



GT MARKETING & COMMUNICATION

PROCÈS- VERBAL

17.06.2022

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) Benedicte Somja (AGD&A, Communication) Katrien De Wachter (AGD&A, Communication) Olivier Van Der Biest (AGD&A, Communication) Jeroen Vanlauwe (AGD&A, Marketing) Erika Verbelen (AGD&A, Economic Support) Kai-Wing So (AGD&A Economic Support) Michel Lequeu (AGD&A Economic Support) Koba Tuts (AGD&A, Région Bruxelles) Nele Bomans (AGD&A, Méthodes de travail) Alexander Schmitz (Pfizer) Diana Bouhuys (Fedex) Fons Uyttendaele (UPS) Jan Van Wesemael (Voka, Alfaport) Koen De Ceuster (KvK Limbourg, SBDINC) Kristin van Kesteren-Stefan (Autorité portuaire d'Anvers) Lisa Vivijs (AGD&A, Région de Hasselt) Marc Wouters (Fédération pétrolière, Total)
EXCUSÉ :	Bart Engels (Forum National) Silvie Hutsebaut (AGD&A, Marketing) Eline Cuppens (AGD&A, Région de Hasselt) Filip De Smet (AGD&A, région de Bruxelles) Ivan Hervent (AGD&A Communication) Jeroen Sarrazyn (AGD&A Economic Support) Kristof Vranckaert (AGD&A, Politique générale) Petra Tack (AGD&A, Région de Hasselt) Rudi Lodewijks (AGD&A, Région Hasselt) Sara Van Cotthem (AGD&A, région d'Anvers) Sven Van der Biest (AGD&A Economic Support) Ann Devriese (UPS) Hilde Bruggeman (ASV/NAVES) Jean Baeten (FEB) Joana Pijpe (KGH Customs) Joffrey Decock (Ernst & Young) Koen De Munck (VBO FEB) Nico Bogaerts (Pharma.be, Pfizer) Patrick Van Cauwenberghe (Autorité portuaire de Zeebruges) Roel Huys (Tabaknatie) Sabine Van Depoele (Fedex) Sam Quintelier (Brussels Airport) Serge Gumienny (EY) Sophie Verberckmoes (BDO) Stefan Busselot (Customs 4 Trade) Stephanie Dierick (North Sea Port)

Point 1 de l'ordre du jour : 8.3 Liste des représentants en douane sur le site web de l'AGD&A

Lors de la dernière réunion, il a été demandé s'il serait possible d'ajouter un autre élément de données à la liste des représentants en douane, à savoir si un représentant en douane souhaite agir pour des tiers ou non. Il a également été demandé si le format du fichier PDF pouvait être modifié afin de simplifier les recherches dans la liste.

L'Administration Opérations examine actuellement en interne si les changements demandés peuvent effectivement être effectués. La conversion du format de fichier n'est pas une tâche difficile, mais l'ajout de l'élément de données supplémentaire n'est pas si facile car cette information ne figure pas dans les bases de données de l'AGD&A. Par conséquent, il faudra probablement contacter chaque représentant en douane et lui demander s'il agit ou non pour le compte de tiers.

NOUVEAUX POINTS D'ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
État d'avancement ajout élément de données supplémentaire	Équipe Marketing	14/10/2022

Point 2 de l'ordre du jour : Présentations cachet d'approbation + 3C-stamp

Le SPF Finances n'a pas d'expérience dans la protection de tels logos. La Commission européenne utilise une clause de non-responsabilité pour le logo OEA indiquant qu'elle en détient les droits et qu'il ne peut être utilisé que par les entreprises OEA.

Il a été décidé de ne pas enregistrer officiellement le cachet d'approbation des présentations. Sur le site web de l'AGD&A, un guide sera publié avec les conditions d'utilisation du logo.

Le logo 3C pour Customs Competence Centers sera enregistré afin de le protéger contre la contrefaçon et les abus.

Point 3 de l'ordre du jour : Contacts d'urgence en cas d'interventions d'urgence

L'élaboration d'interventions d'urgence n'est pas si simple. Elle nécessite beaucoup de ressources et entraîne donc un coût supplémentaire. Pour être en mesure de faire une meilleure estimation, les douanes doivent avoir une meilleure vue sur le type d'interventions d'urgence nécessaires. À cette fin, Werner Rens demande au groupe de travail de fournir des cas pratiques pour lesquels des interventions d'urgence seraient nécessaires afin d'évaluer s'il existe une réelle nécessité économique, ce qui justifierait qu'ils fournissent quelque chose à la place.

Jef Hermans affirme que les interventions sont possibles de 2 façons :

- Au niveau opérationnel : présence physique de l'agent douanier
- Au niveau technique informatique : les utilisateurs doivent pouvoir être aidés 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7

Werner Rens précise que ce sont surtout des interventions opérationnelles qui sont envisagées. En termes d'informatique, plusieurs choses sont déjà en place et en ce qui concerne le contact, il y a déjà une permanence 24/7.

