



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Guichet unique d'enregistrement de l'INPI

Question écrite n° 14443

Texte de la question

M. Fabrice Brun alerte M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique sur les dysfonctionnements que rencontre le guichet unique des formalités des entreprises. Voté lors de l'examen de la loi dite « PACTE » du 22 mai 2019, cet outil est un portail internet sécurisé auprès duquel toute entreprise est tenue, depuis le 1er janvier 2023, de déclarer sa création, la modification de sa situation ou la cessation de ses activités. L'Institut national de la propriété intellectuelle (INPI) a été désigné par le Gouvernement comme opérateur de ce site. En effet, la mise en place de ce guichet unique a tout d'abord provoqué de nombreuses inquiétudes et présentait bien avant sa mise en service d'importants dysfonctionnements. Suite à de nombreuses plaintes de chefs d'entreprises, il semblerait que le ministère ait considéré qu'un important suivi de travail et de renforcement devait s'opérer sur la satisfaction client et du parcours de l'utilisateur. Ce travail devait se concrétiser au cours de l'année 2023. Pourtant, en janvier 2024, soit un an après la mise en place de ce guichet unique numérique, la situation semble toujours aussi problématique. Nombreux sont les chefs d'entreprises ardéchois à subir ces lacunes préjudiciables à leur activité. Certains attendent même depuis janvier 2023 que leur situation soit régularisée ou pour fermer administrativement leurs entreprises. Parfois, le recours à un organisme extérieur comme les chambres de commerce et d'industries (CCI) locales a été nécessaire pour régulariser ces dossiers. Les *bugs* informatiques subsistant, de nombreuses sociétés ne parviennent pas à se faire immatriculer ou même à modifier leurs documents sociaux. Face à ces constatations, il lui demande ce que le Gouvernement compte mettre en place pour remédier à cette situation pouvant impacter durablement les entreprises et plus globalement l'économie du pays.

Texte de la réponse

Le guichet unique constitue une simplification concrète pour les entreprises car il remplace à lui seul six réseaux de centres de formalités des entreprises et plus d'une cinquantaine de formulaires CERFA différents. Il intègre et dépasse le cadre des entreprises gérées par les greffiers de commerce via infogreffe, en embarquant notamment les professions relevant des secteurs agricoles et artisanaux. L'ensemble des formalités de création, de modification de situation, de cessation d'activité des entreprises et les dépôts de comptes annuels s'effectue désormais sur le site du guichet unique : formalites.entreprises.gouv.fr. Au 11 février 2024, 2 795 000 formalités ont été déposées dont 1 610 000 créations, 350 000 modifications, 300 000 cessations et 535 000 dépôts de comptes annuels. Les efforts continus d'amélioration du guichet permettent de constater une augmentation sensible (+25 %) de formalités déposées chaque semaine depuis le début 2024 comparativement aux dernières semaines de l'année 2023. L'ambition du Gouvernement pour 2024 étant de conduire le guichet unique vers sa pleine effectivité tout en sécurisant au maximum les entreprises dans leurs démarches, une nouvelle procédure de secours a été déployée le 1er janvier 2024 pour garantir à tous une solution en cas de difficulté grave de fonctionnement du guichet unique. Cette procédure est réservée aux formalités absentes du guichet unique ou qui dysfonctionnent, et dont le type est listé par le collège stratégique en charge du pilotage du guichet unique. Les entreprises relevant du registre du commerce et des sociétés ont ainsi la possibilité d'utiliser Infogreffe, à titre dérogatoire, depuis le guichet unique et d'obtenir un extrait K-bis actualisé. Pour les autres entreprises, le

recours à des formulaires papier est possible dans certains cas exceptionnels. Les fonctionnalités et l'ergonomie du guichet unique progressent dans une démarche d'amélioration continue en tenant compte des avis des organismes destinataires des formalités, mais également d'un panel d'entreprises et de professionnels des formalités ou d'autres acteurs qui font le choix d'y participer dans leur domaine de compétence. Un comité des utilisateurs se réunit ainsi régulièrement depuis le mois de juillet 2023 sous la présidence de l'Institut national de la propriété industrielle (INPI). Enfin, l'assistance d'INPI Direct par téléphone au 01 56 65 89 98 ou auprès de la chambre consulaire doit permettre de trouver une solution et de faire aboutir les formalités des clients en cas de difficulté. La loi confie, à titre obligatoire, cette mission d'assistance à l'INPI et aux réseaux consulaires (pour leurs ressortissants), et la réglementation permet à d'autres acteurs, notamment l'Union de recouvrement des cotisations de Sécurité sociale et d'allocations familiales (URSSAF), la direction générale des finances publiques (DGFiP), l'Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE) ou les greffes des tribunaux de commerce, d'y participer dans leur domaine de compétence. Par ailleurs, les travaux techniques engagés sur le Registre national des entreprises (RNE) pour assurer la qualité de la reprise des données se poursuivent. Une procédure relative à la complétude des informations inscrites au RNE avant toute formalité de modification a été mise en place lorsque sont constatées des carences par l'entreprise, ainsi qu'une procédure de correction des informations inscrites qui sont en contradiction avec celles figurant au Registre du commerce et des sociétés ou au Répertoire national des entreprises et de leurs établissements (répertoire SIRENE). Cette mise à jour est réalisée sans frais pour les entrepreneurs dès lors qu'elle ne concerne pas une formalité de modification de la situation de l'entreprise. Dans une démarche interministérielle systémique, le guichet évolue régulièrement pour proposer les nouvelles fonctionnalités attendues des partenaires institutionnels. Si des évolutions restent encore nécessaires, cette transformation numérique profonde permet d'envisager des évolutions utiles pour les entrepreneurs avec « un dites-le-nous une fois » opérant. Avec l'appui de la direction interministérielle du numérique, l'État mobilise ses compétences sur ce projet au cœur de la transformation numérique du service apporté aux entrepreneurs. Ces différentes solutions constituent une réponse forte et pragmatique aux besoins des usagers dans le but de finaliser dans les meilleures conditions le fonctionnement pérenne du guichet unique.

Données clés

Auteur : [M. Fabrice Brun](#)

Circonscription : Ardèche (3^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 14443

Rubrique : Entreprises

Ministère interrogé : [Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique](#)

Ministère attributaire : [Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [23 janvier 2024](#), page 458

Réponse publiée au JO le : [9 avril 2024](#), page 2822