



GT MARKETING & COMMUNICATION

PROCÈS- VERBAL

29 JANVIER 2021

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

Point 1 de l'ordre du jour : Feed-back relatif à la première newsletter de l'AGD&A

Ivan Hervent explique brièvement que, pour le contenu de la newsletter, on a choisi de rassembler principalement les actualités intéressantes et importantes déjà publiées et de les remettre sous les projecteurs. Le module d'inscription a enregistré 248 inscriptions. La première newsletter paraîtra probablement le 1^{er} février et se composera d'un préambule de l'administrateur général, Kristian Vanderwaeren, de chiffres concernant les drogues à Anvers, de la valeur en douane et la sous-estimation, de la réglementation autour du Brexit et ensuite, principalement avec l'Irlande du Nord et de références sur tout ce qui concerne la crise du coronavirus. Par ailleurs, il y aura sans doute aussi un article qui n'est jamais paru auparavant. La newsletter ne sera provisoirement disponible qu'en néerlandais et en français parce que la douane ne dispose actuellement pas des capacités pour tout traduire dans les 4 langues dans le délai requis. Kristin van Kesteren-Stefan soulève qu'il serait intéressant de quand même publier une version anglaise mais selon la loi sur les langues, une traduction en anglais ne peut se faire qu'après qu'une version allemande a été publiée.

Jef Hermans demande si le lien d'inscription exact peut de nouveau être envoyé aux fédérations. Ivan Hervent répond que la communication a déjà été importante, entre autres par le biais du site web de l'AGD&A, LinkedIn et par la biais du Forum National.

Werner Rens propose de mettre un avis sur le site web lorsque la première newsletter sera envoyée, comportant aussi un message disant que les intéressés peuvent s'inscrire par le biais du module pour recevoir les newsletters suivantes automatiquement (les nouvelles inscriptions ne sont pas rétroactives). La newsletter sera aussi publiée sur le site web de l'AGD&A.

NOUVEAUX POINTS D'ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Actualité sur le lancement de la newsletter AGD&A	Ivan Hervent	01.02.2021

Point 2 de l'ordre du jour : Non paper DG Taxud sous SBA

Sven Van der Biest répète brièvement l'historique du non paper sous SBA. En juin 2020, une proposition de non paper a été transmise à la Commission. Dans le feed-back à ce propos qui a été reçu en été, on se pose des questions sur le couverture des risques, le monitoring et le fait de savoir s'il y avait assez de moyens disponibles en interne. Il était donc nécessaire de confirmer à nouveau ce qui avait été reçu en septembre de la part du management. À l'automne, on a cherché des solutions aux questions de la Commission mais, à cause de leur complexité et des nombreuses questions sur le Brexit, le délai pré-établi n'a pas été respecté. Actuellement, une proposition est prête. Dans le courant de février, elle sera présentée en interne au groupe de projet qui y a travaillé, dans le but de transmettre, au premier trimestre encore, cette proposition après approbation à la Commission. Ensuite, il faudra de nouveau attendre un feed-back.

Point 3 de l'ordre du jour : Disclaimer/logo/stamp of approval (cachet d'autorisation) à placer sur les PPT

L'équipe Marketing a quelques idées pour faire élaborer un cachet d'autorisation par le service de graphisme et les propose au groupe de travail. Le groupe estime que les petits icones utilisés sur quelques exemples sont chouettes mais qu'ils disparaîtront presque quand on réduit le cachet de taille. La préférence du groupe va au logo en bas à droite sur la diapositive, mais ils suggèrent, pour celui-là, d'inverser les couleurs des cercles.

Jef Hermans demande si la douane ne craint pas un abus du cachet d'autorisation. Werner Rens le rejoint sur ce point et indique qu'il faudra lier diverses conditions à l'utilisation du cachet. Il ne pourra être utilisé que par les entités qui font la promotion de la Belgique. Il s'agit donc d'OPC (Organismes de Promotion du Commerce - TPO Trade Promotion Organisations) de droit public ou semi-public, comme FIT, l'AWEX, HUB Brussels et éventuellement l'Agence pour le Commerce extérieur. En outre, dans les communautés portuaires, nous voyons aussi souvent des organes de ce type, comme le volet commercial ou marketing au sein du Port d'Anvers, le MI, Brucargo et Liège Airport, dont ces entités sont aussi de droit public ou semi-public. Le cachet ne pourra donc pas être utilisé par des entreprises privées parce que cela entraînerait une surcharge de travail et un risque d'abus en cas d'usage.

