



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Dysfonctionnement de la plateforme INPI - registre du commerce

Question écrite n° 6921

Texte de la question

M. Lionel Vuibert attire l'attention de M. le ministre délégué auprès du ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, chargé des comptes publics, sur les dysfonctionnements du nouveau guichet unique de l'INPI pour les entreprises. Depuis le 1er janvier 2023, les chefs d'entreprises doivent obligatoirement passer par le guichet unique de l'INPI, une nouvelle plateforme lancée en remplacement d'Infogreffe, pour leurs démarches administratives. La création de ce guichet unique électronique a été actée 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 ». Alors que plus d'un million d'entreprises ont été créées en France en 2022 d'après l'Insee, des doutes sont très vite apparus quant au respect des délais fixés par ledit décret. S'est également posée la question de l'aptitude du guichet unique électronique à enregistrer toutes les demandes des entreprises, une fois cette plateforme pleinement installée alors qu'elle a connu des incidents en série depuis le mois de septembre 2022. Enfin, la disparition programmée d'Infogreffe fut source de nombreuses inquiétudes de la part des acteurs économiques, puisque la majorité des entreprises commerciales françaises utilisent ses services pour effectuer leurs formalités. Or, aujourd'hui, ces craintes se sont malheureusement avérées fondées car, depuis le début de l'année 2023, de nombreuses pannes bloquent les créations d'entreprises, rallongeant considérablement les délais, empêchant de nombreux entrepreneurs d'obtenir des prêts bancaires ou encore de recruter des salariés. Alors que le Gouvernement vise le plein emploi à l'horizon 2027, il souhaite connaître ses intentions pour résoudre ces dysfonctionnements qui nuisent à la création de nouvelles 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'utilisateur. 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. Lionel Vuibert](#)

Circonscription : Ardennes (1^{re} circonscription) - Renaissance

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 6921

Rubrique : Entreprises

Ministère interrogé : Comptes publics

Ministère attributaire : Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [4 avril 2023](#), page 2990

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