



Service Public
Fédéral
FINANCES

DOUANES ET ACCISES



RAPPORT ANNUEL 2021

DÉPARTEMENT MARKETING AGD&A



TABLE DE MATIÈRES

Table de matières	3
Avant-propos du chef de Département Werner Rens.....	4
Généralités.....	5
Notre mission.....	5
Nos ambitions.....	6
Train de tâches du Département Marketing.....	7
Organigramme.....	7
Service Marketing.....	8
Service Support Économique.....	10
Service RP & Communication.....	11
Département Marketing.....	12
Service Marketing.....	12
Composition de l'équipe.....	12
Avant-propos responsable d'équipe Silvie Hutsebaut.....	12
Réalizations importantes.....	12
Service Support Économique.....	16
Composition de l'équipe.....	16
Avant-propos du responsable d'équipe Sven Van der Biest.....	16
Réalizations importantes.....	17
Service RP & Communication.....	20
Composition de l'équipe.....	20
Avant-propos du responsable d'équipe Katrien De Wachter.....	20
Réalizations Importantes.....	21
Mot de la fin.....	26

AVANT-PROPOS DU CHEF DE DEPARTEMENT WERNER RENS

Chère lectrice, cher lecteur,

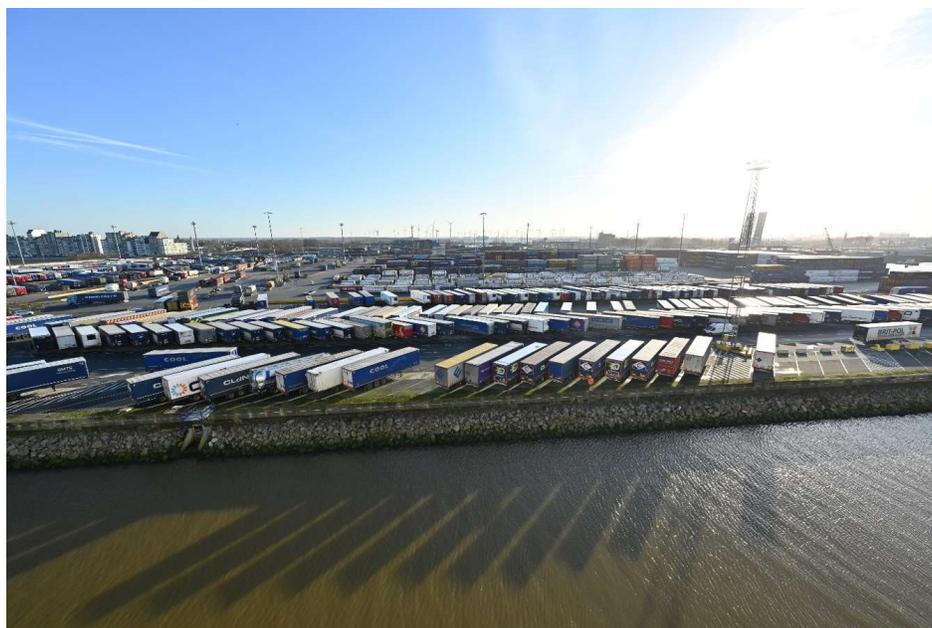
Vous ne l'avez peut-être pas remarqué, mais notre photo de couverture est un clin d'œil à l'année 2021 marquée par la COVID-19. Une année au cours de laquelle nous avons dû adapter nos activités tant professionnelles que personnelles en fonction des mesures en vigueur à l'époque. « Se donner le poing » n'avait plus de connotation négative, mais devenait un symbole de salutation, de coopération, de soutien et de respect mutuel. Et la coopération et le respect font partie des valeurs fondamentales de notre département !

Une autre valeur fondamentale de notre département qui a fait ses preuves l'année dernière est notre « adaptabilité ». Notre capacité à nous adapter à de nouvelles façons de vivre et de travailler. Le télétravail et les réunions vidéo en sont de bons exemples. Ces formes numériques de communication offrent de nombreux avantages indéniables, mais elles n'enlèvent rien au fait que nous, en tant que département Marketing, avons également besoin d'être ensemble physiquement. Cela s'applique tant aux contacts au sein de l'organisation avec les collègues qu'aux contacts externes avec les entreprises, les fédérations et les citoyens. Heureusement, il a été possible d'organiser des séminaires, des événements et des activités de réseau pendant une certaine période l'année dernière, mais malheureusement, cela n'a pas été possible ou autorisé pour toute l'année. Pour cette raison, notre propre événement AEO n'a pas pu avoir lieu non plus et a été reporté à 2022.

Malgré les circonstances difficiles, nous avons tout de même réussi à obtenir d'excellents résultats au sein de notre département Marketing en 2021, comme vous pourrez le lire plus loin dans ce rapport annuel. Les plus grands éloges à ce sujet vont à tous les collaborateurs, tant au niveau central que régional. Je tiens donc à les remercier sincèrement pour tous leurs efforts.

J'espère qu'en 2022, nous pourrons à nouveau « nous donner le poing ».

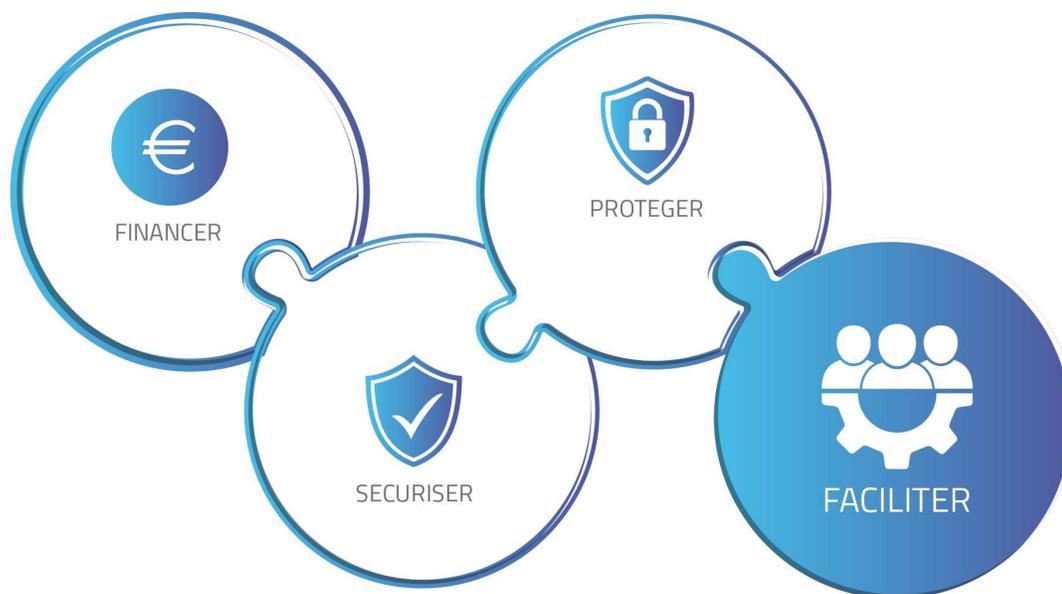
Bonne lecture.



