



GT MARKETING & COMMUNICATION

RAPPORT

29.06.2023

CONVENOR	Werner Rens (AGD&A, Marketing) & Jef Hermans (Portmade, CEB)
SECRÉTAIRE	Olivier Van Der Biest (AGD&A, Communication)
PRÉSENTS	Jef Hermans (Portmade, CEB) Werner Rens (AGD&A, Marketing) Katrien De Wachter (AGD&A, Communication) Bénédicte Somja (AGD&A, Communication) Olivier Van Der Biest (AGD&A, Communication) Jeroen Vanlauwe (AGD&A, Marketing) Silvie Hutsebaut (AGD&A, Marketing) Jeroen Sarrazyn (AGD&A, Support économique) Erika Verbelen (AGD&A, Support économique) Nele Bomans (AGD&A, Méthodes de travail) Koba Tuts (AGD&A, Région de Bruxelles) Jonas Knevels (AGD&A) Sara Van Cotthem (AGD&A, Région d'Anvers) Bart Engels (Forum national) Marc Wouters (Fédération pétrolière, Total) Alexander Schmitz (Pfizer) Diana Bouhuys (Fedex) Jean Baeten (FEB) Joana Pijpe (KGH Customs) Joffrey Decock (Ernst & Young) Kristin van Kesteren-Stefan (Autorité portuaire d'Anvers) Stephanie Dierick (North Sea Port)
EXCUSÉS	Ivan Hervent (AGD&A, Communication) Sven Van der Biest (AGD&A, Support économique) Michel Lequeu (AGD&A, Support économique) Rudi Lodewijks (AGD&A, Région de Hasselt) Eline Cuppens (AGD&A, Région de Hasselt) Lisa Vivijs (AGD&A, Région de Hasselt) Petra Tack (AGD&A, Région de Hasselt) Jan van Wesemael (Voka, Alfaport) Koen De Ceuster (KvK Limbourg, SBDINC) Patrick Van Cauwenberghe (Autorité portuaire de Zeebrugge) Sam Quintelier (Brussels Airport) Sophie Verberckmoes (BDO)

Point 1 à l'ordre du jour : État des lieux « Processus visuel d'entrée »

Aucun feed-back n'a été reçu jusqu'à présent en ce qui concerne la première proposition de Jeroen Sarrazyn, Kristin Van Kesteren-Stefan et Hilde Bruggeman.

Nous pouvons donc décider que la version draft peut être publiée sur le site web. Cette version de base pourra éventuellement être modifiée ultérieurement.

Point 2 à l'ordre du jour : Cas pratiques relatifs aux interventions d'urgence

Marc Wouters dispose d'un cas pratique qu'il va décrire de manière succincte et envoyer par e-mail. Cela concerne une station-service à Menin, où du diesel a été accidentellement mélangé avec de l'essence. Avant que les pompes ne puissent être à nouveau utilisées, les autorités locales en charge des accises doivent se rendre sur place pour faire des constatations. La question était donc de savoir à qui elles devaient s'adresser.

Werner Rens transmettra ce cas au dirigeant de l'Administration Opérations pour voir comment il est possible d'intégrer cette question dans les procédures.

NOUVEAUX POINTS D'ACTIONS	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Réponse définitive relative aux interventions d'urgence	Werner Rens	13.10.2023

Point 3 à l'ordre du jour : Parcourir le guide des bureaux + liste interne

Jef Hermans a commencé à travailler avec AnnuComp (niveau SPF), mais il explique qu'en réalité une connaissance suffisante de la structure de la région concernée est nécessaire pour pouvoir travailler facilement avec l'outil. Il connaît assez bien la structure de sa propre région (Anvers) et arrive donc à travailler avec l'outil, mais lorsqu'il doit effectuer une recherche pour une autre région, la tâche s'avère plus complexe et il ne sait pas très bien quel service fait quoi. Kristin Van Kesteren-Stefan se range à l'avis d'Hermans et explique qu'il faut déjà connaître la structure organisationnelle de la région pour pouvoir effectuer des recherches dans AnnuComp.

