RSS-feed supplémentaire est une affaire coûteuse. Deuxièmement, chaque procédure d'urgence est d'abord publiée sur la page principale, qui est essentiellement un écran d'aperçu, pour ensuite être placée dans les sous-rubriques. En principe, vous devriez alors déjà recevoir la notification via le RSS-feed de la page principale.

Jef Hermans constate toujours des problèmes avec le RSS-feed. Il reçoit bien les notifications des messages qui sont placés sur la page principale, mais il a remarqué qu'il ne reçoit pas de notification pour l'ensemble des procédures d'urgence. Quand il consulte les sous-rubriques, il voit parfois des messages pour lesquels il n'a pas reçu de notification. Cela impliquerait donc que ces messages n'ont pas été publiés en premier sur la page principale, et qu'il n'a donc pas reçu de notification via le RSS-feed.

NOUVEAUX POINTS D'ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Demander de quelle manière la procédure d'urgence est publiée.	Werner Rens	28 janvier 2022

Point 6 de l'ordre du jour : Cachet d'approbation – état de la situation

Werner Rens demande aux membres du groupe de travail si quelqu'un a une idée quant à la manière de sécuriser le cachet d'approbation afin d'éviter les abus. Kristin Van Kesteren-Stefan indique qu'il sera essentiellement très difficile de le sécuriser, surtout s'il est publié sur un site Web ou similaire. La personne qui veut l'utiliser efficacement trouvera un moyen d'obtenir le cachet et de l'utiliser sans autorisation.

Werner suggère d'ajouter une clause de non-responsabilité, comme par exemple « only for use by an official OPC of Belgium ». Kristin ajoute que vous pouvez également l'ajouter au cachet lui-même sous la rubrique .be customs, par exemple « pour les partenaires de Belgium OPC », ou « to be used by Belgium OPC ».

Sven Van der Biest ajoute également que nous devrions examiner la possibilité de changer le cachet en customs.be au lieu de .be customs. Ce nom de domaine n'est pas encore pris, nous pouvons donc éventuellement l'enregistrer et le lier à notre propre page. À convenir avec Ivan Hervent.

NOUVEAUX POINTS D'ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Ajouter la clause de non-responsabilité au logo	Werner Rens	28 janvier 2022
Examiner la possibilité d'enregistrer le nom de domaine customs.be + adaptation du cachet	Sven Van der Biest	28 janvier 2022

Point 7 de l'ordre du jour : Conclusions Annucomp

Koen de Ceuster est absent. Ce point à l'ordre du jour est reporté à la prochaine réunion.

Point 8 de l'ordre du jour : Contacts d'urgence en cas d'interventions d'urgence

Werner Rens a pris contact avec Bert Matthijs (administrateur de l'Administration Opérations).

Par exemple, un camion-citerne transporte de l'essence en suspension de droits d'accise la nuit, mais un événement se produit entraînant la perte de la cargaison. Ceci doit être officiellement établi par les services d'accises. Qui peuvent-ils contacter ?

Bert Matthijs indique que cela doit être vérifié, car cela signifierait qu'il devrait y avoir une sorte de service permanence. Une recherche interne est nécessaire afin de savoir si cela est réellement organisé de cette manière ou si cela est fait de manière ad hoc. Ceci doit être officiellement établi.

NOUVEAUX POINTS D'ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Suivi	Werner Rens	28 janvier 2022

Point 9 de l'ordre du jour : Divers

9.1 Évènement OEA 3C

En raison des mesures en lien avec la COVID-19, l'AGD&A est contrainte de trouver un autre lieu. L'évènement n'aura donc plus lieu au Centre Pacheco, puisque la capacité maximale y était limitée à 60 personnes. Il y a déjà 200 inscriptions, la salle du Centre Pacheco n'était donc plus une option. Il est fort probable que le BEL Brussels soit utilisé comme lieu de réunion. Ils permettent à un plus grand nombre de personnes d'y assister, mais il faudra utiliser le Covid Safe Ticket. La communication à l'attention de tous les invités à ce sujet suivra. Sous réserve que les règles ne deviennent pas encore plus strictes, l'évènement aura donc lieu le 9 décembre 2021.