© S. Biebuyck – SPF Finances

GÉNÉRALITÉS

NOTRE MISSION



La raison d'être du département Marketing découle de la mission générale de l'Administration générale des Douanes et Accises (AGD&A). La tâche principale du département est de faciliter autant que possible le fonctionnement des entreprises et de la chaîne logistique, de réduire au minimum les retards dans les flux de marchandises et de promouvoir la Belgique pour attirer des dossiers d'investissement.

NOS AMBITIONS



Le département Marketing s'efforce de fournir des solutions sur mesure à ses clients en étant en contact étroit avec les entreprises et les parties prenantes et en proposant des informations adaptées à chaque type de client ou d'utilisateur.

Grâce à diverses initiatives de co-crédation¹ en collaboration avec le secteur privé et les parties prenantes, le département vise à développer davantage d'interactions précieuses fondées sur la confiance mutuelle. De telles initiatives favorisent la compréhension mutuelle entre toutes les parties et permettent également à chacune d'entre elles de mieux appréhender la complexité des matières relevant des douanes.

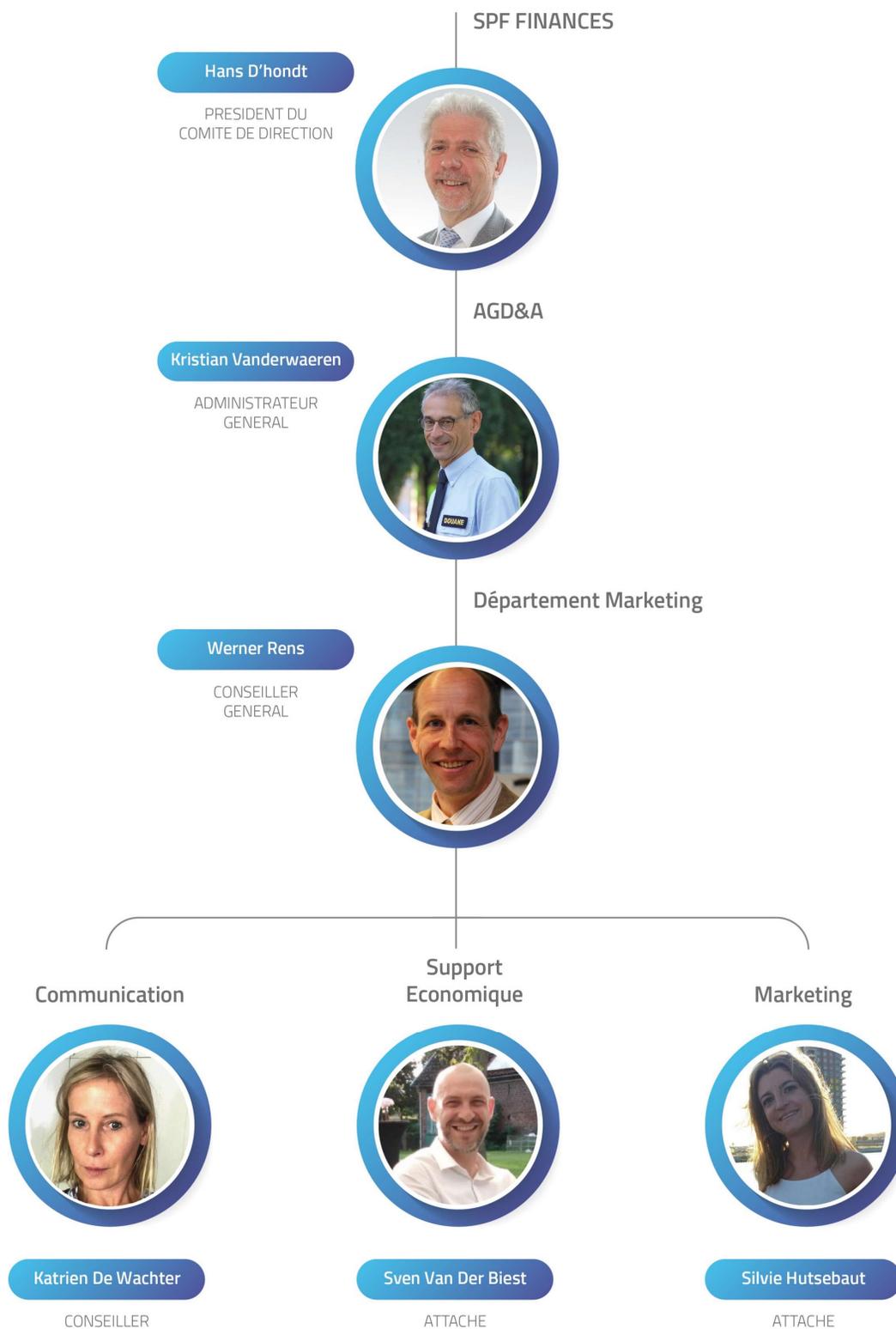
En innovant continuellement et en répondant aux dernières tendances, à la numérisation et CRM², le département vise à fournir un soutien maximal aux entreprises et aux utilisateurs afin que leurs flux de marchandises soient plus rapides et plus fluides.

Le fonctionnement du département est principalement axé sur les clients de l'AGD&A, il a donc une volonté claire d'exceller dans son service au client. Elle tente d'y parvenir en se concentrant sur des processus et des méthodes de travail performants afin d'accélérer le processus pour le client et de le rendre plus convivial.

1 Co-crédation : Est une forme de collaboration par laquelle tous les participants ont de l'influence sur le processus et sur le résultat de ce processus, comme un plan, un avis ou un produit.

