



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Guichet unique électronique

Question écrite n° 5304

Texte de la question

Mme Constance Le Grip attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique sur la capacité du guichet unique électronique à remplacer les centres de formalités des entreprises (CFE). Le guichet unique électronique est prévu par le décret du 18 mars 2021 portant application de la loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises, dite loi « PACTE ». Les mesures d'applications relatives à ce décret ont été prises par le biais de deux arrêtés à dates des 1er et 14 décembre 2022 et entrés en vigueur le 1er janvier 2023. Cette transformation vise à rassembler la gestion des formalités de création, de modification ou de radiation des entreprises sous un organisme unique en vue d'une simplification des démarches administratives. Ces différentes démarches s'effectuaient auparavant auprès de divers acteurs tels que les chambres de commerce et d'industrie, les greffes des tribunaux de commerce, les chambres d'agriculture ou encore l'union de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales (URSSAF). Le guichet unique permet ainsi de centraliser 56 formulaires et de remplacer 6 réseaux de centres de formalités des entreprises. Le décret du 30 juillet 2020 a désigné l'institut national de la propriété industrielle (INPI) comme unique opérateur et gestionnaire de ce projet. Bien que l'on ne puisse nier l'intérêt du principe d'un guichet unique électronique, des doutes apparaissent quant à l'aptitude de cette entité à enregistrer toutes les demandes des entreprises dès janvier 2023. Par exemple, à ce jour, seules les formalités de création d'entreprises sont possibles, tandis que celles de modification ou de radiation ne sont pour l'instant pas opérationnelles, alors qu'il s'agit des opérations juridiques les plus complexes. De plus, des interrogations existent quant à la propension du guichet unique à simplifier les démarches administratives. Les procédures seraient contre-intuitives et la quantité d'information demandée pour certaines démarches aurait augmenté démesurément. Les premières semaines de janvier 2023 tendent à confirmer ces doutes. D'abord, le site a subi une attaque informatique qui a bloqué tout le système pendant deux jours, tandis que le service technique de l'INPI s'est retrouvé saturé et l'accès à l'information perturbé. En outre, les démarches se sont bel et bien complexifiées. Par exemple, pour se déclarer en tant qu'auto-entrepreneur, la procédure est passée de 6 à 39 écrans et le volet « dépôt de comptes annuels » nécessite désormais de répondre à 18 questions, contre 3 auparavant. Bien que ces exemples ne présagent pas de l'incapacité totale du guichet unique à remplir sa mission de centralisation et de simplification des démarches, transformation ô combien nécessaire, cela interpelle tout de même sur son aptitude à traiter tous les types de flux des formalités d'entreprises (changements de dirigeant, transferts de siège, fusions, apports partiels d'actifs). Dans ce contexte, Mme la députée souhaiterait savoir ce que le Gouvernement entend mettre en œuvre pour garantir la continuité de ce service public. Dans cet objectif, elle se demande si le portail Infogreffe (site de référence avec 2,5 millions de formalités en 2021) pourrait être maintenu, alors que les entrepreneurs et les professionnels des formalités s'inquiètent des conséquences économiques en cas de dégradation prolongée de ce service.

Texte de la réponse

Le guichet unique pour les formalités d'entreprises a été ouvert au 1er janvier 2023, en application de la loi sur le plan d'action pour la croissance et la transformation des entreprises (PACTE). Depuis son ouverture, près de

266 000 formalités ont été enregistrées, dont 145 000 créations, 85 000 modifications et 36 000 cessations. Cette mesure constitue une simplification concrète pour les entreprises, le guichet remplace à lui seul : 6 réseaux de centres de formalités des entreprises (CFE), plus d'une cinquantaine de formulaires CERFA différents. Comme pour tout projet numérique de cette envergure, le déploiement du guichet unique est progressif. Si les créations d'entreprises se sont déroulées dans de bonnes conditions, les modalités de modification et de cessations ont pu rencontrer des dysfonctionnements. Le Gouvernement a donc pris des mesures ciblées afin que ces difficultés ne portent pas atteinte à l'activité économique : des travaux informatiques ont permis d'améliorer les délais de traitement des dossiers. 60 % des créations sont ainsi traitées en moins d'une semaine et le stock de formalités de modifications et de cessations des premières semaines de janvier a été intégralement absorbé, pour certaines formalités, la voie papier, qui constituait la majorité des formalités avant l'entrée en vigueur du guichet unique, a été temporairement autorisée en complément de la voie dématérialisée de manière à offrir à l'usager la voie la plus adaptée à ses besoins. À ces premières mesures viennent désormais s'ajouter une nouvelle modalité de traitement des dossiers. À compter du lundi 20 février 2023, avec le concours des greffiers des tribunaux de commerce, les formalités de modification et de cessation comportant une inscription au registre du commerce et des sociétés (notamment les modifications/cessations de sociétés commerciales, artisanales, agricoles) pourront être réalisées en ligne sur la plateforme www.infogreffe.fr, jusqu'au 30 juin prochain. Cette nouvelle voie d'accès pourrait concerner jusqu'à 15 % du flux total de formalités. 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, mais aussi en présentiel. Le Gouvernement est par ailleurs attaché à la lutte contre la fracture numérique, grâce aux ordinateurs qui sont mis à disposition dans les chambres consulaires afin de permettre aux usagers ne disposant pas de matériel informatique de réaliser leur démarche en ligne. Ces différentes solutions sont une réponse forte et pragmatique aux besoins des usagers, afin de finaliser dans les meilleures conditions le fonctionnement pérenne du guichet unique. Au cours des prochaines semaines, un important travail de suivi et de renforcement de la satisfaction client et du parcours de l'usager sera mené afin que le guichet unique apporte une pleine satisfaction à ses usagers. Le Gouvernement tient à saluer l'implication et la réactivité de l'ensemble des acteurs des formalités (réseaux consulaires, organismes sociaux et fiscaux, greffes de tribunaux de commerce et de tribunaux judiciaires, INSEE) qui se mobilisent depuis le 1er janvier pour permettre la réussite de ce projet ambitieux.

Données clés

Auteur : [Mme Constance Le Grip](#)

Circonscription : Hauts-de-Seine (6^e circonscription) - Renaissance

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 5304

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 : [7 février 2023](#), page 1030

Réponse publiée au JO le : [21 mars 2023](#), page 2684