Marc Wouters cite l'exemple d'un camion transportant des produits soumis à accises qui rencontre un problème. Pour un certain nombre de choses, vous pouvez faire appel à des personnes qui sont encore en activité, mais parfois non. Dans ce cas, il peut suffire qu'ils contactent une personne capable de leur donner de brèves instructions, par exemple « conduisez le camion à l'endroit x ». Cela ne doit pas toujours se faire sur place, mais peut aussi se faire par téléphone : certaines instructions de base sont données pour que le chauffeur du camion (ou l'entreprise) sache ce qu'il faut faire afin que l'urgence ne s'aggrave pas en effectuant une mauvaise action. En outre, Marc rappelle qu'il n'est pas toujours facile de savoir qui contacter et où trouver ce nom.

Werner Rens demande d'inclure une exigence minimale et maximale dans les cas. De cette façon, avec l'Administration Opérations, nous pouvons examiner si l'une des deux peut être réalisée à court terme.

NOUVEAUX POINTS D'ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Transférer les cas pratiques d'interventions d'urgence à Werner Rens	GT Comm. & Marketing	14/10/2022

Point 4 de l'ordre du jour : Processus visuel entrée

Il n'y a pas eu de réunion du groupe pour examiner cette question depuis la dernière réunion de ce groupe de travail.

Le revirement AN/PN/TS pour l'aéroport est prévue pour mars 2023. Jeroen Sarrazyn et Kristin Van Kesteren-Stefan se demandent s'il est encore utile de régler beaucoup de choses à l'approche de ce nouveau processus. Après tout, vous devez encore le visualiser et le publier sur le site web. Ne serait-il pas plus intéressant de ne régler les choses que lorsque le nouveau processus d'introduction du produit sera en place ?

Werner Rens indique que l'AN/PN/TS fait l'objet de pressions pour être remis à 2024 (comme ICS2 pour le maritime), mais qu'il est actuellement toujours programmé pour mars 2023. Il suggère donc d'élaborer une sorte de solution intermédiaire pour la période de transition jusqu'à ce que les AN/PN/TS soient disponibles. On pourrait élaborer quelque chose sur le processus actuel, mais le simplifier de manière à limiter le travail à effectuer (également pour la visualisation). Par exemple, vous pouvez travailler avec des textes clairs et pas encore avec des visualisations entièrement développées. Jan Van Wesemael ajoute que les principes de base du nouveau processus seront très similaires au processus actuel, et qu'il pourrait donc être intéressant d'élaborer quelque chose qui puisse être récupéré ultérieurement pour le nouveau processus.

NOUVEAUX POINTS D'ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Élaboration d'un modèle simplifié période de transition	Jeroen Sarrazyn et Kristin Van Kesteren-Stefan	14 octobre 2022

Point 5 de l'ordre du jour : Feedback séminaire OEA + état d'avancement 3 C

L'Équipe Support économique a déjà eu plusieurs réunions avec d'éventuelles entreprises 3C au cours du premier semestre 2022. Ces réunions se déroulent de la manière suivante :

- Les entreprises prennent elles-mêmes contact.
- Via les coordinateurs clients.
- Screening par le Support économique lui-même (par exemple, sur la base de statistiques).

Il y a eu 244 inscriptions à l'avance pour l'événement de livestreaming OEA. Le jour même, 150 à 200 personnes ont suivi l'événement en direct. L'effet de l'événement est difficile à mesurer, mais il a certainement mis le thème des 3C sous les projecteurs.

Il y a déjà 3 nouvelles entreprises 3C pour le premier et le deuxième trimestre de 2022. Le KPI pour 2022 est de 5 nouvelles entreprises 3C, donc cet objectif sera normalement atteint.

Depuis l'événement de livestreaming, des mesures sont également prises pour mettre en place un projet pilote 3C pour les prestataires de services. On cherche actuellement à savoir si l'intérêt pour cette solution est suffisant et si elle est réalisable. On ne sait en effet pas encore si cela devra se faire au cas par cas ou s'il existe un fil conducteur pour l'ensemble des fournisseurs de services. Werner Rens a demandé à Jan Van Wesemael et Jef Hermans de faire un brainstorming au sein de leurs fédérations et de transmettre leurs suggestions sur la manière dont ils voient les choses.

Point 6 de l'ordre du jour : Support MASP

En général, il a été décidé que l'adaptation des systèmes existants serait plus coûteuse que de partir de zéro, c'est pourquoi de nouveaux systèmes sont actuellement développés pour répondre aux besoins des processus douaniers électroniques.