2 CRM ou « Customer relationship management » signifie « gestion de la relation client » : une méthode pour optimiser les contacts avec les clients.

TRAIN DE TACHES DU DEPARTEMENT MARKETING ORGANIGRAMME



SERVICE MARKETING

Au niveau central, le Service Marketing aide à élaborer une organisation orientée client et à entretenir des relations clients.



L'équipe remplit sur base régulière un rôle de coordination pour les nouveaux projets de **co-création**. Alors que par le passé, le secteur privé était impliqué dans une bien moindre mesure dans le développement d'un nouveau produit ou d'un nouveau processus, aujourd'hui, en partie grâce au Forum National, cela se fait souvent par le biais d'une forme de coopération. Cette nouvelle approche assure des échanges fructueux entre les autorités publiques et le secteur privé et favorise ainsi le niveau de connaissance et de qualité de toutes les parties prenantes.

L'équipe de marketing fait en outre office d'ambassadeur de l'AGD&A au sein du réseau **CRM** du SPF Finances. Ce réseau vise une approche centrale partant d'un processus global de la prestation de services au niveau du SPF et garantit ainsi une approche uniforme et coordonnée entre les entités. Les projets CRM transversaux importants qui entrent en ligne de compte dans ce cadre sont entre autres l'élaboration du portail MyMinfin, le projet Digifin, la centralisation de la téléphonie, les webforms, FAQ, et bien d'autres encore. L'approche CRM doit accroître la confiance des utilisateurs dans notre prestation de services et renforcer l'image de notre service public.

La Douane et le SPF Finances sont en effet bien plus qu'un « contrôleur fiscal » comme le pense encore hélas une grande partie du public. L'équipe Marketing s'efforce de transformer cette perception dépassée en une image plus moderne et plus correcte de notre organisation en ne perdant pas de vue la **construction de l'image**. Dans toutes les initiatives, l'équipe présentera toujours notre organisation comme un prestataire de services professionnel et de haute qualité, tant pour les entreprises que pour les citoyens.

La qualité de ces services et les besoins de nos clients sont analysés au moyen d'**études de marché**, souvent sous la forme d'enquêtes auprès des clients. Avec les résultats objectifs obtenus, l'équipe continue à travailler pour mieux adapter la prestation de services et la communication aux besoins des clients et des parties prenantes.

L'une des tâches essentielles d'un service de marketing est de créer de la valeur pour ses clients et pour sa propre organisation, ce qui est réalisé en répondant aux besoins. Dans un monde qui évolue rapidement, l'**innovation** ou l'adaptation continue des services reste une nécessité pour continuer à répondre aux besoins des entreprises et des citoyens à tout moment.

L'élaboration de supports **promotionnels** tels que des brochures, des fiches produits, des vidéos informatives et des présentations fait également partie de l'éventail des tâches. En outre, il apporte son soutien à l'organisation de salons et d'événements.

Dans toutes ses initiatives, l'attention nécessaire est toujours accordée à une communication uniforme, transparente et claire. L'équipe Marketing veille à la cohérence du fond et de la forme et s'assure qu'elle est en accord avec les lignes éditoriales, la charte graphique et la stratégie organisationnelle en général, le tout pour promouvoir la satisfaction du client et l'image de notre administration douanière.

SERVICE SUPPORT ÉCONOMIQUE

Le service Support Économique (= Economic Support : ES) a pour mission globale le soutien stratégique de l'économie belge. Cela se fait de trois manières.



Trade support

Pour soutenir l'économie belge, l'équipe ES s'adresse concrètement à certaines parties prenantes. Dans un premier temps, l'équipe s'adresse à une cinquantaine de grandes entreprises. L'équipe constitue un point de contact unique et offre un accompagnement poussé et une prestation de services de sorte que ces « key accounts » restent ancrés en Belgique. En outre, dans le cadre d'une coopération encore plus étroite avec les AEO, une catégorie spécifique de ces key accounts est soutenue de manière encore plus intensive par le projet 3C (« triple C »). Pour clarifier, les entreprises ayant une agrégation 3C (Customs Competence Center) centralisent et coordonnent leur dédouanement (international) exclusivement depuis la Belgique. Enfin, l'équipe ES est également un point de contact pour trouver la meilleure solution possible aux questions douanières pour les nombreuses fédérations sectorielles qui sont en contact avec les matières douanières sur une base quotidienne ou sporadique.

Trade promotion

ES agit également en tant que partenaire (interlocuteur) pour les « trade promotion organisations » (TPO - organisations de promotion du commerce). Pensez à FIT³, AWEX⁴ ou hub.brussels, mais tout autant pour les autorités (aéro)portuaires. L'équipe les soutient dans les contacts commerciaux, ce qui joue un rôle important et souvent déterminant pour attirer de nouveaux investissements et promouvoir les activités économiques.

Représentation

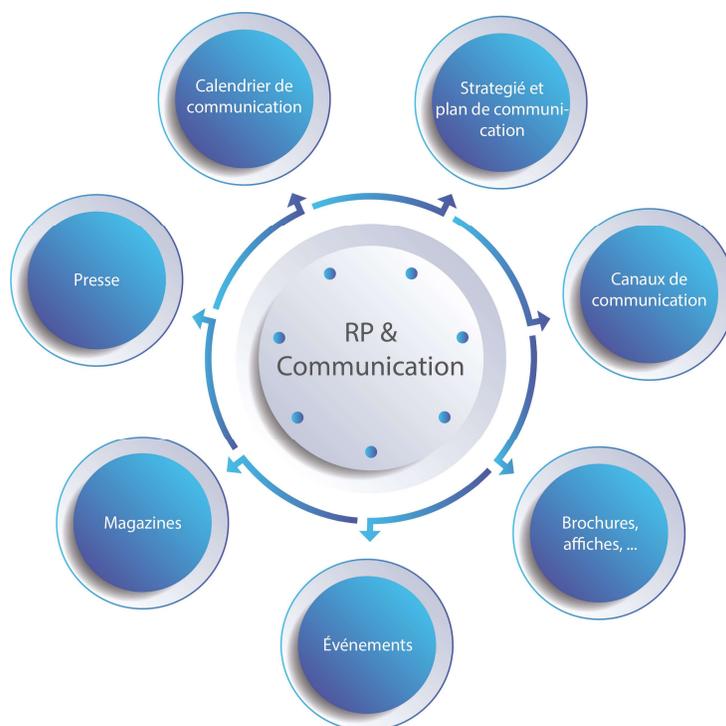
Une troisième manière dont le service ES souhaite réaliser sa mission clé, consiste en la représentation de l'AGD&A dans de nombreuses matières ayant trait aux opérations douanières. Les membres de l'équipe d'ES représentent l'AGD&A entre autres aux salons logistiques nationaux et internationaux, comme par exemple le salon biennal Transport & Logistics à Anvers. Cela permet à ES d'encore mieux suivre toutes les évolutions et tendances dans les opérations logistiques.

