



# ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

## Dysfonctionnement du guichet unique

Question écrite n° 4867

### Texte de la question

M. Jean-Jacques Gaultier alerte M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique sur les dysfonctionnements du guichet unique. Le guichet unique, mesure phare de la loi pacte de 2019 qui devait simplifier les démarches administratives des entreprises se substitue intégralement au centre des formalités administratives des entreprises (CFE) depuis le 1er janvier 2023. Malheureusement, ce portail internet confié à l'institut national de la propriété industrielle, auprès duquel toute entreprise est tenue de déclarer sa création, les modifications de sa situation, ses dépôts de comptes annuels, ses déclarations fiscales et sociales ou la cession de ses activités, ne fonctionne pas. Le fonctionnement des entreprises est paralysé et aucune solution de repli n'est possible. Il lui demande en conséquences de lui indiquer quelles mesures efficaces ont été prises pour remédier à cette situation catastrophique subie par les chefs d'entreprises.

### Texte de la réponse

Le guichet unique pour les formalités d'entreprises a été ouvert le 1er janvier 2023, en application de l'article 1er de la loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises (PACTE). Ce nouveau service en ligne constitue une simplification administrative concrète pour les entreprises dans la mesure où il remplace à lui seul : 6 réseaux de centres de formalités des entreprises (CFE) ; et plus d'une cinquantaine de formulaires CERFA différents. Depuis son ouverture, près de 610 000 formalités ont été enregistrées, dont 383 000 créations, 151 000 modifications et 76 000 cessations. Néanmoins, comme pour tout projet numérique de cette envergure, le déploiement du guichet unique est progressif. Si les formalités de créations d'entreprises se déroulent dans de bonnes conditions techniques, les formalités de modification et de cessation ont pu rencontrer des dysfonctionnements. Le Gouvernement a donc pris plusieurs mesures ciblées et temporaires (jusqu'au 30 juin 2023) afin que ces difficultés ne portent pas atteinte à l'activité économique : pour certaines formalités urgentes, la voie papier, qui constituait la majorité des formalités avant le déploiement du guichet unique, a été temporairement autorisée en complément de la voie dématérialisée, de manière à proposer à l'usager la voie la plus adaptée à ses besoins ; depuis le 20 février 2023, les formalités de modification et de cessation comportant une inscription au registre du commerce et des sociétés peuvent en outre être réalisées en ligne sur la plateforme « infogreffe ». Avec le guichet unique, chaque déclarant bénéficie d'une assistance gratuite et complète pour l'aider à tout moment dans sa démarche. Cette assistance concerne aussi bien les aspects techniques (aide à l'utilisation du site internet) que les aspects réglementaires. Elle est disponible à la fois en ligne sur le site du guichet, via l'agent de dialogue (« chatbot ») ou en consultant la foire aux questions, par téléphone auprès de l'institut national de la propriété industrielle (INPI) Direct au 01 56 65 89 98 ou de la chambre consulaire compétente. Le déclarant peut également obtenir une assistance en se rendant physiquement dans une chambre consulaire. Le Gouvernement, attaché à la lutte contre la fracture numérique, a en outre demandé aux chambres consulaires de mettre à disposition des usagers des ordinateurs afin qu'ils puissent réaliser leur démarche en ligne. Ces différentes mesures qui ont pour objet d'apporter une réponse forte et pragmatique aux besoins des usagers sont actuellement renforcées par un important travail de suivi et de mesure de la satisfaction client et du parcours de l'usager. Le Gouvernement tient à saluer l'implication et la

réactivité de l'ensemble des acteurs des formalités d'entreprises (réseaux consulaires, organismes sociaux et fiscaux, greffes de tribunaux de commerce et de tribunaux judiciaires, INSEE) qui se mobilisent depuis le 1er janvier 2023 pour permettre la réussite de ce projet ambitieux.

## Données clés

**Auteur :** [M. Jean-Jacques Gaultier](#)

**Circonscription :** Vosges (4<sup>e</sup> circonscription) - Les Républicains

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 4867

**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 :** [24 janvier 2023](#), page 552

**Réponse publiée au JO le :** [30 mai 2023](#), page 4884