



GRUPE DE TRAVAIL COMMUNICATION

RAPPORT

10 NOVEMBRE 2016

CONVENOR	Jef Hermans (Portmade/VEA) / Katrien De Wachter (AGD&A)	
SECRÉTAIRE DE SÉANCE	Katrien De Wachter (AGD&A)	
PRÉSENTS	Ivan Hervent (Service Communication AGD&A)	Joris Vandevondele (Helpdesk PLDA)
	Guy Ghys (Service manager régional Bruxelles AGD&A)	Joris De Cock (Service d'encadrement Communication & Coordination)
	Luc Sambre (VEA/CEB)	Herman Van Cauwenberghe (Régie relations nationales et internationales)
	Jan Van Wesemael (VOKA)	Marc Wouters (Fédération pétrolière)
	Wesley De Visscher (FEB)	Ilker Aydin (Régie relations nationales & internationales) .
	Kristin Van Kesteren-Stefan (Société portuaire d'Anvers)	
EXCUSÉE	Hilde Bruggeman (ASV/Naves)	

Point 1 de l'ordre du jour : Numéro EORI pour indépendants / entreprises obligatoire en cas d'importation à partir du 09/01/2017

Herman commente l'obligation selon laquelle tous les importateurs devront disposer d'un numéro EORI à partir du 09/01/2017. Le Groupe de travail Courrier express a demandé de communiquer largement à ce sujet.

Problème : Un importateur ne se rend parfois lui-même pas compte qu'il est importateur.

NOUVEAUX POINTS D'ACTION (À FORMULER DE MANIÈRE CLAIRE ET SPÉCIFIQUE !)	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
La procédure pour obtenir un numéro EORI doit être clarifiée. Cela doit ensuite être communiqué au Service Communication de l'AGD&A.	H. Van Cauwenberghe	25-11-2016
Le Service de Communication AGD&A se charge d'une large communication de cette information (par le biais de l'Institut des experts comptables & des comptables, UNIZO, la FEB, ...)	Service COC	Après le 25-11-2016
Le Service de Communication AGD&A informe les membres du groupe de travail de la procédure.	Service COC	Après le 25-11-2016
Examiner si un groupe de travail e-commerce peut être créé	Groupe de travail Convenors	le plus rapidement possible

Point 2 de l'ordre du jour : Nouvelle structure du Forum national

Katrien explique la nouvelle structure, par laquelle des groupes de travail thématiques remplacent la structure des piliers de jadis, afin de pouvoir travailler de manière plus efficace et structurée. En outre, un thème est traité dans un seul et même groupe de travail.

La répartition des tâches de ce groupe de travail est double :

D'une part, la diffusion des décisions prises au sein du Forum national, tant auprès de l'AGD&A, que des membres des fédérations. D'autre part, lancer/améliorer les processus de communication internes et externes au sein de l'AGD&A.

La circulation des informations du Forum national se fera de toute façon de manière plus fluide, vu que les rapports sont publics et qu'une lettre d'information va bientôt être lancée.

NOUVEAUX POINTS D'ACTION (À FORMULER DE MANIÈRE CLAIRE ET SPÉCIFIQUE !)	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Les nouveaux membres/spécialistes en communication du secteur privé ou du secteur académique sont les bienvenus, et peuvent être invités à participer aux réunions. À l'avenir, inviter également les collaborateurs du	Convenors	Pas de date butoir

service de communication des entreprises portuaires.		
--	--	--

Point 3 de l'ordre du jour : Commentaires sur le nouvel intranet de l'AGD&A

Ivan dresse un état d'avancement du nouvel intranet.

Le nouveau directeur ICT souhaite établir l'intranet dans un environnement sharepoint au lieu de travailler avec DRUPAL.

Différentes dates butoir sont déjà dépassées. En ce qui concerne l'AGD&A, le contenu rédactionnel est prêt, mais il faut attendre le nouveau système.

Pour l'instant, aucune nouvelle date de livraison n'est connue.

NOUVEAUX POINTS D'ACTION (À FORMULER DE MANIÈRE CLAIRE ET SPÉCIFIQUE !)	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Le groupe de travail communication doit rédiger une note à adresser au dirigeant d'ICT, demandant la date butoir à laquelle le nouvel intranet sera opérationnel. Souligner l'importance du transfert de connaissances et de la fourniture d'informations au sein de l'AGD&A.	Les Convenors du groupe de travail	le plus rapidement possible

Point 4 de l'ordre du jour : Nouvel internet

Joris De Cock montre la maquette de la présentation du nouveau site internet. La gestion du site se fera en travaillant avec Drupal. Luc Sambre se demande si lors de l'élaboration du site web, on a utilisé une plateforme de data-management. A-t-on consulté le profil des utilisateurs, ou quels thèmes avaient eu le plus de visites et avaient été le plus visités ?

