

**Groupe de travail du 14 janvier 2022**

**[Portailpro.gouv.fr](https://portailpro.gouv.fr)**  
*le portail commun du recouvrement*

La réforme du recouvrement fiscal et social poursuit plusieurs objectifs et s'appuie sur un ensemble de chantiers qui ont été évoqués lors de précédents CTR ou dans des groupes de travail depuis 2020.

Le transfert à la DGFIP, dans un calendrier étalé de 2019 à 2024, du recouvrement de taxes gérées par la DGDDI et par certains opérateurs, constitue une première évolution en prise directe avec le réseau, en particulier les SIE et la DGE.

Cette réforme a aussi permis de conduire plusieurs travaux associant les administrations centrales de l'Urssaf et de la DGFIP. Elle a été l'occasion de réinterroger les réseaux sur les articulations trouvées localement, les besoins d'évolution ou d'accompagnement. Les dispositifs construits à l'occasion de la crise sanitaire et pour l'accompagnement des entreprises sont un exemple très concret de service public assuré conjointement par les deux réseaux au profit des entreprises de notre pays.

Le « portail commun du recouvrement », qui sera dénommé **[portailpro.gouv.fr](https://portailpro.gouv.fr)**, est un autre chantier qui concrétisera pour le redevable professionnel le rapprochement et une progressive harmonisation entre les grands acteurs publics du recouvrement.

- **Qui développe Portailpro.gouv ?**

Chantier emblématique de cette réforme du recouvrement fiscal et social, Portailpro.gouv est un projet informatique majeur porté conjointement par les trois grands collecteurs de prélèvements obligatoires que sont aujourd'hui la DGFIP, les Urssaf et la DGDDI.

La Mission interministérielle France Recouvrement (MFR), créée en 2019 et rattachée aux ministères en charge de la santé et du budget pour accompagner la mise en œuvre de la réforme du recouvrement fiscal et social, abrite une direction de projet qui assure la maîtrise d'ouvrage de Portailpro, tandis que la DGFIP a été retenue pour en assurer la maîtrise d'œuvre pour compte commun des trois « copropriétaires » de ce nouveau portail public.

Chacun des trois porteurs du projet réalise parallèlement les adaptations de son propre SI nécessaires au fonctionnement de Portailpro.

Développé selon les préceptes de la méthode dite « agile », Portailpro constitue une expérience inédite à cette échelle de coopération entre administrations de l'État et une caisse de Sécurité sociale et d'interconnexion entre les SI de différents organismes publics.

Cette démarche a pour effet de se soustraire à l'approche « en silo » habituellement observée dans les réseaux concernés et de mettre en place de nouveaux processus et méthodes de collaboration (notamment un cycle de vie projet partagé), de technologies et d'outils à l'état de l'art (intégration continue), nécessaires pour les architectures web orientées vers les services, en l'occurrence aux professionnels.

- **À qui s'adresse Portailpro.gouv ?**

L'utilisation de Portailpro sera ouverte à l'ensemble des professionnels, sans restriction de taille ou de statut. Cependant, dans sa première version, l'offre de services de Portailpro a été prioritairement conçue pour un public de petites et moyennes entreprises et de travailleurs indépendants, publics les plus en attente d'une simplification des démarches administratives.

La bonne adéquation des fonctionnalités proposées avec les attentes des professionnels a été recherchée par une association très régulière des usagers, dès les premiers travaux de conception mi-2019 et aux différentes étapes du projet (démarches dites *UX* pour « *user experience* »).

Des évolutions ultérieures du site permettront d'adapter le service aux besoins spécifiques d'autres catégories d'usagers que sont les grandes entreprises ou les tiers-déclarants - experts-comptables par exemple - selon des modalités adaptées à leurs caractéristiques (gestion d'un portefeuille de clients pour les professions de tiers-déclarants, gestion d'une pluralité de sociétés ou d'établissements pour des entreprises de taille importante...).

Surtout, une évolution majeure permettra aux agents de la DGFIP, de la DGDDI et aux personnels des Urssaf d'accéder aux informations disponibles sur Portailpro depuis leur poste de travail.

- **Quels services proposera Portailpro.gouv ?**

L'ambition première de Portailpro est de simplifier les démarches des professionnels en leur offrant un point d'entrée unique pour leurs principales démarches fiscales, sociales et douanières.

