



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Dysfonctionnements du guichet unique

Question écrite n° 2287

Texte de la question

Mme Françoise Buffet souhaite alerter M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur les dysfonctionnements que connaissent depuis mois les chambres des métiers, notamment celle de l'Alsace, relatifs à l'utilisation du guichet unique. L'accès à la fonction « valideur » est régulièrement impossible avec des blocages prolongés, de fréquentes « éjections » de la plateforme, des doublons dans les menus déroulants ainsi que des incohérences dans la classification des formalités. L'accès à la fonction « mandataire » présente également des anomalies avec de fréquentes erreurs lors de la saisie, l'impossibilité de déposer des formalités, une incohérence relative aux frais sollicités ainsi qu'un téléchargement des pièces jointes très souvent défectueux. Ces dysfonctionnements ont pour conséquence de rendre l'outil du guichet unique difficilement utilisable, ralentissant le bon déroulement des démarches et la fluidité du traitement des dossiers. Les retards accumulés entraînent de l'incompréhension chez les entrepreneurs dont le guichet unique vise à simplifier les démarches tandis que les collaborateurs des chambres des métiers, soumis à une forte pression, perdent beaucoup de temps suite aux interruptions répétées de la plateforme. Malgré les recherches de l'Institut national de la propriété industrielle, ces difficultés perdurent remettant en cause la fiabilité des informations du Registre national des entreprises compromettant ainsi des procédures sensibles telles que les prochaines élections dans les chambres des métiers. Elle souhaiterait donc l'interroger quant aux mesures correctives pouvant être mises en place afin de remédier à l'ensemble de ces problématiques.

Texte de la réponse

Après des difficultés en 2023, le guichet unique est maintenant fonctionnel et stable. Depuis le 1er janvier 2023, il a permis le dépôt de 5,2 millions de formalités, dont 3,4 millions en 2024 à la date du 8 octobre 2024. Le rythme de dépôt a doublé avec près de 100 000 formalités déposées chaque semaine. Ce sont ainsi cette année 1,3 million de formalités de création, 800 000 formalités de modification, 500 000 formalités de cessation qui ont été réalisées, et 800 000 comptes annuels qui ont été déposés. L'essentiel des formalités est déposé aujourd'hui sur le guichet unique : les formalités sont effectuées sur ce dernier à 100 % pour les entreprises individuelles depuis janvier 2023, et, au global, 100 % des immatriculations, 60 % des modifications, 95 % des cessations, 80 % des dépôts de comptes annuels sont effectués sur le guichet. Avec 92 % des formalités déposées directement par les entreprises, le guichet unique est devenu l'outil privilégié des entreprises qui font le choix de faire seules leurs formalités. En outre, avec 72 % des formalités déposées par des professionnels des formalités (experts-comptables, notaires, avocats, formalistes spécialisés), le guichet démontre qu'il est un outil essentiel pour cette population. Ce sont ainsi 50 000 professionnels différents qui ont déposé depuis 6 mois des formalités sur le guichet unique, avec un taux d'usage légèrement plus intense sur le guichet unique que sur Infogreffe (15 % de formalités supplémentaires). Les formalités déposées sur le guichet unique assurent que la donnée est inscrite aux registres tenus par l'État (registre national des entreprises -RNE- et répertoire SIRENE). Cette inscription permet ensuite la circulation sans délai des données vers les structures fiscales et sociales, en application du principe « Dites-le-nous une fois ». Ce principe permet d'éviter aux usagers de fournir, lors de leurs démarches ultérieures en ligne, des informations ou pièces justificatives déjà détenues par d'autres

