

### 8.3. 2015, année du changement pour l'Administration générale des Douanes et Accises

L'Administration générale des Douanes et accises fait face à l'un de ses plus grand défis depuis la suppression des frontières intérieures de l'Union européenne en : la mise en place d'une nouvelle structure organisationnelle. Cette profonde réorganisation est nécessaire afin de répondre d'avantage aux nouveaux processus de travail qui doivent contribuer à l'amélioration de l'efficacité, de l'efficience et de la prestation de service.

Cette modernisation se fera par étapes et non sous forme de « Big bang », ceci afin de rester en permanence disponibles pour nos stakeholders. Les services centraux et les services des managers de région ont été opérationnalisés dès le 1<sup>er</sup> janvier 2015 afin d'encadrer l'implémentation des autres services de la structure. De février à juin 2015, nous mettrons sur pied notre nouvelle structure par le développement des services opérationnels des cinq administrations de l'AGD&A.

À l'issue de la réorganisation, la vieille structure hiérarchique fera la place à une **organisation par processus**, où **l'unité de politique et de gestion** occuperont un rôle central. La nouvelle structure organisationnelle comporte trois niveaux :

- Le niveau N-1, chargé de la gestion stratégique
- Le niveau N-2 ou les cinq administrations opérationnelles
- Le niveau N-3 ou les sept régions

Cette réorganisation s'accompagne d'une nouvelle vision où **l'auto régularisation** occupe une place centrale. Le commerce prend ici lui-même une grande part de responsabilité dans la garantie de la sécurité et de l'intégrité des chaînes logistiques et des flux transfrontaliers de marchandises.

Au niveau N-2, ce sont surtout les administrations **KLAMA** (Gestion des clients et marketing), **SCC** (Surveillance, contrôle et constatation) et **BUEK** (Bureau unique-Enig kantoor) qui entretiendront les contacts les plus proches avec le commerce et les particuliers. C'est pourquoi nous les décrivons ici d'avantage.

#### **L'Administration Gestion des clients et marketing (KLAMA)**

L'Administration KLAMA joue un rôle important dans la nouvelle mission clé des douanes et accises qui consistent dans le soutien et la promotion de la position concurrentielle et économique de la Belgique et, par extension, des entreprises européennes. Ceci postule une gestion des clients améliorée où la communication, la sensibilisation et l'accompagnement des entreprises revêtent la plus grande importance.

KLAMA a pour but de développer des relations structurées avec les clients et d'une part, d'améliorer les partenariats existants avec l'AGD&A au moyen d'une communication ciblée et, d'autre part, d'accompagner des entreprises dans la création de partenariats possibles. On utilise ici le statut AEO ou une autorisation.

Pour le surplus, l'intention est d'aborder les entreprises sur mesure (individuel) ou de manière standardisée (par groupe d'opérateurs). Cette double approche sera appliquée sur trois axes principaux : faciliter, contrôler et gérer les risques.

Les douanes et accises veulent créer un équilibre entre, d'une part, la facilitation (e. a. par la non-interruption des mouvements de marchandises) et, d'autre part, le contrôle du comportement de l'opérateur économique sur le plan de la conformité avec la législation (compliant). Pour les opérateurs certifiés ou fiables (statut AEO), l'accent sur le contrôle évoluera d'une approche transactionnelle vers une approche systembased :

- Systembased control : essentiellement des audits de système sans interruption des flux logistiques.
- Contrôle transactionnel : contrôles de première ligne classiques qui supposent une interruption du processus logistique.

### **L'Administration Surveillance, contrôle et constatation (SCC)**

L'Administration SCC comporte deux composantes, l'une régionale et l'autre centrale.

La composante régionale est répartie sur tout le territoire belge et compte le plus grand nombre de personnel. Au sein des composantes régionales, se trouvent les régies de contrôle « marchandises », la chambre de régie et les teams mobiles. Ils se chargent des contrôles physiques et documentaires, du contrôle et de la surveillance aux frontières extérieures et à l'intérieur du territoire. La composante centrale est leur soutien. Elle comporte les services « méthodes de travail, modèles de contrôle et contrôle interne », « soutien opérationnel et opérations » et la « cellule centrale SCC ».

### **L'Administration Bureau unique-Enig kantoor (BUEK)**

Les tâches principales du BUEK sont :

- Le traitement, le soutien et le suivi des déclarations en matière de douane et/ou d'accises, tant électroniques que sur support papier ;
- La perception des droits, taxes et autres redevabilités dont l'AGD&A est chargée, que ces perceptions soient ou non liées au traitement de déclarations D&A ;
- La gestion de données du compte client des opérateurs économiques ;
- La gestion des garanties déposées par des clients externes dans le cadre de leurs activités en matière de douanes et accises et
- La gestion des marchandises saisies.

Le traitement des déclarations a lieu autant que possible de manière informatisée via PLDA (Paperless Douanes et Accises). Différents types de déclarations ne sont toutefois pas encore obligatoirement électroniques ou ne sont pas traitables de cette manière. Ces déclarations sont réparties sur le plan national de manière à assurer une prestation de service efficiente au sein des succursales locales.

Au sein de l'Administration Bureau unique ce sont principalement les succursales, les antennes, les points d'information et les équipes de suivi de la déclaration (ESD) qui entretiennent des contacts directs avec les particuliers et les entreprises.

### **Services des managers de région**

Au **niveau N-3** ou auprès des **services du manager de région**, la fonction de directeur régional fait place au « manager de région ». Il ou elle se consacrera avant tout au suivi des normes quantitatives et n'aura plus de compétences en matière de :

- Délivrance d'autorisations. Ces dernières sont désormais délivrées par le responsable de la division régionale de l'Administration KLAMA ;
- Recouvrement et Contentieux. Ces compétences sont reprises par le responsable régional de la division Contentieux ;
- Succursales. Celles-ci tombent sous la compétence du BUEK national.

Si vous voulez **en savoir plus** au sujet de cette importante réorganisation, cliquez vite sur : <http://fiscus.fgov.be/interfdanl/fr/index.htm>

Vous y trouverez notamment des informations à propos :

- De l'organigramme ;
- Des services et de leurs tâches ;
- De l'état des lieux actuel de la réorganisation ;
- Des données de contact.

Et si la lecture de ces informations ne répond pas à toutes vos questions, n'hésitez pas à prendre contact avec nous : [com.douane@minfin.fed.be](mailto:com.douane@minfin.fed.be)