La V1 du site et sa V2 (dont les fonctionnalités devraient être livrées au fil de l'eau jusqu'à la rentrée 2022), offriront ainsi aux premiers usagers de Portailpro un « socle » de services reposant sur :

- **un accès unique** permettant de réaliser, après une seule authentification, grâce notamment à ProConnect, les principales démarches déclaratives et de paiement

proposées par les trois « copropriétaires » et plusieurs partenaires (notamment le GIP MDS sur son site [net-entreprises.fr](http://net-entreprises.fr)) ;

– l’affichage dans **un tableau de bord synthétique** d’une vision transverse des principales données détenues par les trois copropriétaires et des principales échéances déclaratives ou de paiement en cours ou à venir vis-à-vis de chacun d’eux ;

– **une messagerie sécurisée** permettant d’adresser, à partir d’un arbre de décision simple d’utilisation, de nombreuses questions de l’entreprise ou du travailleur indépendant en matière déclarative ou de paiement vers le service compétent, chez le copropriétaire concerné.

- **Quel est le calendrier d’ouverture de Portailpro.gouv ? Quelle information sera donnée aux usagers à cette occasion ?**

En préalable à l’ouverture au public de sa V1, prévue dans le courant du mois prochain à ce stade, une phase « pilote » réservée à une soixantaine d’entreprises volontaires va permettre de recueillir leurs retours pendant quelques semaines et d’effectuer ou de prévoir les corrections avant l’ouverture ou évolutions nécessaires pour des versions ultérieures.

L’ouverture de Portailpro s’inscrit par ailleurs dans un contexte de modernisation et de rationalisation de l’offre de services en ligne de l’État aux entreprises, avec l’ouverture au cours du premier trimestre 2022 de deux autres sites :

- [formalites.entreprises.gouv.fr](http://formalites.entreprises.gouv.fr), guichet électronique des formalités et registre général dématérialisé des entreprises, pour réaliser les démarches administratives liées à la création d’entreprise, aux modifications de la situation, à la cessation d’activité...

- [entreprendre.service-public.fr](http://entreprendre.service-public.fr), site de référence dédié à l’information et l’accompagnement des entreprises dans l’environnement administratif numérique, s’appuyant sur le volet « professionnels » de [service-public.fr](http://service-public.fr)

Des liens de redirection permettront aux usagers une navigation aisée entre les trois sites, répondant chacun à un objectif différent, mais articulés pour assurer aux entreprises l’accès le plus aisé à l’information ainsi qu’aux formalités et démarches en ligne qui leur sont destinées.

La communication grand public s’attachera à valoriser la complémentarité entre les sites ainsi que le rôle et la plus-value de chacun.

- **Quel sera l’accompagnement des agents de la DGFIP à l’occasion de l’ouverture de Portailpro.gouv ?**

En préalable, il est précisé que Portailpro ne se substituera pas aux sites actuels des trois porteurs du projet ([impot.gouv.fr](http://impot.gouv.fr) | [douane.gouv.fr](http://douane.gouv.fr) | [urssaf.fr](http://urssaf.fr)), que les usagers pourront toujours utiliser selon leur préférence. Les démarches accessibles via Portailpro sont par ailleurs similaires à celles réalisées sur les sites actuels, et donc familières aux usagers.

Le site proposera dès l'ouverture de sa V1 des dispositifs d'assistance à l'état de l'art (FAQ, chatbot...) ainsi qu'un numéro d'assistance dédié, opéré par des agents de la DGFIP (plateaux TOSCANE), pour les problèmes d'authentification et de connexion.

Les agents de la DGFIP – comme ceux des Douanes et de l'Urssaf – ont bénéficié de premières présentations du site et de ses principales fonctionnalités, de sorte à pouvoir répondre à d'éventuelles questions des utilisateurs (en SIE notamment).

Pour l'ensemble des agents DGFIP une première insertion Ulysse a été mise en ligne le 17 novembre dernier, et les organisations représentatives ont été informées lors du CTR du 5 octobre.

Pour aller de pair avec l'ouverture du portail en ligne, il est envisagé l'accès à un espace Ulysse dédié, avec des vidéos courtes de présentation ou d'explication, une « faq », une « balf » pour des questions-réponses dynamiques, mais sans recourir à une formation.

Les actions d'accompagnement seront ainsi complétées dans les prochaines semaines, notamment dans la perspective de la prochaine campagne.