Joris De Cock fait savoir que lors de l'élaboration du site web, il n'en a pas été fait usage. Lors de la sélection des thèmes, on a surtout porté de l'attention aux questions posées par le biais d'info.douane et aux problèmes qui sont apparus lors des manquements relatifs aux informations proposées.

Jan van Wesemael met l'accent sur le fait qu'e-commerce devienne de plus en plus important et que le point de départ doit être l'entrepreneur.

Joris D.C. et Ivan font savoir que l'AG de l'AGD&A, veut faire correspondre les couleurs du futur site web, avec les couleurs du striping utilisé sur les véhicules/motos et sur les bateaux.

L'actuel site web PLDA sera intégré dans le nouveau site.

En ce qui concerne la lisibilité, il est demandé de réécrire les textes difficiles de manière plus compréhensible et de proposer un lien vers les dispositions légales. Il faudrait réécrire la Loi générale et le CDU dans un langage compréhensible, comme le « douanehandboek » aux Pays-Bas.

Il est proposé, dès que quelque chose est placé sur Fisconet+, de chaque fois donner, sur le site web de l'AGD&A, une courte introduction à la législation.

Il est demandé s'il serait possible d'introduire, par le biais du nouveau site web, des formulaires portant une signature électronique. D'après M. Wauters, peu de numéros de téléphone sont publiés sur le site web de NL-douane, car ils partent du principe que toutes les informations doivent pouvoir être trouvées sur le site web.

NOUVEAUX POINTS D'ACTION (À FORMULER DE MANIÈRE CLAIRE ET SPÉCIFIQUE !)	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Joris De Cock va proposer à Fedict, d'appliquer une plateforme de data-management.	Joris De Cock	25-11-2016
Transmettre la maquette aux membres du groupe de travail	Joris De Cock	25-11-2016
Transmettre des exemples, par lesquels Fisconet + renvoie vers des textes de loi non consolidés	Jan Van Wesemael	25-11-2016
Vérifier si des formulaires portant une signature électronique, peuvent être introduits par voie électronique	Joris De Cock	25-11-2016

Point 5 de l'ordre du jour : Compte Twitter ou whatsapp pour des entreprises, pour le helpdesk PLDA

Joris Vandevondele explique, sur la base de la note (voir annexe), que le helpdesk PLDA souhaite une communication rapide, moderne et précise en cas de problèmes avec différentes applications.

À cet effet, il a été proposé de travailler au moyen d'un compte Twitter ou de Whatsapp pour entreprises.

La demande la plus insistante du groupe de travail concernait la résolution du problème de communication entre ICT et le help desk PLDA. Le cœur du problème réside en effet dans la collaboration entre les deux services, pas toujours idéale. À cet effet, on pourrait éventuellement élaborer un SLA de manière à conclure des accords clairs sur le délai au cours duquel une procédure d'urgence peut être lancée.

La solution pourrait être un RSS feed, de manière à pouvoir s'abonner ou se désabonner à certains bulletins d'information. Le lien vers le site PLDA pourrait alors être placé dans le bulletin d'information.

NOUVEAUX POINTS D'ACTION (À FORMULER DE MANIÈRE CLAIRE ET SPÉCIFIQUE !)	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Rechercher de nouveaux sites web dans RSS feed	Joris De Cock	25-11-2016
Faire remonter au comité de pilotage, la demande relative à l'élaboration d'un SLA entre le responsable du helpdesk PLDA et ICT	Les Convenors du groupe de travail	25-11-2016

Point 6 de l'ordre du jour : Tour de table au sujet de la nécessité des applications douanières

Sur la base de quelques « best practices », Joris De Cock montre des exemples d'applications provenant d'Italie, de Singapour et d'Allemagne.

Joris explique également que le Comité de direction du SPF Finances rejoint le grand intérêt montré par la Douane, mais qu'il faut surtout se focaliser sur des sites web adaptatifs.

Jef Hermans renvoie au projet « next port » : Banque de données de tous les opérateurs économiques, recueillant toutes les données. Une personne intéressée et autorisée peut y retrouver des informations.

Luc Sambre : Une mesure de l'efficacité et de la charge de travail doit tout d'abord se faire car on ne peut prendre de décision sans analyse.

Jef Hermans : Les processus de business au sein du Forum national doivent d'abord être examinés sur la base de la nouvelle structure. Le setup du Forum est meilleur car on ne travaille plus par processus.

Conclusion : La nécessité en matière d'applications ressortira après avoir réexaminé les processus de business au sein du Forum national.

Prochaine réunion : Le 24 janvier 2017 - 13h30 NOGA Bruxelles