



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Dysfonctionnements du guichet unique pour les formalités des entreprises

Question écrite n° 5501

Texte de la question

Mme Agnès Carel appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique sur la mise en place, au 1er janvier 2023, du nouveau guichet unique des formalités qui a été confiée à l'Institut national de la propriété industrielle. Depuis le 1er janvier 2023, les entreprises sont tenues de déclarer l'ensemble de leurs formalités (création, modification ou cessation des activités) par un dépôt par voie électronique sur une plateforme unique administrée par l'Institut National de la Propriété Industrielle (INPI). En 2022, année de transition, des problèmes techniques avaient été soulevés, notamment par les greffiers, avec des difficultés de réalisation d'un certain nombre de formalités. Le ministère de l'Économie et des Finances et la ministre déléguée chargée des PME avait été alertés afin de s'assurer que des mesures efficaces soient prises pour les entreprises. Mais depuis le 1er janvier 2023, les dysfonctionnements semblent s'être accrus et ne sont pas sans conséquence grave sur l'économie et la vie des entreprises. La liste de ces problèmes est importante. On peut citer parmi les dysfonctionnements, les problèmes de connexion à la plateforme, l'absence d'automatisation des formulaires, les difficultés d'aboutissement pour plusieurs formalités, le numéro SIREN du déclarant non reconnu par la plateforme, l'impossibilité de sauvegarder les étapes de la création d'entreprise après renseignement des informations, les difficultés pour charger des pièces jointes. Les entreprises signalent également que le site est souvent non opérationnel en fin d'exercice ce qui oblige à recommencer l'intégralité de la formalité, qu'il y a une absence de réponse aux messages laissés auprès des services de l'INPI pour signaler ces problèmes techniques. Il ressort également que pour chaque formalité, on constate un élargissement de la liste des pièces justificatives demandées, des dysfonctionnements sur le dépôt des comptes annuels, une impossibilité de renseigner le chiffre avec le signe négatif « - » lorsque le résultat net comptable est négatif, des dysfonctionnements sur le transfert de siège d'une société et des soucis sur les cessions de parts sociales sur la liquidation et les radiations de société. Au vu des dysfonctionnements rapportés par les entreprises et de leurs conséquences dommageables pour les utilisateurs, il semble urgent d'apporter une réponse rapide et immédiatement opérationnelle. Le rétablissement de la plateforme Infogreffe, d'une manière temporaire, le temps pour l'INPI de proposer une plateforme totalement fonctionnelle, pourrait être une piste. Aussi, elle lui demande quelles mesures il entend prendre de manière urgente et avec efficacité, pour enrayer ces dysfonctionnements très pénalisants pour les entreprises et sans que ces nouvelles mesures n'entravent le bon fonctionnement des entreprises.

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'utilisateur 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'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 Agnès Carel](#)

Circonscription : Seine-Maritime (7^e circonscription) - Horizons et apparentés

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 5501

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 : [14 février 2023](#), page 1309

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