



# ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

## Défaillances du guichet unique des sociétés de l'INPI

Question écrite n° 16499

### Texte de la question

Mme Caroline Colombier attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique sur les problèmes rencontrés par les utilisateurs-déclarants du guichet unique des sociétés sur le site internet de l'Institut national de la propriété industrielle (INPI). Obligatoire depuis le 1er janvier 2023, l'utilisation de ce guichet unique, censé simplifier la déclaration des formalités d'entreprise, semble, dans les faits, compliquer les formalités des entreprises déclarantes, *a fortiori* quand le guichet est indisponible. Par ailleurs, alors que l'illectronisme affecte une grande partie de la population, les démarches auprès du guichet unique de l'INPI compliquent les formalités des déclarants, particulièrement en ce qui concerne la création d'une identité numérique et la signature des formalités. Alors qu'une signature manuscrite accompagnée d'une pièce d'identité suffisait jusqu'en 2023 pour le dépôt des formalités, il est désormais nécessaire de créer une identité numérique. Celle-ci demande des moyens qui ne sont pas à la disposition de tous les déclarants : détention d'un iPhone ou Android compatible, une connexion internet suffisante, une pièce d'identité en bon état (une copie ne suffisant plus). Ces exigences accentuent la fracture économique et sociale liée à l'illectronisme ainsi que les disparités géographiques dues à un accès internet limité. Les déclarants qui se retrouvent exclus numériquement de ces démarches n'ont d'autre choix que de recourir à un prestataire spécialisé. Les solutions d'identification par la vérification du facteur est indisponible et le passage dans un bureau de poste engendre un surcoût important pour les entreprises les plus éloignées de ce service public. Malgré les assurances données par les agents de l'INPI selon lesquelles la procédure est très simple, elle semble être insurmontable dans la pratique, comme en témoignent de nombreux entrepreneurs. Aussi, un an après la mise en place de ce dispositif défaillant, elle lui demande quelles mesures il envisage afin de mettre un terme à ces carences et ainsi faciliter la vie économique des entreprises, réduire la charge administrative qui pèse sur elles et mettre fin à cette exclusion numérique. Elle lui demande notamment s'il compte remettre en place les formalités « papier ».

### 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 de centre d'enregistrement et de révision des formulaires administratifs (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 Kbis 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 :** [Mme Caroline Colombier](#)

**Circonscription :** Charente (3<sup>e</sup> circonscription) - Rassemblement National

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 16499

**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 :** [26 mars 2024](#), page 2300

**Réponse publiée au JO le :** [11 juin 2024](#), page 4785