³ FIT : Flanders Investment and Trade

⁴ AWEX : Agence Wallonne à l'Exportation et aux Investissements étrangers

SERVICE RP & COMMUNICATION

Le service RP & Communication établit une **stratégie de communication** conformément aux objectifs stratégiques et opérationnels de l'AGD&A. Le **plan de communication** est ensuite établi annuellement.



Le service coordonne toutes les **initiatives de communication** de l'AGD&A au niveau central. Cela permet une forme et un message structurés et univoques de la communication, ce qui améliore l'efficacité et la qualité de la communication interne et externe. Le service assure la communication par le biais de différents **canaux**, comme les médias sociaux, le site web, Fininfo, la presse, etc. et se charge de la gestion des pages internet et intranet de l'AGD&A. L'équipe joue également un rôle important dans la création de **brochures, d'affiches, de magazines** et autres. L'équipe gère en outre le **calendrier de communication** de l'AGD&A dans lequel toutes les initiatives de communication sont reprises. De cette manière, un aperçu total de toutes les activités auxquelles l'AGD&A participe est conservé.

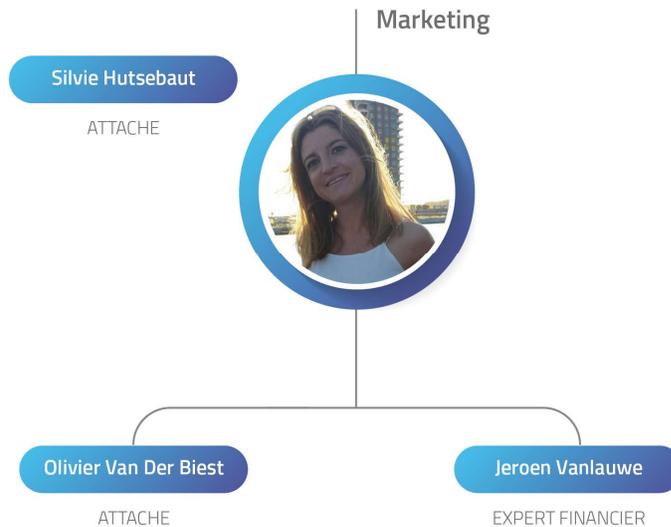
L'équipe de communication offre en outre un soutien supplémentaire lors de l'organisation d'**événements, infosessions, présentations** et autres, auxquels notre administration participe.

Enfin, le service conjointement avec les porte-parole et l'Administrateur général se chargent aussi de l'élaboration pratique des **conférences de presse** et ce, en concertation avec les responsables de communication régionaux et les directeurs de régions.

DEPARTEMENT MARKETING

SERVICE MARKETING

COMPOSITION DE L'EQUIPE



Adresse e-mail de service : da.marketing@minfin.fed.be

AVANT-PROPOS RESPONSABLE D'EQUIPE SILVIE HUTSEBAUT

Tout comme en 2020, la pandémie de COVID-19 nous a obligés à accomplir nos tâches principales d'une manière différente. Malgré les restrictions et les points d'interrogation entourant la faisabilité de nos tâches, nous avons pu accomplir de nombreuses choses. En outre, nous avons pu préparer de nombreuses choses afin de pouvoir les déployer immédiatement lorsque les circonstances le permettront à nouveau. Cela a également été possible cette année grâce à la bonne coopération avec tous les collègues des différents départements et régions.

Quant à l'avenir, nous attendons avec impatience le moment où nous pourrions à nouveau rencontrer physiquement nos collègues et les parties prenantes, car le contact personnel reste un facteur crucial pour une coopération optimale et la réalisation réussie de nos projets.

RÉALISATIONS IMPORTANTES

- **Vœux du Nouvel An**

Comme les années précédentes, une communication contenant les vœux du Nouvel An a été envoyée en début d'année à toutes les entreprises AEO. Dans cette communication, nous revenons sur les principales réalisations de l'année écoulée, nous nous projetons dans l'avenir et, bien sûr, nous vous adressons nos meilleurs vœux. Ce qui était nouveau cette année, c'était la manière dont la communication externe a été menée : le service marketing central a préparé les vœux de nouvelle année dans leur intégralité et les a envoyés aux régions. Ensuite, chaque coordinateur clients a pu envoyer la communication en son propre nom à son portefeuille de clients. Cela présente l'avantage, d'une part, d'avoir une influence positive sur l'uniformité de la communication externe et, d'autre part, de favoriser la coopération interne et les relations externes.

- **Rapportage PLDA**

L'équipe marketing a joué un rôle de coordination important dans le déploiement du rapportage PLDA⁵ automatique. Cette initiative a permis que des entreprises AEO puissent consulter automatiquement, depuis février 2021, un rapport des leurs déclarations d'exportation et d'importations via le portail MyMinFin. En entamant un dialogue avec les entreprises AEO, l'ensemble des données de ces rapports a également été élargi. Ce projet sera développé en 2022 afin que les entreprises non-AEO puissent également demander un rapport global de leurs déclarations.



Illustration : Affiche rapports PLDA pour les entreprises AEO

- **Stamp of approval**

Un « stamp of approval » (sceau d'approbation) a été développé pour les présentations PowerPoint des TPO. L'idée sous-jacente est que les TPO puissent faire des présentations relatives aux matières douanières par l'intermédiaire du département Marketing, qui les examinera ou les transmettra à des collègues connaissant bien la matière. Une fois que le contenu a été vérifié par les douanes, le « stamp of approval » peut être utilisé pour cette présentation spécifique.

