

16ème législature

Question N° : 17752	De M. Vincent Thiébaud (Horizons et apparentés - Bas-Rhin)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique		Ministère attributaire > Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique
Rubrique >entreprises	Tête d'analyse >Difficultés du guichet unique des entreprises (GUE)	Analyse > Difficultés du guichet unique des entreprises (GUE).
Question publiée au JO le : 14/05/2024 Réponse publiée au JO le : 11/06/2024 page : 4796		

Texte de la question

M. Vincent Thiébaud attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique sur les difficultés rencontrées par le guichet unique des entreprises. La mise en œuvre de la loi « PACTE » n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises avait pour objectif de lever les obstacles à la croissance des entreprises à toutes les étapes de leur développement, de leur création jusqu'à leur transmission, en passant par leur financement. Pour répondre à ces objectifs, la plateforme du guichet unique des entreprises (GUE) a été mise en place et sa gestion a été confiée à l'Institut national de la propriété industrielle (INPI). Cette plateforme a pour vocation de remplacer les différents moyens de saisines qui existaient auparavant, tels que les centres de formalités d'entreprises (CCI, chambre de métier et de l'artisanat, chambre d'agriculture, URSSAF) et la plateforme *infogreffe.fr*, afin que les entreprises aient un seul et unique interlocuteur pour toutes les démarches les concernant. Les RCS se sont retrouvés face à une plateforme qui ne répondait pas aux critères énoncés par la loi « PACTE ». Le GUE était encore en cours de construction, ce qui a généré de nombreuses erreurs de saisies des dossiers du côté utilisateur et des difficultés de traitements pour les RCS. Il a fallu environ un an pour que le volet des créations d'entreprises soit pleinement fonctionnel pour tous les usagers (créateurs d'entreprises, mandataires, greffes). Lorsque la partie création d'entreprise a été fonctionnelle, la plateforme du GUE a ouvert l'accès aux autres formalités (modifications, radiations, dépôts d'actes, dépôts des comptes annuels). Depuis janvier 2023, l'utilisation du GUE est devenue obligatoire pour tous les utilisateurs et pour toutes les formalités. Or il s'avère que depuis cette période les difficultés liées à l'utilisation du GUE, notamment en matière de modifications d'entreprises, se sont multipliées et ne sont toujours pas réglées ce qui entraîne un allongement considérable des délais de traitement des dossiers. Les plaintes des utilisateurs (les particuliers et les mandataires) de la plateforme se multiplient, tant par *mails* que par appels aux RCS qui sont devenus les services après-vente du GUE. Cependant, les greffes ne sont pas en mesure de répondre efficacement aux demandes. En effet, les agents des RCS se trouvent eux-mêmes confrontés à des difficultés qui ne relèvent pas de leurs compétences. Dans cette perspective, il souhaiterait savoir quelles sont les solutions envisagées pour répondre aux difficultés évoquées liées à l'utilisation du GUE.

Texte de la réponse

Le guichet unique constitue une simplification concrète pour les entreprises car il remplace à lui seul 6 réseaux de centres de formalités des entreprises et plus d'une cinquantaine de formulaires 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. 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 K-bis 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'URSSAF, la DGFIP, l'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'Etat 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.