



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Guichet unique électronique

Question écrite n° 3978

Texte de la question

Mme Sophie Blanc attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique sur la problématique du guichet unique. Ce 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. Cette transformation a pour ambition de rassembler la gestion des formalités de création, de modification ou de radiation des entreprises sous un organisme unique en vue d'une simplification. Actuellement, ces demandes s'effectuent auprès de différents 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 décret du 30 juillet 2020 a désigné l'Institut national de la propriété industrielle (INPI) comme opérateur et gestionnaire de ce projet de guichet unique électronique visant à rassembler les formalités applicables aux entreprises. Le décret du 18 mars 2021 a ensuite permis de préciser une période de transition jusqu'au 31 décembre 2022, pendant laquelle les différents acteurs peuvent continuer à recevoir les formalités des entreprises, date après laquelle l'INPI sera l'interlocuteur unique des entrepreneurs. Néanmoins, des doutes apparaissent aujourd'hui quant à l'aptitude du guichet unique électronique à enregistrer toutes les demandes des entreprises dès le 1er janvier 2023. En effet, à ce jour, seules les formalités de création d'entreprises sont possibles, celles de modification ou de radiation n'étant pour l'instant pas opérationnelles alors qu'il s'agit des opérations juridiques les plus complexes. De surcroît, plus de 90 % des formalités de créations réalisées par le guichet unique sont celles des micro-entrepreneurs, qui correspondent aux formalités les plus simples à réaliser. Ces informations interpellent donc sur la capacité du guichet unique à traiter tous les types de flux des formalités d'entreprises (changements de dirigeant, transferts de siège, fusions, apports partiels d'actifs...). C'est pourquoi elle lui demande ce que le Gouvernement entend mettre en œuvre pour garantir la continuité de ce service public au-delà du 31 décembre 2022 et si le portail *Infogreffe*, site de référence (2,5 millions de formalités en 2021), pourrait être maintenu pour continuer de rendre le service aux entrepreneurs et aux professionnels des formalités, qui s'inquiètent des conséquences économiques en cas de dégradation du 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 le 1er janvier 2023, au 9 mars déjà près de 420 000 formalités ont été enregistrées, dont 244 000 créations, 121 000 modifications et 55 000 cessations. Cette mesure constitue une simplification concrète pour les entreprises, car le guichet remplace à lui seul : 6 réseaux de centres de formalités des entreprises (CFE) ; et 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 déroulent 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 est venue s'ajouter une nouvelle modalité de traitement des dossiers. À compter du 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. 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 (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'utilisateur 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 Sophie Blanc](#)

Circonscription : Pyrénées-Orientales (1^{re} circonscription) - Rassemblement National

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 3978

Rubrique : Entreprises

Ministère interrogé : Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique

Ministère attributaire : Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 20 mars 2023

Question publiée au JO le : [13 décembre 2022](#), page 6155

Réponse publiée au JO le : [4 avril 2023](#), page 3099