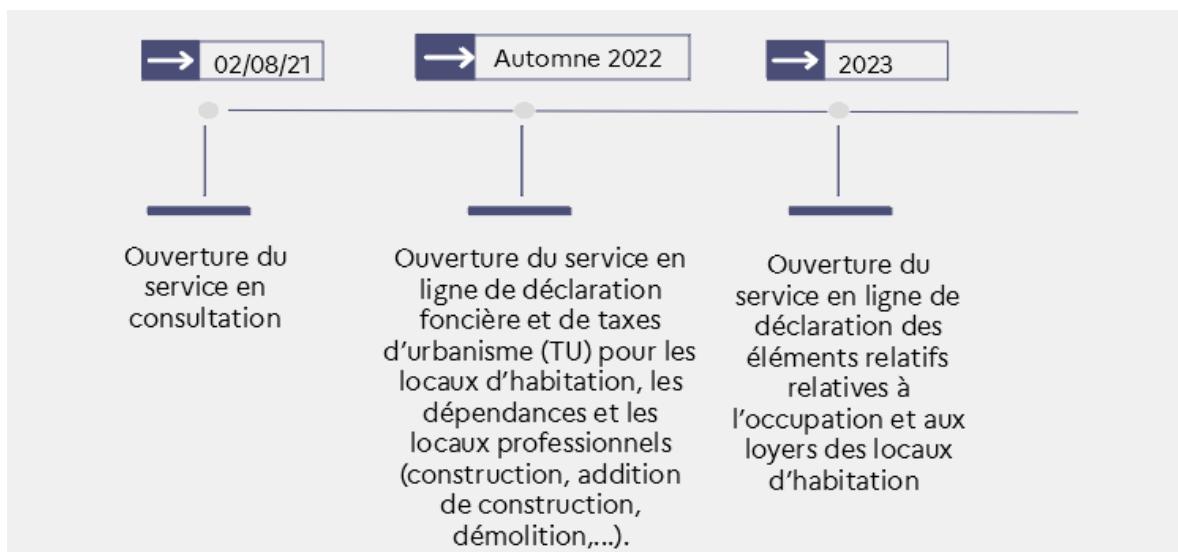


Groupe de travail sur les évolutions de la TH au sein du projet « GMBI » - 17 juin 2022

Fiche n°4 – Plan de communication du service « GÉRER MES BIENS IMMOBILIERS »

Le projet s'accompagne d'une communication interne et externe qui s'amplifie au fur et à mesure de l'avancement du projet et de l'ouverture des différents services.



1. L'ouverture du service de consultation : une nouvelle offre de service de la DGFIP déployée le 2 août 2021

Depuis l'ouverture du service de consultation, de nombreuses actions ont été entreprises.

La communication externe

➤ Pour ce projet, le Cabinet communication DGFIP a fait appel à une agence média qui a élaboré **l'identité visuelle de GMBI**. Elle rappelle l'univers du jeu Monopoly qui lui-même reprend la thématique « immobilier » ; la main quant à elle illustre l'action de l'utilisateur « je gère ».

L'identité est déclinée :

- dans une version multicolore pour l'usage externe ;
- en version bichromie pour le portail impots.gouv.fr.

La **charte graphique ainsi développée** peut être utilisée pour toutes les déclinaisons (affiches, publicités, etc...), y compris par les partenaires qui souhaiteraient promouvoir le service.

➤ Un large plan de communication a été déployé à compter du 23 août 2021 et a consisté, entre autres, au **référencement de mots clés**, à **l'achat d'espaces dans la presse généraliste et spécialisée**, y compris **digitale**...

L'objectif a été de promouvoir le service auprès du grand public « propriétaires » et de les inciter à aller le consulter.

➤ L'agence média a livré une **vidéo de présentation** pour l'ouverture du service. La vidéo a suscité des retours très positifs. Les résultats montrent que le format vidéo est un bon format.

Trois messages ont également été postés sur les **réseaux sociaux**, comprenant des publicités intégrées aux pages internet.

Les réseaux sociaux Facebook/Instagram offrent toujours un bon complément en terme de visibilité.

➤ La **presse spécialisée** a également été mobilisée

- Un article présentant le projet « Gérer Mes Biens Immobiliers » a été inséré dans la **lettre d'information** envoyée aux collectivités locales le 7 septembre 2021 avec la publication d'un article générique.

- Un article GMBI a été publié dans la **revue des communes** du mois d'avril 2022 et renvoie à un carrousel sur le site internet **collectivités-locales.gouv.fr**. Il permet aux collectivités de disposer du schéma d'accès à GMBI (essentiel pour les communes de taille modeste) et assure la promotion du dispositif.

L'objectif est d'expliquer ce qu'est GMBI (et parallèlement ce qu'il n'est pas), l'intérêt pour les collectivités locales ainsi que les démarches à effectuer pour y adhérer (présence d'un pas à pas).

- Il est à noter que dans la **lettre d'information du 12 avril 2022**, une page a été de nouveau consacrée à GMBI avec mise en ligne sur le site **collectivités-locales.gouv.fr**.

- Les **articles** parus à l'ouverture dans la presse spécialisée (exemple article du magazine CAPITAL) ont été **majoritairement positifs** sur le nouveau service. Les retombées dans la presse ont également été positives. Les journalistes ont été intéressés par le sujet, confirmant ainsi que le service GMBI prend place dans le paysage DGFIP et des usagers.

➤ Les **sites gouvernementaux** et de la **DINR** ont été mobilisés :

- Un **communiqué de presse** a été publié le 23 août et il a également été mis en visibilité sur le site **economie.gouv.fr**.

