



# ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

## Dysfonctionnements du guichet unique pour les formalités des entreprises

Question écrite n° 15827

### Texte de la question

M. Pierre Dharréville alerte M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique sur les difficultés rencontrées par les usagers pour utiliser le guichet unique pour les formalités des entreprises. L'Institut national de la propriété industrielle (INPI) a été désigné comme opérateur et gestionnaire de ce guichet. Il a été mis en place le 1er janvier 2023, en application de la loi dite « PACTE », pour permettre d'effectuer aux entrepreneurs les formalités de création, de modification ou de cessation de leurs entreprises, dans un but de simplification. Or le site a rencontré d'importants dysfonctionnements qui empêchent les démarches d'aboutir. Preuve en est la possibilité d'avoir recours au site « Infogreffe » en solution de secours en février 2023. En dépit de la mise en place d'un comité des usagers du guichet présidé par l'INPI, réuni pour la première fois l'été 2023, pour en améliorer le fonctionnement, M. le député recueille des témoignages d'usagers qui lui font part de la persistance de problèmes. Aussi il lui demande quelles mesures sont envisagées pour améliorer ce guichet en ligne.

### Texte de la réponse

Le guichet unique constitue une simplification concrète pour les entreprises car il remplace à lui seul 6 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](https://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'URSSAF, la DGFIP, l'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'Etat mobilise ses compétences sur ce projet au coeur 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. Pierre Dharréville](#)

**Circonscription :** Bouches-du-Rhône (13<sup>e</sup> circonscription) - Gauche démocrate et républicaine - NUPES

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 15827

**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 :** [5 mars 2024](#), page 1506

**Réponse publiée au JO le :** [9 avril 2024](#), page 2824