



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE DES FINANCES ET DE LA RELANCE

*Liberté
Égalité
Fraternité*



beta.gouv.fr

Secrétariat général Délégation aux systèmes d'information

BATIMENT COLBERT - TELEDON 322
139, RUE DE BERCY
75572 PARIS CEDEX 12

Bilan de l'investigation menée dans le cadre de ProConnect, avec Beta.gouv.fr

1. Introduction

Actuellement, pour accéder aux téléprocédures de services publics, les professionnels doivent s'inscrire au préalable sur les portails de services publics (PSP) et être mandatés par leur entreprise. Ceci amène les fournisseurs de services publics à demander l'accord de l'entreprise par courrier postal ou par alerte sur le portail si un administrateur est déjà déclaré ou encore par appel téléphonique ou code envoyé par SMS. Pour certains portails, l'inscription est effectuée dans la foulée, sans attendre la réponse de l'entreprise, pour d'autres la réponse est obligatoire.

Ce fonctionnement est dû au fait que les professionnels, qui sont légitimes à habilitier leurs collaborateurs ou eux-mêmes, ne sont enregistrés dans aucun répertoire garantissant leur identité physique et leurs données de contact numériques.

ProConnect vise à permettre aux fournisseurs de services publics de s'adresser de manière dématérialisée aux professionnels. La première brique comporte 3 services et concerne les représentants légaux :

- La reconnaissance de la qualité de représentant légal lors de son inscription : il est reconnu lorsqu'il s'inscrit sur un PSP : il n'est plus utile d'adresser une demande d'accord à l'entreprise. Son inscription est automatique, dès l'authentification de la personne physique.
- La demande d'accord au représentant légal : lorsqu'un usager professionnel s'inscrit sur un PSP, ProConnect demande l'accord au responsable légal de l'entreprise par courriel. Il transmet ensuite la réponse au PSP pour finaliser l'inscription.
- La vérification de la qualité de représentant légal lors de sa connexion : Lorsqu'un représentant légal se connecte à un PSP, ProConnect vérifie qu'il est toujours représentant légal.

a. Pourquoi cette investigation ?

A ce stade, différentes parties prenantes de ce projet se sont interrogées sur les suites du projet :

- Est-ce que ces fonctionnalités sont suffisantes car elles ne couvrent pas la navigation entre les PSP ?
- Faut-il que chaque professionnel dispose d'une identification numérique reconnue de tous ?
- Est-ce que des fournisseurs d'identité professionnelle pourraient être fédérés comme FranceConnect ?
- Comment donner au représentant légal de la visibilité sur les habilitations de ses collaborateurs sur les PSP ?

In fine, comment prioriser ces projets sur la feuille de route ?

Il a donc été décidé d'interroger les entreprises pour connaître leurs vraies difficultés et s'assurer ainsi que le projet répondra bien à une problématique clairement identifiée et sera utilisé.

b. Comment a été menée cette investigation ?

Le mode opératoire retenu était d'interroger une grande diversité d'entreprises sur les problèmes et difficultés rencontrés jusqu'à ce que les réponses n'apportent plus rien de nouveau. Arrivés à ce stade le sujet est

circonscrit à un ensemble de problèmes qualifiés et classés suivant leur pénibilité.

Sur la période de juin à début septembre 2020, environ 700 d'entreprises ont été sollicitées par voie électronique et 57 personnes ont accepté un entretien avec nous.

c. Les questions posées aux entreprises

Tous les entretiens ont suivi la même trame afin de pouvoir analyser de la même manière chacun d'eux. Trois problèmes étaient cités pour donner des exemples et inciter l'interlocuteur à réagir et à réfléchir à ses difficultés :

- Afin de résilier les comptes de vos collaborateurs sur les différents portails de service public, vous devez être embêtés parce que vous ne savez plus sur quels portails ils sont enregistrés.
- Quand le même compte est utilisé par plusieurs personnes et qu'on oublie le mot de passe, c'est compliqué de le récupérer.
- Quand votre expert-comptable ou vos collaborateurs utilisent leur compte individuel, vous n'avez pas de visibilité sur leur activité.