- Sur **impots.gouv.fr**, une **bannière** du service renvoie à une actualité qui reprend les liens vers les 2 **fiches focus** pour les professionnels et les particuliers, le **pas-à-pas** et la **foire aux questions**. De plus, des **vidéos** sont visualisables sur l'espace **impots.gouv.fr**.

- Une communication spécifique au **public de la DINR** a par ailleurs été réalisée. La page internationale du site **Impots.gouv.fr** est ouverte et elle est un miroir de la version française :

> une vidéo de présentation sous-titrée **en anglais** par le SDNC est disponible sur leur site avec le lien YouTube ;

> des fiches Focus (usagers particuliers et professionnels) et des PAS à PAS ont été traduits par le service de traduction du Secrétariat Général ;

> les fiches élaborées par la DINR ont été transmises à ses relais étrangers et ont été diffusées à la fin du mois de septembre 2021.

> La page Facebook de la DINR présente également les supports spécifiques à ce public.

- Les **partenaires extérieurs** sont également régulièrement sollicités ou rencontrés
 - Les bureaux GF-3A et GF-1B ont participé à un **webinaire** (le 21 septembre 2021) en présence de CEGID et Fiscalyse, retransmis en direct et disponible en replay sur YouTube, sur la révolution digitale de la fiscalité locale. 208 participants étaient connectés et de nombreux points ont été abordés.
 - Le 5 octobre 2021, une présentation a été faite aux **associations d'élus locaux**.
 - Le 12 octobre 2021, une présentation a eu lieu à la fédération des entreprises sociales pour l'habitat lors d'une réunion nationale.
 - Le 15 octobre 2021, une réunion a été planifiée avec la **Ville de Paris et d'autres collectivités** dans le cadre du groupe de travail fiscalité de **l'Afigèse**.

Les flyers ainsi que les affiches ont été utilement distribués lors de ces présentations. Ces actions de pédagogie sont certes chronophages mais demeurent très positives en termes de retombées et permettent une meilleure appropriation du service par nos partenaires et usagers.

- Un séminaire a eu lieu le 17 mai 2022 avec les **fédérations des bailleurs sociaux**. L'intervention des bureaux GF-3A et GF-1B a été particulièrement appréciée.

La communication interne et l'accompagnement du changement

- Un article de journal **e-FIP** publié le 27 juillet 2021, présentait GMBI sous forme d'une interview de la directrice de projet, mettant en exergue cette nouvelle offre de service de la gestion fiscale.
- Une actualité a été également mise en ligne sur la page d'accueil **Ulysse** le 2 août 2021, jour de l'ouverture puis a été relayée quelques jours après sur les pages métiers d'Ulysse, Particuliers, Professionnels et Cadastre.
- Une **note d'information au réseau conjointe des différents bureaux contributeurs** (triple timbre : GF-1B, GF-3A et bureau ex-Cap Particuliers) , portant sur l'ouverture de GMBI et du service de consultation, a été diffusée au réseau en juin 2021, suivie par l'annonce de la **mise à disposition du tutoriel de présentation de GMBI** par l'ENFIP.
- Les directions ont été destinataires, via leurs chargés de communication locaux, d'un **kit de communication**.
- Un article a été publié dans les **infos SPL d'Ulysse** (rubrique secteur public local) et a été relayé dans le **Flash SPL du 15 avril 2022**. Cet article reprend les fondamentaux de GMBI avec des questions en mode vrai/faux pour toucher les collectivités, public cible spécifique.

2. L'ouverture, cet automne, du 1^{er} service de déclaration en ligne au sein de GMBI avec les déclarations foncières et de taxes d'urbanisme : la dématérialisation des démarches foncières

- Une interview, dans le cadre des « **midis du conseil** », est prévue le 28 juin (podcast mis à disposition), par le bureau CL-2B, en présence d'un intervenant interne ou externe à la DGFIP. Il s'agit d'un outil de communication à destination des conseillers aux décideurs locaux, qui constituent également des relais auprès des collectivités et doivent donc bien connaître GMBI afin de pouvoir répondre à leurs questions.
- Un **message de promotion** sera affiché sur les **avis de TF, THLV et TLV** à l'instar de celui qui avait été rédigé en 2021.
- Un **encart GMBI** viendra compléter le message et sera joint à tous les avis TF papier (environ 22 millions d'avis) envoyés à l'automne 2022. Il sera également disponible en version dématérialisée avec la notice.
- Une communication dans la **presse spécialisée** est prévue sur ce dernier trimestre 2022 à l'occasion de cette ouverture, d'une part à destination des collectivités locales et des élus (courrier des maires, la gazette des communes, journal des maires, acteurs publics, maires de France, revue des collectivités locales) et d'autre part, à destination des secteurs de l'urbanisme, de l'immobilier et des travaux (le moniteur BTP, construction urbanisme, traits urbains, weka).

3. L'ouverture du service de déclaration en ligne au sein de GMBI pour les nouvelles obligations déclaratives relatives à la situation d'occupation et aux loyers : un enjeu de volumétrie avec 33 millions de propriétaires

- Les actions sont en cours de calage avec les **agences de communication** et le **cabinet communication de la DGFIP** et seront présentées très prochainement. Elles s'articuleront avec de nouvelles publications dans la **presse spécialisée**, et l'utilisation des **réseaux sociaux** notamment.
- Le site **impots.gouv.fr** sera de nouveau un relai essentiel.
- Des campagnes d'**informations personnalisées** seront également réalisées via des mass mails, SMS et courriers papier.

