

**Groupe de travail Transformation Numérique
19 octobre 2020**

Fiche n° 5

**La facilitation des usages – Apports de l'Espace Numérique
Sécurisé Unifié (ENSU) et évolutions de l'app impots.gouv**

I – L'Espace Numérique Sécurisé Unifié (ENSU)

La démarche numérique de la DGFIP vise notamment à faciliter les démarches des usagers, pour qu'ils accomplissent plus aisément leurs obligations déclaratives en ligne, s'acquittent de leurs paiements par des moyens dématérialisés, échangent avec leurs services locaux par une messagerie sécurisée, accèdent à une documentation actualisée, selon une disponibilité 7j/7 24h/24.

Pour les particuliers, le nouvel Espace Numérique Sécurisé et Unifié des particuliers (ENSU) du site impots.gouv.fr, **ouvert le 18 mars 2019**, est au cœur de cette stratégie de services.

L'ENSU doit faciliter à terme la suppression du papier : gestion du prélèvement à la source, déclarations en ligne, paiements dématérialisés, messagerie sécurisée, prise de rendez-vous dans les points d'accueil, mise à disposition des avis et autres documents avec un message d'alerte pour les usagers ayant opté pour la dématérialisation, conduite des procédures contentieuses en ligne, mise à disposition des pièces portant sur des opérations de contrôle fiscal ou des opérations de relance en cas de manquement du contribuable, etc.

L'ENSU s'inscrit dans une approche graduelle, techniquement mais aussi sur le fondement des évolutions juridiques en cours, par apport et enrichissement progressif de documents, prenant appui sur un compte fiscal ouvert avec succès voici plus de 15 ans et qui deviendra l'espace « générique » multi-missions et usages de la DGFIP. Avec plus de 34 millions d'espaces ouverts, il constitue actuellement le premier espace personnalisé en ligne de toutes les administrations publiques françaises, l'un des premiers de cette ampleur au regard des administrations publiques en Europe.

Les futures versions mettront progressivement à disposition des usagers particuliers l'ensemble des documents adressés au format papier par la DGFIP dans ses différents domaines de compétence : fiscalité, secteur public local, secteur hospitalier et amendes.

Ainsi, l'ENSU élargira à terme l'offre de services en donnant la possibilité aux usagers de consulter leurs avis de sommes à payer (ASAP) du secteur public local tels que les factures de cantine, de crèche ou d'eau.

Cette stratégie est bien évidemment dépendante de l'avancée des travaux en cours visant à améliorer sensiblement l'identification des personnes désignées sur ces documents adressés par l'ordonnateur. La fiabilisation de l'identification des tiers enregistrés dans l'application Hélios est indispensable pour permettre un affichage sécurisé des documents dans l'espace particulier des usagers (cf. fiche G.T. N°3).

Des tests utilisateurs ont été conduits au cours de l'année 2019 afin de mesurer la pertinence de l'intégration des factures locales dans l'ENSU et la meilleure offre de dématérialisation à proposer aux usagers particuliers.

Les conclusions de ces travaux montrent que l'intégration des factures locales et, à terme, hospitalières est très positivement accueillie par les usagers. Cette évolution est perçue comme « une avancée évidente visant à simplifier les démarches des contribuables ». Les personnes interrogées y voient un « bénéfice de simplification grâce à la centralisation de tous les avis et factures à payer au Trésor Public ». La présentation différenciée des factures hospitalières a été particulièrement bien accueillie.

S'agissant de l'offre de dématérialisation qui pourrait être proposée par la DGFIP à ses usagers, les avis recueillis lors de ces ateliers sont également très encourageants.

II – L' évolution de l'app impots.gouv

L'application mobile impots.gouv a été ouverte en 2012 . Progressivement enrichie, elle offre aujourd'hui six grandes catégories de services :

- consulter mes documents ;
- mon prélèvement à la source ;
- modifier mon profil ;
- déclarer mes revenus (« conforme complète ») ;
- payer mes impôts ;
- mes contrats de paiements.

L'app impots.gouv a été téléchargée plus de 2 millions de fois sur les stores Google et Apple. Le nombre de déclarations de revenus adressées en 2020 par ce média a marqué une progression très sensible au regard des années antérieures (280 304 contre 209 920 en 2019 soit +34 %) et le volume des paiements est en constante progression : 1,6 million de paiements réalisés via l'app en 2019 contre 900 000 en 2016 soit +78 %.

Les chiffres du baromètre numérique annuel publiés par l'ARCEP en 2018 relèvent que, même si la connexion internet se fait encore pour 75 % des Français par l'intermédiaire d'un ordinateur via une connexion fixe, ce mode tend à diminuer (-3 points) au profit de la connexion via le réseau mobile qui enregistre une forte hausse (+4 points). Cet outil du quotidien pour un très grand nombre de personnes présente aussi l'avantage d'un usage souvent plus aisé dans certaines zones territoriales où la réception de l'internet par la fibre est encore insuffisante.

Pour faciliter encore plus l'utilisation de l'application mobile, la DGFIP la modernise avec une nouvelle version entièrement refondue qui sera mise en ligne dès janvier 2021.

Les choix techniques définis avec le SSI, notamment un fonctionnement par API, permettront à l'application d'évoluer plus rapidement et plus facilement, pour être en phase avec les usages et les attentes des usagers.

Une réflexion est en cours avec la DINUM pour que l'usage de l'app soit également facilité par l'intégration de l'accès via France Connect Identité, programme dont la DGFIP est le premier fournisseur d'identité depuis septembre 2015. Ce service d'identification simplifiée sur les services en ligne totalise à mi-2020 plus de 16 M d'utilisateurs autour de 5 grands fournisseurs d'identité : DGFIP, CNAM (Améli), MSA, La Poste, « Mobile Connect et moi, » et ce sont des centaines de sites dont un grand nombre de collectivités publiques ou de services publics qui proposent des services accessibles à travers FCI.

Présentation de la nouvelle ergonomie