2. Les résultats de l'investigation

a. Connaissance des entreprises interviewées

Les 57 entretiens ont été menés auprès de 49 entreprises.

Type d'entreprises	Nombre d'entreprises	
Microentreprises (ME)	14	29%
Petites et moyennes entreprises (PME)	18	37%
Entreprises de taille intermédiaire (ETI)	13	27%
Grandes entreprises (GE)	4	8%
	49	

18 de ces entreprises détiennent plusieurs établissements.

42% délèguent leurs charges administratives partiellement ou totalement à des experts comptables tout en accédant parfois aux portails de services publics. Ceci concerne les microentreprises et les PME.

58% ne délèguent pas et réalisent en interne leurs télédéclarations à partir des portails de services publics. Ceci concerne les ETI et GE mais aussi quelques microentreprises et PME.

Pour ce qui concerne l'usage des principaux portails de services publics

usage des portails	Nombre d'utilisateurs	
Impots	31	54,39%
URSSAF	26	45,61%
Net-Entreprise	26	45,61%
ChorusPro	14	24,56%
ProDouane	12	21,05%
ASP	5	8,77%

Au fil des entretiens, une pratique des entreprises a émergé : l'utilisation d'un même compte par plusieurs collaborateurs. Cette pratique n'existe pas pour ChorusPro dont l'usage est réservé au DAF ou au dirigeant (car ce service apparaît comme plus sensible financièrement). En revanche, sur les autres portails, il s'agit d'une pratique relativement courante. Le compte peut être partagé entre l'expert-comptable et l'entreprise, entre plusieurs collaborateurs de l'entreprise ou encore, utilisation de comptes attribués à des collaborateurs qui ont quitté l'entreprise.

Cette pratique est loin d'être marginale : 75% des professionnels interrogés utilisent des comptes partagés sur un ou plusieurs portails.

42% délèguent totalement ou partiellement le déclaratif à des experts comptables. Ce sont en majorité des ME et des PME. Les 58% qui ne délèguent pas sont des ETI et GE mais aussi quelques PME et ME.

Pour autant, la quasi-totalité des usagers professionnels consultés accède aux portails de services publics et est concernée par la simplification, d'autant plus que contrairement aux experts comptables, ce n'est pas leur métier et c'est donc très occasionnel.

b. Les principaux problèmes remontés

30% des personnes consultées n'ont remonté aucun problème. Par ailleurs, nous n'avons identifié aucun problème majeur et pressant, qui constituerait un obstacle à leur usage des services publics. Les problèmes identifiés dans la suite du document sont plutôt des irritants. Seuls les problèmes concernant l'investigation sont relevés dans ce document et sont décrits par ordre d'importance.

Résiliation de compte

Ce sont majoritairement les responsables, DAF ou PDG qui ont relevé ce problème. Lorsqu'un collaborateur quitte l'entreprise, il convient de résilier son compte sur chaque portail des services publics auxquels il accède. Dans la pratique, cette résiliation est rarement effectuée car la personne en charge des habilitations de l'entreprise ne gère pas les « habilitations externes » et n'a pas de visibilité sur les comptes ouverts sur les différents portails. De plus, chaque portail dispose de ses propres procédures de résiliation. Pour l'entreprise il est plus simple de réutiliser le même compte ou de ne plus l'utiliser. En revanche, si le départ du collaborateur est conflictuel, le dirigeant est vigilant sur la résiliation.