- **Projet certificat 3C**

En collaboration avec le service CSC (Coordination Stratégique et Communication), un template a été créé pour une agrégation 3C officielle. Il s'agit d'un document officiel signé par l'Administrateur général de l'AGD&A qui sera remis aux entreprises ayant un statut 3C. Le certificat 3C sera révélé au grand public pendant le prochain événement AEO.

- **CRM**

En 2021, l'équipe marketing a poursuivi son rôle en tant que représentant de l'AGD&A au sein du programme CRM transversal du SPF Finances. Plus précisément, elle a exercé son rôle de coordination dans le projet FAQ transversal du SPF Finances. En 2020, les bases ont été jetées pour un outil de FAQ, qui couvre les sujets les plus courants concernant les questions de première ligne. En 2021, on a poursuivi ce travail, étant donné que cet outil servira à soutenir les collaborateurs du futur mini-contact center de l'AGD&A.

⁵ Paperless Douane & Accises : Introduction électronique et traitement des déclarations en douane

- **Révision de brochures**

En octobre, le salon Transport & Logistics a eu lieu à Anvers, pour lequel différentes brochures de l'AGD&A ont été mises à disposition en ligne pour les visiteurs du salon. En conséquence, en collaboration avec l'équipe Communication et l'équipe Autorisations d'Anvers, ces brochures ont été minutieusement inspectées et mises à jour. Cela concernait principalement les brochures sur les accises, mais la brochure sur les AEO a également été mise à jour.



Illustration : Quelques couvertures de brochures retravaillées

- **Enquête clients**

Au cours du dernier trimestre, les préparations ont commencé pour réaliser une autre enquête clients en 2022. Comme ce fut le cas en 2018, ce questionnaire sera envoyé aux entreprises AEO et portera sur divers sujets. L'objectif de cette enquête est de mieux comprendre ce qui est important pour nos partenaires les plus importants, dans quels domaines nous obtenons de bons résultats et ceux que nous pouvons encore améliorer afin de fournir un meilleur service.

- **Stages d'immersion**

Tout comme en 2020, l'année dernière, aucun stage d'immersion entre l'administration douanière et les entreprises AEO n'a pu avoir lieu en raison de la pandémie liée au coronavirus. Cependant, derrière les écrans, le travail s'est poursuivi sur le concept et la réflexion sur l'organisation optimale de ce projet d'échange unique. Dès que la situation le permettra, les stages seront à nouveau organisés avec beaucoup d'enthousiasme.

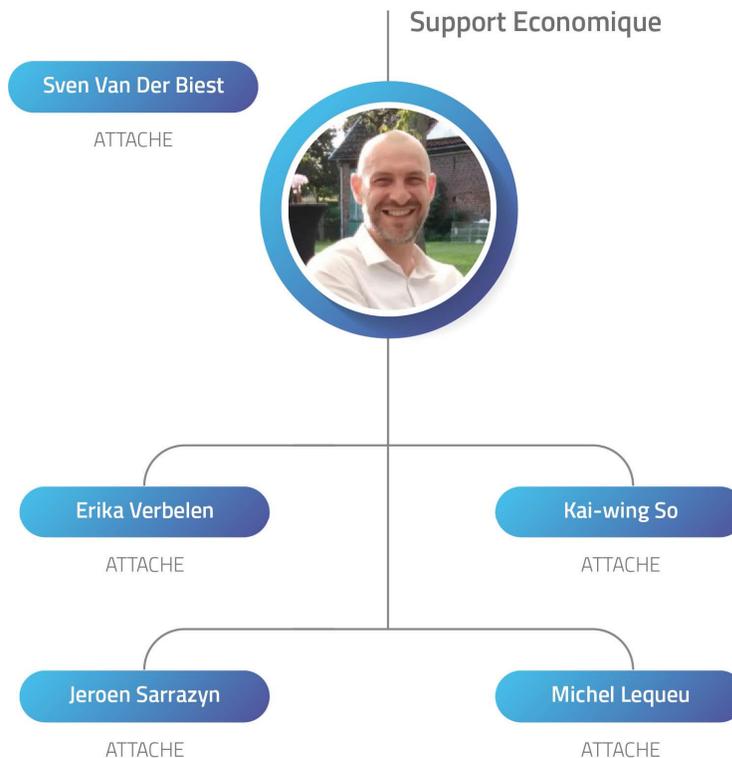
- **Événement AEO**

Tous les préparatifs ont été faits pour que le troisième événement AEO se déroule avec succès le 9 décembre 2021. Toutes les règles et mesures de sécurité nécessaires ont été prises en compte, mais au vu des chiffres en constante augmentation concernant la pandémie de COVID, il n'était pas opportun de laisser l'événement « Customs Competence Centers » avoir lieu. Mais ne vous inquiétez pas, car le report n'est nullement une annulation ! L'événement est déplacé au 31 mars 2022.



Illustration : Affiche événement AEO 3C 2022

SERVICE SUPPORT ÉCONOMIQUE COMPOSITION DE L'ÉQUIPE



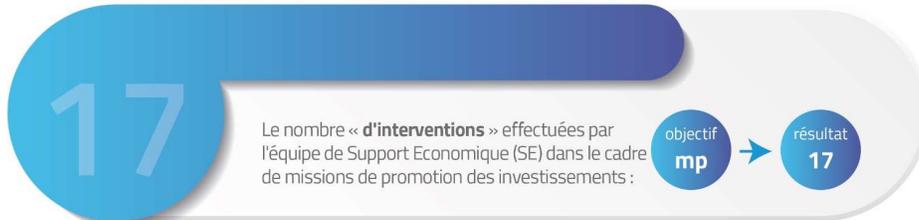
Adresse e-mail de service : da.mf.es@minfin.fed.be

AVANT-PROPOS DU RESPONSABLE D'ÉQUIPE SVEN VAN DER BIEST

Comme 2020, 2021 a également été dominée, souvent par la pandémie COVID-19. Bien que ce soit souvent dans une salle de réunion virtuelle, nous avons à nouveau pu nous asseoir avec tous nos interlocuteurs en 2021. Nous avons à nouveau apporté un soutien total aux entreprises, aux particuliers, aux fédérations sectorielles, aux TPO et à de nombreuses autres personnes pour résoudre leurs problèmes douaniers, petits et grands. Nous avons organisé des réunions stratégiques avec des entreprises connues, moins connues ou même totalement nouvelles.