administrations, en s'appuyant sur le partage automatique de données aux administrations ayant droit d'en connaître. Si d'évidence le projet a occasionné des difficultés en 2023, notamment car il bouleversait les pratiques des déclarants comme des valideurs et les organisations des anciens centres des formalités d'entreprises, il est dorénavant pleinement fonctionnel. Les volumes comme la variété des dépôts attestent de cette réalité. Prévue par un arrêté du 26 décembre 2023, l'actuelle procédure de continuité prend fin le 31 décembre 2024. Elle n'est d'ailleurs ouverte que sur le périmètre des entreprises commerciales et des sociétés, soit environ 50 % des formalités, et dans la mesure où le déclarant constate une difficulté grave sur le guichet unique. Si la procédure de continuité offerte par Infogreffe a été d'un grand secours en 2023, elle occasionne dorénavant deux types de difficulté structurelle ne permettant pas la pleine application de la loi Pacte. La première difficulté est celle de la conduite du changement, car il apparaît que plus de 90 % des recours à Infogreffe se font directement, sans avoir constaté une difficulté, souvent par facilité ou par habitude. Il y a donc un véritable enjeu de conduite du changement auquel l'Institut national de la propriété industrielle (INPI) est préparé avec une offre de formation et d'accompagnement. La seconde difficulté est celle de la circulation des données au sein de l'État et, plus largement, de ses partenaires. Si la formalité est réalisée sur le guichet unique, il y a l'assurance que la donnée est transcrite directement dans les deux registres tenus par l'État (RNE et répertoire SIRENE), pour qu'elle puisse transiter de manière rapide auprès des administrations fiscales (DGFiP) et sociales (URSSAF). Les greffes locaux éprouvent pour leur part de grandes difficultés à transmettre des données qualitatives et dans les temps. Ainsi, 10 des 35 caisses locales de mutualité sociale agricole (MSA) n'ont pas encore reçu ou n'ont que partiellement reçu l'information attendue, et 25 % des envois de données à l'INSEE ne disposent pas de numéro SIRET ou de code APE. Le recours à Infogreffe occasionne alors des difficultés structurelles pour les entreprises : l'affiliation sociale, l'affiliation fiscale, la vérification de la qualité artisanale (par la CMA), ou encore l'affiliation agricole comme critère d'éligibilité à la PAC (par la MSA) sont complexifiées. Conscient des difficultés rencontrées par les déclarants en 2023, l'INPI s'est reconfiguré à la fois sur le plan organisationnel, pour prendre en compte les recommandations, et sur le plan du service rendu aux usagers avec une structuration de son offre d'accompagnement, notamment en renforçant fortement l'assistance adressée aux usagers, aux professionnels des formalités (mandataires spécialisés, experts-comptables, notaires, avocats) ainsi qu'aux fédérations professionnelles. Son articulation avec l'offre de conseil gratuit des chambres consulaires et de l'URSSAF a été revue. En outre, l'assistance aux utilisateurs, qu'ils soient professionnels des formalités ou déclarants en propre, a été particulièrement renforcée et structurée. La qualité de service de l'assistance téléphonique ouverte tous les jours ouvrés de 9h à 18h répond à toutes les demandes avec une qualité perçue en forte augmentation (note de 8,4/10 depuis plusieurs semaines). L'INPI propose par ailleurs une gamme de services aux déclarants (formation, webinaire, documentation) articulée avec le conseil gratuit proposé par les chambres consulaires (pour les artisans, agriculteurs, commerçants) et l'URSSAF (professionnels libéraux). Concernant l'interface, de très nombreuses améliorations ont été apportées, notamment en travaillant très étroitement avec les utilisateurs, les ordres et fédérations professionnels (FNAE, CPME, U2P, UNAPL, AFEP, CNOEC, CNB, CSN) et l'ensemble des partenaires institutionnels du projet (chambres consulaires, URSSAF, MSA, DGFiP, INSEE, DACS, DGPE, DGE). Dans une démarche d'amélioration continue, l'objectif de l'État est de revoir les interfaces au 1er semestre 2025. Enfin, la mission interministérielle de simplification des formalités d'entreprises a été informée, au mois d'octobre, des difficultés rencontrées par le réseau des chambres de métiers et de l'artisanat (CMA), notamment par la CMA d'Alsace, pour accéder à certaines fonctionnalités du guichet unique. Ces difficultés sont en cours de résolution grâce aux travaux pilotés par la mission en lien avec l'INPI et font l'objet d'un suivi pérenne par les directions des systèmes d'information de l'INPI et de CMA France. Le Gouvernement a entendu le besoin et les attentes de simplification des entreprises, et mène un travail en ce sens, notamment sur la simplification des parcours de l'utilisateur du guichet unique. Fédérations et ordres professionnels sont régulièrement consultés et associés aux réflexions et travaux d'amélioration du guichet menés de concert avec la direction interministérielle du Numérique (DINUM), dans une logique d'amélioration continue qui sera poursuivie tout au long de l'année 2025.

Données clés

Auteur : [Mme Françoise Buffet](#)

Circonscription : Bas-Rhin (4^e circonscription) - Ensemble pour la République

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 2287

Rubrique : Entreprises

Ministère interrogé : Économie, finances et industrie

Ministère attributaire : [Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique](#)

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [26 novembre 2024](#), page 6173

Réponse publiée au JO le : [4 février 2025](#), page 551