Cela doit encore être présenté et approuvé en interne au sein de l'AGD&A avant de pouvoir être utilisé.

NOUVEAUX POINTS D'ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Adaptation du cachet d'autorisation	Équipe Marketing	01.04.2021
Présentation du cachet d'autorisation à l'équipe Management	Werner Rens	01.04.2021

Point 4 de l'ordre du jour : Degré de facilitation global OEA

Quatre chiffres ayant chaque fois trait à la facilitation transactionnelle seront communiqués, faisant une distinction entre les prestataire de services certifiés OEA et les prestataire de services non certifié OEA. Ils seront ensuite répartis en deux groupes, selon la fait que la douane puisse décider de manière autonome si elle effectue certains désélections pour OEA ou non.

Le chiffre qui est calculé sera un chiffre global à travers l'ensemble des déclarations et autorisations. En principe, il doit être supérieur à 1 parce que les sociétés bénéficient alors de l'autorisation OEA. Pour le calcul du chiffre, on place en numérateur le nombre de sélections que toutes les entreprises OEA auraient eues si elles n'avaient pas d'autorisation OEA, tandis qu'en dénominateur, on met le nombre de sélections que toutes les entreprises OEA ont réellement reçues.

Jef Hermans trouverait cela très intéressant et utile si l'on calculait et communiquait le chiffre de facilitation individuellement aussi, de sorte que l'entreprise OEA puisse comparer son propre chiffre avec la situation moyenne et d'améliorer, le cas échéant, le fonctionnement OEA propre. Werner Rens indique que le calcul d'un chiffre individuel n'est pas encore possible actuellement pour diverses raisons, entre autres, la complexité. Il indique aussi qu'une comparaison du chiffre propre avec le chiffre global n'est pas un bon exercice car cela dépend de vos propres flux commerciaux.

Werner Rens communique que chaque entreprise OEA recevra les chiffres globaux par e-mail personnel mais se tâte sur le fait de savoir si la douane doit aussi envoyer ces chiffres globaux aux entreprises non OEA. La décision du groupe de travail est que les chiffres généraux du niveau de facilitation peuvent bien être communiqués sur le site web. Cependant, il faut encore présenter cet élément à l'équipe Management.

NOUVEAUX POINTS D'ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Présentation à l'équipe de management de la publication sur le niveau de facilitation globale sur le site web	Werner Rens	01.04.2021

Point 5 de l'ordre du jour : Évolution 3C pour 2021

Sven Van der Biest indique qu'il y a déjà actuellement 14 entreprises 3C inscrites et que le but est de clôturer l'année 2021 avec 20 entreprises 3C. En mars, deux nouvelles entreprises rejoindront déjà le projet. Un autre objectif est de tenir une réunion stratégique avec chacune des ces entreprises 3C au moins une fois par an. Par ailleurs, ils souhaitent aussi continuer à organiser des webinaires, comme le webinaire sur ICS2 planifié pour mars 2021. Celui-ci reprendra partiellement ce qui était proposé auparavant au sein du Forum National mais reprendra aussi quelques résultats de tests et des captures d'écran du visuel à venir.

Initialement, un événement OEA était planifié pour septembre 2020, mais, à cause des mesures contre le coronavirus, il n'a pas pu avoir lieu. Cet événement est prévu pour l'automne 2021, sous réserve d'autres développements autour de la Covid-19.

Point 6 de l'ordre du jour : Lettres types - acceptation de la demande d'autorisation

Si, en tant qu'entreprise, vous demandez une autorisation, vous recevez une lettre d'acceptation après un certain délai, à la condition que tout soit en ordre. Dans cette lettre, on trouve aussi souvent le délai prévu de la décision. Jef Hermans a un exemple de lettre dans laquelle ce délai s'est avéré être quand même très long (demande le 07.12.2020, date de fin le 20.05.2021). Le délai communiqué est au maximum le délai légal tel que repris dans le CDU. Pour de telles demandes d'autorisation, il indique qu'une décision doit être accordée.