L'année écoulée a donc été une nouvelle fois riche en défis et je tiens à exprimer mes remerciements. Avant tout à mes collègues, membres de l'équipe. Dans des circonstances difficiles, ils ont donné chaque jour le meilleur d'eux-mêmes, au service de notre équipe, de notre département et de notre AGD&A. Également à toutes les personnes qui nous ont aidés l'année dernière à réaliser notre mission d'équipe. Je m'adresse très spécifiquement aux nombreux collègues, tant au niveau des services centraux que des services régionaux, dont nous pouvons solliciter les connaissances, l'expertise et l'expérience au quotidien. Nous vous en remercions !

RÉALISATIONS IMPORTANTES



6

⁶ mp : le mieux possible

- **E-commerce**

La nouveauté pour le commerce électronique en 2021 était la modification de la réglementation en matière TVA supprimant ainsi, à partir du 1er juillet 2021, l'exonération de la TVA pour les envois d'une valeur inférieure à 22 euros. Cette même date a également marqué un autre jalon ayant un impact sur le commerce électronique, à savoir l'introduction de la déclaration via l'ensemble de données H7. Cela a aussi été le début de l'introduction graduelle d'IDMS⁷, le remplacement éventuel de notre système de déclaration belge PLDA. Grâce notamment aux nombreux efforts déployés à cet égard, cette étape n'a pas posé de problèmes significatifs, ni pour les opérateurs, ni pour l'AGD&A. Nous pensons en particulier aux consultations fréquentes avec les secteurs impliqués ainsi qu'aux réunions du groupe de coordination au sein de l'AGD&A, auxquelles les membres de l'équipe ES apportent d'importantes contributions tant en matière de contenu que de coordination.



Illustration : © SPF Finances – Contrôle marchandises en douane Bierseet février 2021

- **Soutien permanent dans les grands dossiers d'investissement**

En collaboration avec des entreprises qui investissent ou souhaitent investir en Belgique, ES a examiné la configuration la plus optimale du point de vue douanier. Dans ces dossiers, nous faisons toujours le lien entre toutes les parties prenantes concernées, tels que les collègues régionaux et centraux, les « trade promotion organisations », etc.

- **Projet 3C**

Outre les quatorze entreprises qui faisaient déjà partie de notre projet 3C, cinq entreprises supplémentaires ont rejoint notre projet 3C en 2021. Au printemps 2021, nous avons organisé un webinaire pour ces entreprises 3C sur ICS2⁸ et PN/TS⁹ et avons tenu au moins une réunion stratégique avec chacune d'entre elles. De leur côté, ces entreprises 3C nous ont présenté une soixantaine de questions relatives aux douanes.

⁷ IDMS : Import Declaration Management System

⁸ ICS2 : (Import Control System 2) est le nouveau système d'information cargo UE qui simplifiera le libre flux du commerce par le biais de processus de sécurité douanière optimisés et axés sur les données, correspondant aux modèles d'entreprises globaux.

⁹ PN/TS : Presentation Notification / Temporary Storage Declaration

- **Réseau Coordination clients**

Les réunions réseau « Coordination clients » ont été lancées fin 2020 par ES à titre de nouvelle initiative. En 2021, cette réunion a eu lieu en ligne quatre fois, traitant des sujets très diversifiés, mais toujours liés à la coordination clients dans le sens large du terme. AEO reste le point de départ principal pour ces thèmes. Nous pensons par exemple au workflow digital eAEO et l'organisation annuelle et l'exécution de réunions de marketing avec minimum 60% des entreprises agréées AEO. Les thèmes suivants ont entre autres été abordés : 3C, SBA¹⁰, rapportage PLDA mensuel, e-commerce, etc.

- **Brexit**

Le fait du Brexit s'est transformé en pratique en un commerce international comme avec tout autre pays tiers. Pour la première fois depuis 2016, le Brexit a également occupé une part moins importante de nos activités. L'ES a continué à remplir son rôle de SPOC¹¹ pour les questions liées au Brexit. Malgré la diminution du nombre de questions sur le Brexit, celles qui nous ont encore été soumises étaient souvent complexes par nature, mais rapidement résolues grâce à l'expertise disponible au sein de l'équipe ES.



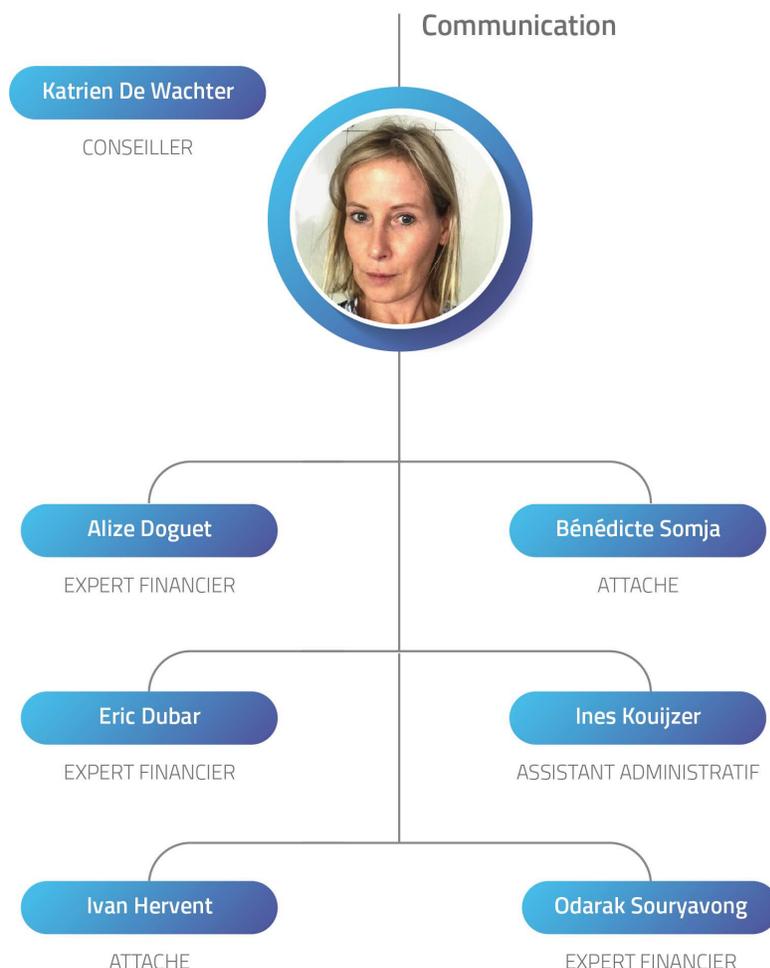
Illustration : © S. Biebuyck – SPF Finances – Zeebrugge

