

Note d'étape - suspension de l'investigation

Investigation ProConnect - 15/09/2020

Après 54 entretiens avec des entreprises, l'équipe ProConnect accompagnée par beta.gouv.fr suspend ses travaux d'investigation. Ce document en explicite les raisons.

Rappel du contexte : une investigation avec beta.gouv.fr a été lancée pour préciser les prochaines étapes pour ProConnect.

Fin juin 2020 commençait une phase d'investigation, menée conjointement par l'équipe en charge du projet ProConnect (Laurence Davi de Bona et Régis Déoux, ci-après désignés "les intrapreneurs") et des coachs issus de beta.gouv.fr (Karel Cloarec et Sabine Safi).

ProConnect était à ce moment-là déjà assez avancé, avec une première brique logicielle en cours de finalisation. La demande des intrapreneurs était :

- de retourner auprès des utilisateurs potentiels de ProConnect afin de comprendre ou préciser leurs problématiques dans l'authentification sur les portails gouvernementaux et la gestion des comptes utilisateurs ;
- d'en déduire quelles étaient les étapes suivantes pour le développement de ProConnect, et notamment quelles fonctionnalités étaient prioritaires.

La première partie de l'investigation a été riche en apprentissages... et en surprises.

Jusqu'à mi-septembre 2020, 54 entretiens individuels ont été menés avec des entreprises de toute taille et de tous secteurs d'activité. Les apprentissages de ce travail sont détaillés dans un document ultérieur.

De manière notable, il en ressort que **l'authentification sur les portails gouvernementaux et la gestion des comptes utilisateurs ne présentent pas de problèmes importants pour les professionnels**. 1/3 des interrogés expliquent même n'y voir aucun problème.

Les grandes entreprises (> 500 salariés) semblent toutefois rencontrer des difficultés communes, qui pourraient justifier une poursuite d'investigation focalisée. Cependant, elles n'ont pas fait état d'un caractère critique ou fortement gênant de ces difficultés.

Ainsi, sans préjuger d'une suite éventuelle de l'investigation sur les difficultés des grandes entreprises, deux questions se posent d'ores et déjà :

- **Fait-il sens d'investir davantage d'argent public** pour enrichir ProConnect, alors que les usagers expriment sans ambiguïté qu'ils ne rencontrent pas ou peu de problèmes dans l'accès aux portails publics ?
- Si de nouvelles fonctionnalités sont tout de même développées pour répondre à des problèmes peu prégnants pour les usagers, **est-on prêts à assumer le risque d'une**

moins adoption ? La balance entre la pénibilité de changer les habitudes de son organisation et la (moins) pénibilité de conserver l'actuelle gestion des accès aux portails publics risquent fortement de pencher en faveur du 2ème point.

Le contexte de travail des intrapreneurs et les priorités actuelles de ProConnect ne sont pas compatibles avec une poursuite de l'investigation.

En parallèle des questionnements ci-dessus, il apparaît que la priorité pour ProConnect est de finaliser et mettre en production le socle logiciel réalisé. Ce point est rendu très explicite par le Comité de Pilotage de ProConnect et est parfaitement cohérent dans une stratégie de gestion de produit numérique. Les intrapreneurs sont extrêmement sollicités sur ce travail depuis début septembre et disposent de très peu de temps pour poursuivre l'investigation. Il en découle que :

- **Une poursuite de l'investigation ralentirait la mise en production du socle logiciel**, en détournant les intrapreneurs de cette mission qui requiert actuellement 100% de leur temps de travail ;
- Quels que soient les résultats de l'investigation, s'ils mènent à développer de nouvelles fonctionnalités pour ProConnect, elles s'appuieront de toute façon sur le socle. **Il ne fait donc pas de sens d'y travailler maintenant, plusieurs mois avant sa mise en production**, vu qu'il ne sera pas possible de les implémenter avant finalisation de cette brique socle ;
- Enfin, poursuivre l'investigation malgré la forte charge de travail imposée par la finalisation du socle **place les intrapreneurs dans une position inadaptée**. L'investigation est une phase de prise de recul, elle nécessite de la disponibilité d'agenda et d'esprit. Ces conditions ne sont plus réunies depuis début septembre malgré l'évidente bonne volonté des intrapreneurs. Par ailleurs, paralléliser ces deux missions les expose à une dose de stress importante - et injustifiée au vu des 2 points précédents.

En conclusion, nous décidons d'interrompre la phase d'investigation ProConnect. Nous documentons le travail effectué, l'ensemble des entretiens et des apprentissages ainsi que les orientations retenues pour une poursuite éventuelle et ultérieure de cette investigation.

Sabine SAFI
Coach beta.gouv.fr



Karel Cloarec
Coach beta.gouv.fr



Laurence Davi de Bona
Intrapreneure



Régis Déoux
Assistant