Les arguments avancés par les personnes consultées, justifiant la non-résiliation des comptes :

- Difficultés d'ergonomie - comment faire sur le portail ?
- C'est plus simple et plus rapide de garder l'ancien compte que de le résilier et d'en créer un nouveau ;
- C'est un avantage de garder un compte à plusieurs car on peut voir ce que font les autres ;
- La création de compte peut demander plusieurs étapes, ce n'est pas immédiat et je n'ai pas de visibilité sur le processus et le temps nécessaire pour obtenir l'habilitation. Je ne suis pas sûr de respecter les délais de la déclaration que je dois effectuer si j'attends d'avoir un nouveau compte.
- Pour les ETI et les GE, lorsque la gestion des comptes est déléguée aux filiales, les dirigeants perdent toute visibilité sur les collaborateurs en poste et les modalités de gestion des comptes. Il n'existe pas de vue sur l'ensemble des habilitations délivrées aux collaborateurs appartenant à des établissements différents. Aussi la résiliation n'est tout simplement pas envisagée.

Difficulté à mémoriser les identifiants et mots de passe

Cette difficulté est sans grande conséquence car chacun a mis en place des moyens de contournement : bloc-notes, enregistrement dans le navigateur, documents partagé, trousseau d'Apple, Dashlane... La raison de cette difficulté réside peut-être dans le fait que les identifiants sont utilisés par plusieurs personnes ou encore que les portails ne sont pas accédés au quotidien par les utilisateurs.

Récupération des mots de passe

Ce problème découle directement de l'usage des comptes partagés par plusieurs utilisateurs. Les comptes sont associés à une adresse courriel et, lorsque le changement de mot de passe implique une validation à partir d'un lien transmis par messagerie, seul le titulaire de l'adresse courriel peut y accéder. Les autres utilisateurs de ce compte ne sont donc pas informés ni en capacité de connaître le nouveau mot de passe. Certains utilisateurs modifient le mot de passe à chaque accès au portail, lorsque celui-ci est utilisé occasionnellement.

c. Les autres problèmes remontés

Ces problèmes ont été qualifiés de mineurs par les personnes contactées ou ont été remontés assez rarement.

- L'inscription aux portails qui n'est pas toujours simple et diffère d'un portail à l'autre.

- Lorsque les comptes sont individuels, il est difficile de suivre les actions réalisées avec un autre compte
- Lorsque les comptes sont partagés, les notifications sont envoyée au seul titulaire de l'adresse courriel associée et non à une liste.
- Devoir justifier d'avoir le mandat de l'entreprise alors que j'en suis le directeur.
- Lorsque l'administrateur déclaré sur un portail n'appartient plus à l'entreprise, plus personne ne reçoit les mots de passe car il n'est pas possible d'accéder à la boîte aux lettres de l'administrateur.

d. Les hypothèses abandonnées

Au fil des études avec les fournisseurs de services publics un certain nombre d'hypothèses avaient été formulées et ont été abandonnées à la suite de cette investigation.

S'identifier une fois et accéder à tous les portails de services publics sans se ré-authentifier

Ce sujet n'a jamais été évoqué. Une même personne n'utilise pas tous les portails, elle assure soit le fiscal, soit la RH, soit la facturation...De plus, les démarches ne s'effectuent pas selon le même calendrier. **Le besoin de passer de portail en portail n'existe quasiment jamais en pratique.**

S'identifier sur les portails de services publics avec une identité personnelle (France Connect).

A aucun moment une entreprise ou un employé n'a évoqué le souhait de s'authentifier par ce biais. Au contraire, certains collaborateurs rechignent explicitement à utiliser leur identité personnelle dans le cadre professionnel.

Choisir son propre moyen d'authentification avec des fournisseurs d'identité professionnels.

A aucun moment une entreprise ou un employé n'a évoqué le souhait de s'authentifier par ce biais.

e. Les réponses à pondérer

Des personnes ont été interrogées sur les délais occasionnés par les courriers postaux envoyés au représentant légal lors de l'inscription sur un portail de services publics. Cette question a rapidement été abandonnée car elle ne faisait écho à aucune pénibilité chez ces personnes. Les inscriptions aux portails étaient trop anciennes pour que les personnes s'en souviennent. De plus, il s'agit d'une procédure à ne réaliser qu'une seule fois pour chaque portail, souvent pour créer l'administrateur qui délivrera ensuite les habilitations de ses collaborateurs.