¹⁰ SBA : System Based Approach

¹¹ SPOC : Single Point of Contact

SERVICE RP & COMMUNICATION

COMPOSITION DE L'ÉQUIPE



Adresse e-mail de service : da.com@minfin.fed.be

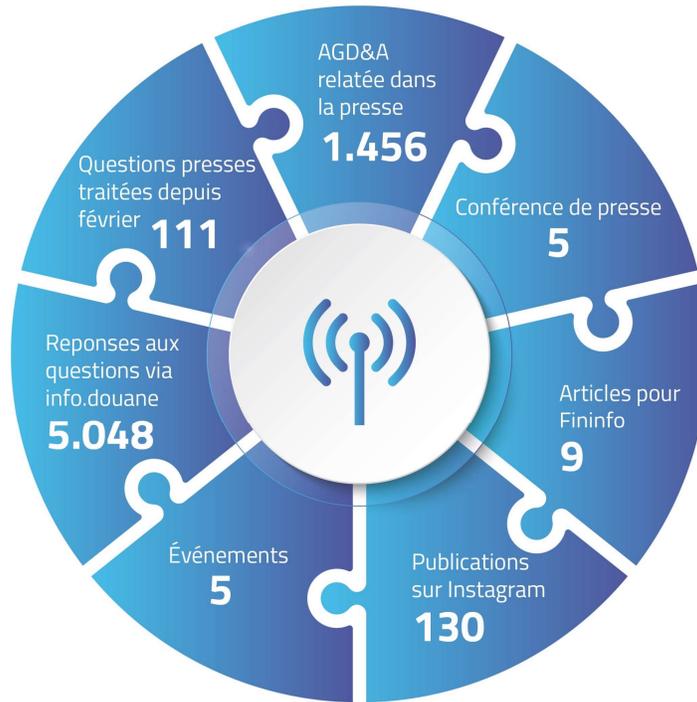
AVANT-PROPOS DU RESPONSABLE D'ÉQUIPE KATRIEN DE WACHTER

L'année 2021 n'a de nouveau pas été une année de travail facile. Malheureusement, en raison des mauvais chiffres liés au coronavirus, un certain nombre d'activités ont à nouveau été abandonnées, mais le service communication a pu poursuivre la plupart de ses tâches.

En 2021, la communication sur l'introduction de H7 et les nouvelles règles en matière de TVA pour les petits envois a été centrale. Le site web a été régulièrement mis à jour en 2021 et, malgré les vagues de coronavirus, plusieurs visites de travail ont été organisées avec des journalistes et d'autres parties prenantes.

Le service communication s'efforce d'établir une communication ouverte et proactive, en accordant une attention suffisante aux réalisations des collègues sur le terrain. Je tiens donc à remercier tous les collègues qui ont eu la gentillesse de nous envoyer des informations et des photos au cours de l'année écoulée. Après tout, ce n'est que grâce à la coopération de tous les collègues de l'AGD&A que nous pouvons vous informer, vous et les entreprises.

RÉALISATIONS IMPORTANTES



- **Nombre de fois que l'AGD&A a été mentionnée dans la presse : 1.456**
Nous avons également bénéficié d'une grande attention de la part de la presse ces dernières années. En 2021, l'AGD&A a été mentionnée pas moins de 1.456 fois dans toutes sortes d'articles de presse.



Illustration : © Le Soir – Publié le 4/08/2021

- **Nombre de conférences de presse : 5**

En raison de la problématique liée au coronavirus, le nombre de conférences de presse est resté limité en 2021. Cinq conférences ont néanmoins pu avoir lieu auxquelles le ministre des Finances, Vincent Van Peteghem, était également présent.



Illustration : © SPF Finances – événement presse Anvers juin 2021

- **Nombre d'articles pour FinInfo : 9**

Outre la communication externe, nous assurons également la communication interne. Ainsi, nous avons fourni 9 articles sur l'AGD&A au comité de rédaction du FinInfo.

FIN info

Last update: 19.11.2021 15:39 . Date of publishing: 18.10.2021 0:00 . Views: 565

CARRIÈRE & GESTION DU TEMPS

Maître-chien : plus qu'un métier, une vocation

Devenir maître-chien est un métier qui ne s'improvise pas. C'est avant tout une passion qui demande à la fois beaucoup de patience et d'humilité. C'est ce que nous ont expliqué nos collègues douaniers rencontrés sur le terrain, et toujours en compagnie de leurs fidèles compagnons.

Illustration : © Fininfo-article– 18.10.2021

- **Nombre de posts sur Instagram : 130**

Ce qui, à l'origine (en 2018), était un compte Instagram consacré aux chiens des douanes, est depuis devenu une plateforme où sont publiées des informations sur toutes sortes de constatations intéressantes, d'événements, de rencontres et de faits amusants. Grâce aux nombreux collègues qui nous envoient régulièrement des photos et des informations pour alimenter notre compte, celui-ci compte désormais 2.916 followers et 306 messages publiés.



Illustration : quelques posts Instagram

- **Nombre d'événements : 5**

Le nombre d'événements en 2021 était relativement limité : seuls cinq événements ont pu se dérouler.

- **Nombre de réponses aux questions posées par le biais d'info.douane : 5.048**

Du côté néerlandophone, on a répondu à pas moins de 2.750 questions, du côté francophone, 2.298.

- **Nombre de réponses données aux questions de la presse : 111**

En 2021, on a répondu à 111 questions venant de la presse depuis février (pour janvier, les chiffres ne sont pas disponibles). Dans ce cadre, nous avons toujours pu compter sur l'aide de nombreux collègues pour nous fournir des informations concrètes.

- **Communication relative au coronavirus**

Pendant le premier lockdown et les vagues de pandémie qui ont suivi, la communication rapide avec tous les acteurs du terrain et les opérateurs économiques est restée essentielle. Dans ce domaine, le service de communication a joué son rôle en publiant de nombreux articles d'actualité et des e-mails groupés.