Werner Rens demande si quelqu'un a déjà essayé la recherche par mots-clés, mais il s'avère que cette fonctionnalité n'a pas été testée par les membres du groupe de travail. Marc Wouters ajoute qu'il a essayé une fois dans le cas des accises, mais que cela n'a pas porté ses fruits.

La Direction d'Anvers dispose d'un document assez complet de sa structure organisationnelle, qu'elle met régulièrement à jour et transmet dès lors à chaque fois aux entreprises de sa région. Le secteur privé demande s'il serait possible de publier ce document sur le site web et si un tel document pourrait également être élaboré pour les autres régions. Werner Rens approfondira cette demande avec l'Administration Opérations.

Jonas Knevels fait remarquer qu'il est préférable de ne pas mentionner de numéros de service ou de noms de personne dans les documents, car il serait dès lors possible de contacter directement les services ou les personnes renseignées. Werner Rens répond qu'un contact center général pour la douane est désormais également en place. Il s'agit d'un point de contact de première ligne, mais qui peut également transférer la question en deuxième ligne en cas de questions particulières.

Alexander Schmitz indique que les questions relatives aux douanes et accises sont souvent complexes, ce qui nécessite souvent l'aide d'un expert au sein de l'AGD&A. Les personnes qui travaillent dans le secteur depuis un certain temps connaissent en général plusieurs personnes à qui elles peuvent poser directement leurs questions complexes. D'un point de vue pratique, il lui semble donc plus facile de travailler lorsque les entreprises disposent directement des coordonnées des services, mais il comprend que c'est un sujet sensible. Werner Rens ajoute qu'il y a effectivement beaucoup de contacts quotidiens entre les douanes et le secteur privé, davantage par rapport à d'autres administrations, et que des questions complexes nécessitent souvent l'intervention d'experts. Il comprend le point de vue d'Alexander et approfondira également la question en interne.

Sara Van Cotthem affirme que l'on pourrait également réfléchir davantage à la manière dont les documents sont diffusés. Le document de la Direction Anvers n'est actuellement distribué que par e-mail aux « abonnés » au niveau régional, mais cela pourrait également être étendu au niveau national. De cette manière, de nouveaux abonnements pourraient être créés pour ces mailings et les mises à jour pourraient être envoyées à toutes les régions de manière systématique.

NOUVEAUX POINTS D' ACTIONS	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Recherche dans AnnuComp par mots-clés	Groupe de travail	13.10.2023
Le document d'Anvers peut-il être publié + réalisé également pour les autres régions ?	Werner Rens	13.10.2023

Point 4 à l'ordre du jour : Feed-back 3C pour les prestataires de services

Le logo 3C est officiellement déposé en tant que marque, ce qui lui confère une protection de 10 ans au niveau européen. Son propriétaire est le SPF Finances. Avec l'aide du Service juridique du SPF Finances, nous examinons actuellement la manière dont les entreprises 3C officiellement reconnues peuvent utiliser le logo dans leur communication.

Jef Hermans fait le point sur l'état des lieux du logo 3C pour les prestataires de services. Actuellement, il y a encore beaucoup de points d'interrogation : jusqu'où pouvons-nous aller, qu'entendons-nous par là, quels sont les avantages ? Actuellement, il est difficile de s'établir en tant que 3C en Belgique lorsque le siège social se trouve dans un autre pays. En raison du projet de réforme de l'Union douanière et du « EU Customs Datahub », il devient dès lors intéressant d'établir un « competence center » pour envoyer des données transactionnelles aux autres États membres à partir de ce dernier.

Werner Rens suggère d'organiser une réunion entre le Support économique et les prestataires de services afin de réfléchir ensemble aux 3C pour les prestataires de services.

NOUVEAUX POINTS D' ACTIONS	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Réunion entre le SE et les prestataires de services en lien avec 3C pour prestataires de services	Werner Rens & Jef Hermans	Avant le 13.10.2023

Point 5 à l'ordre du jour : Implémentation MoU Voka/Alfaport

Werner Rens signale qu'il n'y a pas encore beaucoup de progrès à ce sujet, car les réunions abordent principalement le dossier « Réforme de la politique de sanctions des Douanes et Accises ».