9.2 État de la situation SBA

Sven Van der Biest a fait le point sur le non-paper qui a été soumis à la Commission européenne à la fin du mois de mars. À ce jour, aucun feed-back n'a été reçu de la part de la Commission, en dépit de plusieurs rappels. En outre, des objectifs ont également été formulés pour le contrat d'administration 2022-2024. Quel que soit le feed-back de la Commission, le SBA et son application, ainsi que les connaissances qui y sont liées, continueront d'être examinés. Des consultations ont également eu lieu avec les douanes néerlandaises afin d'échanger les meilleures pratiques. Il en a résulté le fait suivant : nous allons voir si nous pouvons élaborer un pilote commun pour le suivi, le SBA et l'audit SBA. Cette idée sera lancée aujourd'hui lors de la concertation Benelux. Si la réponse est positive, le projet sera bientôt concrétisé dans ce cadre et on recherchera des entreprises candidates afin de participer au projet pilote.

Le département Marketing a placé une méthode de travail SBA sur la liste des priorités pour 2022. Il n'est pas encore certain que cela soit retenu, mais ce serait un exercice utile pour l'élaboration de la méthode de travail du SBA de 2^e ligne.

Kristin Van Kesteren-Stefan demande si le SBA peut être inclus dans le « groupe des sages » qui se penche sur l'avenir de la douane (dont Chris Peeters fait partie). Werner Rens dit que les sujets qui y sont discutés sont déjà fixés, et il ne sait pas s'il y a une possibilité d'inclure ce sujet en particulier. Cette initiative n'a pas été prise par les autorités douanières mais par l'UE (DG Taxud). Cette action doit être coordonnée avec Liesbeth Franken et Veerle Spolspoel.

NOUVEAUX POINTS D'ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Examiner si le SBA peut être inclus dans le « groupe des sages ».	Sven Van der Biest	28 janvier 2022

9.3 Rôle des attachés douaniers dans des cas tels que la sous-évaluation

Le rôle des attachés est de veiller à ce que l'AGD&A puisse entrer en contact avec les bonnes personnes dans les pays où elle opère. Ils soutiennent également l'échange de connaissances et d'expertise, mais cela se situe à un niveau plus large et ne concerne pas uniquement la sous-évaluation.

Dans les dossiers eux-mêmes, ils ont un rôle de soutien ; la constitution des dossiers est effectuée par l'administration elle-même (généralement le service Recherches).

9.4 Visualisation du processus de saisie d'un envoi

Kristin Van Kesteren-Stefan explique que lorsque quelque chose prend plus de temps qu'il ne le devrait en théorie, la douane est souvent désignée lors des communications comme l'organisme responsable de ce retard. Il y a très peu de connaissances sur les différentes fonctions et les administrations et services sous-jacents qui, par exemple, doivent mener des investigations, dont la douane dépend afin de pouvoir passer à l'étape suivante. Dans les communications, il conviendrait d'accorder plus d'attention à la question de savoir qui fait quoi, afin de lutter contre le cliché qui rend la douane responsable du retard accumulé.

Werner Rens dit qu'il y a déjà des idées à ce sujet. Par exemple, l'ensemble du processus d'importation et d'exportation (certainement en ce qui concerne les installations portuaires et les aéroports) devrait être rendu visuel via un port community system (PCS). Le statut des autorités douanières devrait également être indiqué via ce système, afin qu'un chargeur puisse voir quel est le statut de son envoi : en attente en raison d'un contrôle douanier, ou en attente en raison d'une sélection douanière mais où les marchandises n'ont pas encore été présentées. Une sorte de track and trace via le PCS qui ne peut être consulté que par les parties concernées.

Il est intéressant de publier une communication sur notre site web, le site du Forum national, le port... détaillant brièvement les différentes étapes qui surviennent quand les marchandises arrivent dans un port maritime et/ou un aéroport. À partir de là, un chargeur peut mieux comprendre quelles sont ces différentes étapes lorsqu'un envoi arrive et quand les douanes interviennent dans le processus de mainlevée/de contrôle.

Un nouveau point de l'ordre du jour peut être créé à cet effet.

Jeroen Sarrazyn et Kristin Van Kesteren-Stefan prendront l'initiative à cet égard.

NOUVEAUX POINTS D'ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
--------------------------	-------------	----------

Développement visuel du processus d'entrée des envois et de l'intervention des autorités douanières	Jeroen Sarrazyn et Kristin Van Kesteren-Stefan	28 janvier 2022
---	--	-----------------

La prochaine réunion aura lieu le 28 janvier 2022 à 10h00.