- **Bulletin d'information Focus Douane**

En février 2021, nous avons publié pour la première fois « FOCUS DOUANE », le premier bulletin d'information de l'AGD&A. En juin et en novembre, les éditions suivantes sont parues.

 Service Public
Fédéral
FINANCES
DOUANES ET ACCISES

NEWSLETTER FOCUS DOUANE - 04.02.2021

Focus Douane

Chère lectrice, cher lecteur,

Au cours de cette année mouvementée, mon administration a fait tout son possible pour maintenir le bon fonctionnement de la chaîne logistique malgré la pandémie du coronavirus.

Je suis fier de vous présenter notre bulletin d'information "Focus Douane", le moyen idéal:

- d'obtenir un résumé des changements les plus importants ;
- de jeter un oeil rapide aux nouvelles de ces derniers mois.

Je vous souhaite, à vous et à vos proches, une bonne année 2021 et beaucoup de plaisir à nous lire,

Kristian Vanderwaeren
Administrateur général

2020 fut à nouveau une année record dans le domaine de la lutte contre les drogues au port d'Anvers

Le 5 janvier, notre Ministre, V. Van Peteghem, s'est rendu au port d'Anvers afin de communiquer les statistiques relatives aux saisies de drogues de l'année 2020.

[En savoir plus](#)



Valeur en douane et sous-évaluation

En tant qu'entreprise, vous avez tout intérêt à déterminer la valeur en douane correcte pour vos marchandises importées. De cette façon, vous évitez les problèmes de sous-évaluation.

[En savoir plus](#)



Brexit: Pas de formalités entre l'UE et l'Irlande du Nord

Depuis le 1^{er} janvier 2021, le Brexit est un fait. Mais qu'en est-il de l'Irlande du Nord ?

[En savoir plus](#)



Vous avez des questions sur les mesures mises en œuvre par l'AGD&A en réponse à la crise de Corona ?

[Veuillez consulter la section Corona sur le site web](#)



Illustration : 1^{re} édition Focus Douane février 2021

- **Actions de communication pour soutenir différents projets :**
 - **Communication externe relative au nouveau règlement relatif à l'argent liquide**
 Depuis le 3 juin 2021, des obligations de déclaration plus strictes s'appliquent lorsque vous voyagez dans l'UE ou quittez l'UE avec de l'argent liquide d'une valeur de 10.000 euros. Grâce à la contribution de nos collègues de « Législation non fiscale », le site web et surtout les formulaires de déclaration ont été mis à jour en profondeur pour mener les choses à bien.
 - **Communication externe relative à l'exonération de la TVA et H7**
 Le 1er juillet 2021, l'exonération de la TVA pour les envois dont la valeur n'excède pas 22 euros a disparu. Cela a permis de simplifier les règles en matière de TVA et de créer des conditions de concurrence équitables entre les entreprises de l'UE et celles des pays non UE. Comme ce règlement s'applique également aux achats en ligne, il était important de mettre en place une communication externe claire et correcte à cet égard, dans laquelle notre site web pourrait être utilisé à son plein potentiel. En collaboration avec divers partenaires externes (bpost, services de courrier express, etc.), nous avons étudié la meilleure façon d'informer le public cible. Un projet qui a été codirigé par nos collègues du service « Expertise opérationnelle et Support ».
 - **Création de la rubrique intranet DigiPost**
 DigiPost est un projet du SPF Finances visant à centraliser et à numériser tout le courrier reçu par le SPF via bpost dans l'un de nos trois centres de scanning (Gand, Jambes et North Galaxy). Le courrier est ensuite mis à la disposition des collaborateurs au moyen d'une application de distribution du courrier (appelée « Digital Mailroom » ou DMR). Cela signifie que chaque collaborateur a accès à son courrier en ligne à tout moment et en tout lieu. Ce projet a également nécessité une communication personnalisée au sein de notre administration. Une belle coopération avec nos collègues de « Coordination opérationnelle - Gestion de l'organisation » qui ont fourni le contenu pour la création de DigiPost.
 - **Création de la rubrique intranet Formation et Développement**
 Notre administration est fortement engagée dans la formation et le développement, mais il est parfois difficile de trouver toutes les informations sur l'intranet de notre SPF. En effet, il y a tellement de choses disponibles qui ne s'appliquent pas toujours aux douanes. Nos collègues du « Business Partner HR - Cellule Développement des ressources humaines » se sont donc adressés au service de communication pour savoir « comment nous pourrions offrir à nos propres collaborateurs la meilleure information possible via l'intranet de l'AGD&A ». Cela a conduit à la création d'une section distincte « Formation et Développement » sur l'intranet de l'AGD&A.
 - **Création de la rubrique intranet Marketing et Communication**
 Cette année, le département Marketing s'est penché sur la manière dont nous, en tant que prestataire de services, pouvons réussir à commercialiser nos propres produits. Après tout, en tant que prestataire de services, il est important que vos « clients » puissent vous joindre et qu'ils sachent également quels services vous pouvez leur offrir. À cette fin, les trois services du département Marketing ont créé la page intranet Marketing et Communication. Notre propre catalogue de services numériques, comme vous pourriez l'appeler.

MOT DE LA FIN

2021 a été une nouvelle fois une année très difficile pour l'ensemble du département Marketing, non seulement en raison de la pandémie de Covid, mais aussi des nombreux défis économiques et sociaux.

Grâce à l'engagement et au dévouement entier de tous nos collègues, nous pouvons néanmoins nous réjouir d'une année au cours de laquelle nous avons réalisé des choses importantes et pris une fois de plus notre rôle social à cœur.

Aujourd'hui, plus que jamais, nous attendons avec impatience l'avenir (proche) dans lequel nous pourrions accomplir nos tâches de manière totalement professionnelle, sans entrave. Bien que nous soyons dans un environnement numérique, le contact personnel reste la base de la coopération en général et du marketing en particulier. Nous espérons donc pouvoir vous rencontrer physiquement à nouveau lors de l'un de nos nombreux événements en 2022 !



© S. Biebuyck – SPF Finances



Éditeur responsable :

SPF Finances

Administration générale des Douanes et Accises

Département Marketing

Boulevard du Roi Albert II 33

1030 Bruxelles

D/2021/1418-9

WWW.FIN.BELGIUM.BE

DOUANES ET ACCISES - SERVICE PUBLIC FÉDÉRAL FINANCES

.be