

16ème législature

Question N° : 5303	De Mme Patricia Lemoine (Renaissance - Seine-et-Marne)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique		Ministère attributaire > Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique
Rubrique >entreprises	Tête d'analyse >Dysfonctionnements du guichet unique pour les formalités des entreprises	Analyse > Dysfonctionnements du guichet unique pour les formalités des entreprises.
Question publiée au JO le : 07/02/2023 Réponse publiée au JO le : 21/03/2023 page : 2684		

Texte de la question

Mme Patricia Lemoine interroge M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique sur les nombreux dysfonctionnements rencontrés par les entreprises sur le guichet unique dédiés à leurs formalités juridiques et administratives. Issu de la loi « PACTE » du 22 mai 2019, ce guichet unique géré par l'INPI remplace obligatoirement, depuis le 1er janvier 2023, les 6 centres de formalités permettant aux entreprises de réaliser leurs démarches administratives telles que la déclaration de création ou de cessation d'entreprise, la modification de situation, etc. Cependant, alors qu'il était progressivement déployé en 2022, de nombreux dysfonctionnements ont été régulièrement identifiés par un certain nombre d'entreprises. Malgré ces alertes, il apparaît que le guichet unique ne soit toujours pas opérationnel, plus d'un mois après être devenu la porte d'entrée obligatoire pour les entreprises. En effet, des difficultés de connexion et de transmission de données, des lenteurs, des erreurs ou des pièces justificatives réclamées en contradiction avec ce que prévoit la loi, sont encore très régulièrement constatées, de sorte que certains greffes de tribunaux observent une diminution drastique du volume d'actes réalisés par rapport à l'année précédente. Si le Gouvernement a, en partie, rouvert le site *Infogreffe* pour la réalisation de certaines formalités et qu'il a été annoncé que le guichet unique devrait redevenir opérationnel fin février 2023, cette situation ne peut perdurer en l'état. Elle lui demande quelles mesures transitoires sont actuellement envisagées et si, notamment, la réouverture des précédentes plateformes dans leur totalité est à l'étude le temps que le guichet unique soit pleinement opérationnel.

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.