



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Dysfonctionnement du guichet unique électronique

Question écrite n° 5947

Texte de la question

M. Patrick Hetzel interroge M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique sur les modalités de mise en œuvre du guichet unique électronique (GUD) pour les entreprises, lequel a vocation à remplacer les centres de formalités des entreprises depuis le 1er janvier 2023, ainsi que le prévoit l'article premier de la loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises. Ce nouveau portail sur lequel toutes les entreprises doivent déclarer leurs formalités de création, modification, ou cession d'activité (*formalites.entreprises.gouv.fr*) accumule les déboires. Cette plateforme n'est toujours pas opérationnelle et ses utilisateurs sont confrontés à des difficultés de connexion, des bugs en pleine saisie. Elle porte aussi le risque de ne plus garantir l'égalité d'accès en cas de fracture numérique. Les autoentrepreneurs, qui représentent la moitié des créations d'entreprises, font état de la complexification de la démarche qui ferait passer le nombre de questions à remplir d'une vingtaine à plus d'une centaine. Il n'y a plus d'interlocuteurs en direct pour l'assistance dans certaines formalités et joindre les techniciens du GUD est extrêmement difficile tant par téléphone que par *mails*. Ces dysfonctionnements peuvent gêner l'activité des entreprises. Des chefs d'entreprises témoignent que « les difficultés à effectuer une immatriculation ou à procéder à un simple transfert de siège social, par exemple, peuvent avoir des conséquences juridiques et financières non négligeables. Elles peuvent perturber l'obtention d'un emprunt bancaire ou retarder le début d'une activité, voire empêcher la transmission d'une entreprise ». Ce guichet avait pour objectif de répondre au choc de simplification administrative pour les entreprises. Pour faire face à ces déboires, un arrêté publié le 29 décembre 2022, soit trois jours avant l'entrée en vigueur officielle, prend acte de ce démarrage laborieux, puisqu'il annonce le maintien de l'ancien guichet entreprises de l'Inpi pour les modifications et les cessions pour venir en support au guichet unique. Le portail Infogreffe vient de réouvrir à titre dérogatoire pour certaines des formalités non réalisables sur le guichet unique. Aussi, il lui demande ce qu'il prévoit pour rendre opérationnelle cette plateforme et ainsi faciliter les formalités administratives des chefs d'entreprise.

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 : [M. Patrick Hetzel](#)

Circonscription : Bas-Rhin (7^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 5947

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 : [28 février 2023](#), page 1867

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