3. Les apprentissages

Les utilisateurs consultés ont une **approche différente selon les enjeux des démarches**. Pour les sites à faible enjeu, ils prennent peu de précautions sur la gestion des authentifications, et n'y voient pas de problème. En revanche, certains portails sont jugés sensibles, comme ChorusPro et dans ce cas, les comptes sont nominatifs, leur titulaire est un dirigeant ou un DAF qui ne communique pas ses identifiants et mots de passe. Les professionnels identifient clairement les risques d'usurpation d'identité, de fraude ou encore de violation de confidentialité, notamment dans le domaine des marchés publics.

La moitié des entreprises consultées a **recours à des cabinets d'expert-comptable**. Ceux-ci se chargent de toutes les démarches administratives ou d'une partie seulement. Dans la plupart des cas, l'entreprise utilise tout de même les portails de services publics, soit pour déclarer, à partir de livrables produits par le cabinet d'expert-comptable, soit simplement pour consulter. La délégation des tâches administratives n'implique pas la disparition de l'usage des portails publics par l'entreprise.

La pratique du compte partagé est très répandue (70% des entreprises interrogées), indépendamment de la taille de l'entreprise. Cette pratique du compte partagé dépend de son historique et de la sensibilité des responsables et de la DSI. Cette pratique est présentée comme un avantage par certains et un inconvénient par d'autres. Ce qui laisse penser que certains usagers professionnels continueront d'adopter cette pratique, même si des solutions de création et résiliation de comptes plus simples sont mises en œuvre.

Les usagers professionnels connaissent **FranceConnect** et en étaient globalement satisfaits au regard de sa simplicité d'utilisation.

Beaucoup de grandes entreprises utilisent des logiciels qui leur permettent de ne pas se connecter aux portails publics pour le déclaratif et d'utiliser les **flux EDI**, comme les experts-comptables (ex : CEGID pour l'EDI).

Les utilisateurs qui ont dû s'inscrire sur un portail de service public reconnaissent la difficulté à récupérer le courrier d'ouverture de compte adressé par le fournisseur de services publics, notamment lorsqu'il y a plusieurs établissements et que le courrier est envoyé au siège ou pendant la période de confinement. Cette difficulté a été assez peu mentionnée car seules quelques personnes consultées ont eu à s'inscrire sur un portail.

En conclusion, les personnes interrogées ont globalement toutes trouvé des contournements aux problèmes évoqués. Elles n'ont pas mentionné de problème majeur présentant un obstacle pour accéder aux sites des services publics. A l'inverse, **elles craignent surtout qu'un changement leur complexifie l'accès** aux portails et préfèrent nettement le statut quo qu'une réponse complexe qui implique un effort supplémentaire d'adaptation. Certaines personnes ont fait part de leur manque de confiance dans les solutions qui pourraient être mises en place par l'Etat.

4. Les suites à donner

Bien que conséquente, cette investigation n'a pas suffisamment adressé les ETI et les GE. Les points de vue des experts-comptables avaient été recueillis au cours d'un séminaire, fin 2019 mais l'investigation n'a pas exploré de nouveau leurs difficultés. Un seul expert-comptable a été consulté.

Cette investigation sera à poursuivre avec les ETI et les GE afin de vérifier si les problématiques recensées couvrent bien le champ de l'investigation.

Ensuite, des maquettes de ProConnect, sur l'inscription de nouveaux utilisateurs seront présentées aux personnes déjà consultées afin de recueillir leur avis et leurs préférences et s'assurer que le parcours proposé et le vocabulaire utilisé ne représentent pas un obstacle à leur utilisation.

Les travaux d'investigation reprendront début 2021 sur ces deux thématiques :

- Compléter l'investigation avec les GE et ETI,
- Proposer des parcours sur le socle ProConnect.