Rudi Lodewijks affirme que l'exemple montré n'utilise pas les mots classiques de l'acceptation et que le délai mentionné ne correspond pas non plus. Il indique que les lettres d'acceptation seront générées automatiquement par KISSIC pour que plus aucune adaptation manuelle ne puisse être possible.

Werner Rens propose d'adapter la formulation des délais parce que la douane délivre la plupart du temps l'autorisation plus rapidement que le délai légal. Une solution pourrait être d'ajouter le mot « maximum » au délai dans la lettre type. La date ultime doit toutefois toujours être mentionnée de sorte que le demandeur puisse interjeter un recours administratif quand la date est échuë et qu'aucune décision n'a encore été rendue. Il indique aussi d'un message sera envoyé à la région de laquelle provient la lettre d'exemple.

Les membres du groupe de travail peuvent envoyer leurs remarques et suggestions pour adaptation des lettres à l'adresse e-mail du Forum National. Ensuite, elles seront transmises à Rudi Lodewijks.

NOUVEAUX POINTS D'ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Envoyer un message à la région de la lettre d'exemple	Werner Rens	01.04.2021
Envoi des remarques sur les lettres types à l'adresse forumda@minfin.fed.be	GT Comm & Marketing	05.02.2021
Envoi de l'ensemble des remarques à Rudi Lodewijks	Bart Engels	05.02.2021

Point 7 de l'ordre du jour : Résultats du sondage sur le site web de AGD&A

Silvie Hutsebaut indique qu'en septembre/octobre de l'année dernière, on a réalisé un petit sondage sur le site web de l'AGD&A. On a sélectionné les entreprises 3C et les représentants des fédérations comme répondants. Avec un taux de participation de 70%, nous pouvons parler d'un taux de réponse assez élevé. De même, les résultats reçus ont été assez positifs. Il faut examiner plus en profondeur les questions pour lesquelles le site web a un moins bon score, comme la clarté du site web.

Marc Wouters remarque qu'on a interrogé un public qui connaît déjà assez bien le site web et que les résultats seraient sans doute moins positifs si on avait interrogé des entreprises moins habituées au site.

Le groupe de travail fait émerger des suggestions pour améliorer le site web.

NOUVEAUX POINTS D'ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Envoyer les suggestions de corrections du site web AGD&A à l'adresse da.marketing@minfin.fed.be	GT Comm & Marketing	01.04.2019

Point 8 de l'ordre du jour : Divers

8.1 Gestion des plaintes

En Belgique, il existe aussi une procédure officielle si la façon de déposer une plainte contre un douanier ou contre le SPF Finances. Pour l'AGD&A, il y a aussi quelques personnes qui gèrent les plaintes à temps plein. Sur le site web du SPF, il y a une rubrique FAQ qui reprend toutes les informations à cet effet, comme les personnes qui peuvent déposer une plainte, les conditions pour déposer une plainte, le délai dans lequel on peut attendre une réponse, etc.

8.2 Rapportage OEA case 14

Voir en interne si cette case peut aussi être reprise. La réglementation RGPD n'est pas mise en danger mais notre LGDA et les articles sur les secrets professionnels ne permettent pas à une entreprise nommée à la case 8 ou respectivement 2 de communiquer qui se trouve à la case 14. Le work around : si une entreprise OEA reçoit sa liste avec toutes les déclarations, elle peut effectuer un croisement avec ses propres données. Dans le cas où elle constate quelque chose de suspect, elle peut le signaler à la douane qui pourra lancer à son tour une enquête pour suspicion d'abus de données (elle peut éventuellement revenir ultérieurement vers l'entreprise dans le cadre d'une enquête).

8.3 Déclarations de fournisseurs à long terme

De nombreuses remarques, avec des pays qui sont mentionnés et des pays qui ne sont pas mentionnés. Marc Wouter demande si la douane peut publier un modèle actualisé sur le site pour qu'il n'y ait plus de discussions possibles avec les douanes.

NOUVEAUX POINTS D'ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Vérifier si la publication du modèle actuel de déclaration de fournisseur à long terme est possible	Werner Rens	01.04.2019

La prochaine réunion aura lieu le jeudi 1 avril 2021 à 13 h 30.