L'implémentation s'articule autour de 4 thèmes principaux :

- Combinaison des trajets d'amélioration, de la bonne foi et du modèle pyramidal de Bert Matthijs (contrôle interne de l'entreprise elle-même, organisme d'audit externe et contrôles douaniers) avec la politique de sanctions.
- Échange d'informations. Des progrès ont toutefois été réalisés dans ce sens. À la douane, la gestion des risques a été abordée en interne sous l'angle du type d'informations pouvant être partagées. Cela consiste pour la douane en les informations qu'elles trouvent en interrogeant les systèmes de déclaration (recherche des tendances d'erreurs). En ce qui concerne les tendances du marché, c'est plus difficile, mais un partage d'informations assez général est possible. Par exemple, une campagne de sensibilisation est actuellement menée sur le contournement des sanctions liées à la Russie (à l'intention des 3C et des OEA).
- Cadre de sécurité juridique.
- Information pour les manutentionnaires.

Nous pouvons conclure que l'implémentation est en cours de développement. Un suivi est également prévu.

Point 6 à l'ordre du jour : Enquête OEA

Le taux de réponse a légèrement augmenté par rapport à 2018 pour atteindre 40 %, ce qui nous permet de parler d'un échantillon représentatif.

L'enquête a porté sur quatre thèmes principaux :

- Satisfaction générale : augmentation par rapport à 2018 (de 74 % à 80 %), ce qui n'est pas mauvais pour un organisme de contrôle comme la douane.
- Contact avec les clients : les points de contact et les informations sur les produits et services obtiennent un bon score, mais il y a encore du travail à faire pour fournir des informations à propos des modifications de la législation.
- Autorisation des OEA : les coordinateurs clients obtiennent une très bonne note. Des améliorations sont encore nécessaires en ce qui concerne la procédure de demande et le processus d'obtention de l'autorisation. Les audits obtiennent un bon score aussi bien en termes de connaissances qu'en ce qui concerne l'attitude des auditeurs. Dans d'autres États membres, l'autorisation présente plus d'avantages. La Commission devrait adopter une position plus stricte en ce qui concerne la facilitation des OEA.
- AEO insight : sondage sur les préférences en termes de canaux d'information. Le contact direct est la préférence absolue.

Les prochaines étapes ont été exécutées dans l'intervalle. Une analyse Swot a été réalisée en interne, une matrice de confrontation a été élaborée et 4 domaines d'action ont été définis et proposés à l'équipe de management :

- Site web : mise à jour du contenu.
- Cycle de vie de l'autorisation OEA et trajet + avantages.
- Contact avec les clients.
- Qualité de la coordination avec les clients : très importante pour les entreprises, doit être permanente.

Le groupe de travail convient qu'il est utile de réaliser régulièrement une enquête auprès des clients.

Point 7 à l'ordre du jour : Événement « 15 ans AEO »

L'événement qui a eu lieu au Pacheco à Bruxelles a été un grand succès. Plusieurs thèmes ont été abordés et environ 250 personnes ont participé à l'événement.

De plus amples informations et une communication à ce sujet sont disponibles sur [le site web](#). Dès que le site web sera mis à jour, une actualité sera également publiée sur internet et les membres du groupe de travail en seront également informés.

Point 8 à l'ordre du jour : Divers

8.1 Communication sur les ENS/PNTS.

Kristin Van Kesteren-Stefan a entendu plusieurs collaborateurs de l'AGD&A dire qu'ils se sentaient mal informés sur les changements ICT à venir concernant ENS/PNTS/IDMS/EDMS.

Katrien De Wachter répond qu'il y aura encore des communications internes à ce sujet dans les prochains jours, notamment sur l'intranet et par e-mail groupé. L'intranet sera également mis à jour.

La prochaine réunion aura lieu le 13.10.2023.