Pour toute question d'ordre général concernant le MASP-C, les opérateurs peuvent contacter l'Équipe Support économique. Pour répondre à ces questions générales, ils disposent également de FAQ publiées sur le site web de l'[AGD&A](#) et du [Forum National](#).

Pour toutes les questions techniques, les opérateurs peuvent contacter le service d'assistance.

Point 7 de l'ordre du jour : Stages d'immersion

Les stages d'immersion entre l'AGD&A et les entreprises OEA ont été interrompus pendant 2 ans en raison de la pandémie de COVID-19, mais ont été relancés en 2022. Par conséquent, plusieurs communications ont été faites pour convaincre les douaniers et les entreprises OEA de l'initiative.

Au total, ce sont 23 entreprises candidates et 14 douaniers qui souhaitent participer aux stages. En ce moment, on recherche l'adéquation idéale entre le stagiaire et l'entreprise. Les stages débuteront à la fin du mois d'août/début du mois de septembre. Avec la liste d'entreprises désormais établie, l'organisation des stages se poursuivra en 2023 (période autour du mois de mars).

Commentaire de Marc Wouters : le secteur a remarqué qu'il y a de moins en moins d'agents des accises ayant des connaissances pratiques. Il existe des connaissances théoriques, mais elles ne sont pas étayées par des connaissances pratiques et cela pose des problèmes. Marc mentionne qu'il existe également des possibilités pour les entreprises de suivre des formations afin d'améliorer leurs connaissances pratiques. Werner Rens donnera un feedback interne au service formations.

NOUVEAUX POINTS D'ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Feedback au service formations : possibilité de formations en entreprise pour les agents des accises	Werner Rens	ASAP

Point 8 de l'ordre du jour : Focus sur la douane

Katrien De Wachter indique que dans la dernière édition, un article supplémentaire (sur l'Ukraine) a été ajouté. Un titre supplémentaire a également été ajouté pour annoncer les événements et les foires à venir.

Jef Hermans pense qu'il s'agit d'une bonne initiative pour sortir d'une manière différente et communiquer avec des personnes qui ne sont pas forcément en contact quotidien avec les douanes. Kristin Van Kesteren-Stefan est d'accord avec cela. Ils l'ont tous deux transmis en interne à des collègues qui ont un lien avec les douanes et cela a également été bien accueilli. Marc Wouters est d'accord avec cela.

Katrien De Wachter indique que la douane s'efforce également de s'adapter aux moyens de communication modernes. Ils préparent également des vlogs thématiques, qui mettent à chaque fois en lumière dans un court-métrage un aspect de la douane, afin de rendre la douane plus accessible aux gens.

Kristin Van Kesteren-Stefan a une proposition pour la page Instagram de l'AGD&A : le port reprend la page Instagram de la douane pendant une journée, pour montrer aux followers de l'AGD&A comment le port perçoit la douane. Cela nécessite un brainstorming supplémentaire pour lequel Katrien nous contactera plus tard.

Point 9 de l'ordre du jour : Divers

9.1 Publication rapport WPG

De WPG a terminé son [rapport viral](#) et il peut être consulté sur le site web de la Commission. Des travaux sont actuellement en cours à ce sujet. Les résultats de ce rapport seront connus dans un avenir proche, mais il contient un calendrier ambitieux, à savoir que d'ici la fin de 2022, la Commission doit avoir formulé des propositions légales. Le rapport contient également de nombreuses bonnes idées et montre qu'ils ont une bonne compréhension de la situation 'as is'. Jan Van Wesemael ajoute que dans le rapport, ils essaient de combler les lacunes du CDU, par exemple le SBA.

9.2 Développement de la communication dans le cadre de MoU Voka/Alfaport

Jef Hermans a indiqué que, dans le cadre du développement de leur MoU avec l'AGD&A et les prestataires de services, ils travaillent sur la communication transactionnelle. Ils orientent ainsi la communication vers les douanes sur ce qu'ils estiment être des fraudes, des drogues, des contrefaçons, des sous-estimations, ... mais ils demandent également aux douanes d'attirer leur attention sur des tendances générales, par exemple les panneaux solaires et les bicyclettes en provenance de Chine, l'approvisionnement en drogues, ... De cette manière, une "prise de conscience" peut être créée entre toutes les parties à l'égard des tendances que la douane rencontre elle-même, par l'intermédiaire de l'Olaf, de la Commission européenne, etc. et où ils le disent, sans citer de noms ni de fournisseurs : « Attention »... Werner Rens déclare que cela devrait être examiné plus en détail en interne à la douane : sur quoi la douane peut fournir/ a l'autorisation de fournir un feed-back (sous différents angles, par exemple GDPR) et dans quelle mesure il y a un risque de donner trop d'indications sur les profils de risque internes.

Ce point sera inscrit à l'ordre du jour de la prochaine réunion.

La prochaine réunion aura lieu le vendredi 14 octobre 2022 à 13 h 30.