

## 16ème législature

<b>Question N° :</b> <b>5752</b>	<b>De Mme Nathalie Da Conceicao Carvalho ( Rassemblement National - Essonne )</b>	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé &gt; Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique</b>		<b>Ministère attributaire &gt; Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique</b>
<b>Rubrique &gt;entreprises</b>	<b>Tête d'analyse &gt;Dysfonctionnement du guichet unique des entreprises</b>	<b>Analyse &gt; Dysfonctionnement du guichet unique des entreprises.</b>
Question publiée au JO le : <b>21/02/2023</b> Réponse publiée au JO le : <b>21/03/2023</b> page : <b>2689</b>		

### Texte de la question

Mme Nathalie Da Conceicao Carvalho alerte M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique sur le dysfonctionnement majeur du guichet unique des entreprises, qui semble manifestement avoir été mis en place dans la précipitation, sans concertation et sans expérimentation préalable en parallèle du système préexistant. En effet, depuis le 1er janvier 2023, le site « [formalites.entreprises.gouv.fr](http://formalites.entreprises.gouv.fr) » est le guichet unique obligatoire pour réaliser l'ensemble des formalités administratives des entreprises (création de société, modification de statuts, dépôt des comptes annuels, cessation d'activité...). Ce dispositif prévu par la loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises a pour objectif la simplification et la dématérialisation sur une plateforme unique des procédures pour les sociétés. Toutefois, les entreprises, les experts-comptables, les commissaires aux comptes et les avocats font part de très importants dysfonctionnements (*bugs*, lenteurs, ergonomie insatisfaisante) qui affectent cette plateforme, rendant son utilisation parfois impossible, avec des conséquences préjudiciables pour le fonctionnement des sociétés et l'impossibilité pour elles de se conformer à leurs obligations légales. D'ailleurs, nombre d'entre eux exigent, aujourd'hui, de rouvrir à 100 % Infogreffe afin de pouvoir enregistrer tant les créations, modifications, liquidations que les radiations de toutes les sociétés qu'elles soient civiles, libérales ou commerciales. En effet, vue l'ampleur des dysfonctionnements constatés, tous s'interrogent de savoir s'il est « typiquement français de vouloir remplacer quelque chose qui fonctionnait bien par quelque chose qui ne fonctionne pas » et s'ils doivent engager une procédure en référé contre l'État pour faire bouger les choses. Aussi, elle lui demande d'une part, s'il a pris la mesure de la catastrophe que représente pour des dizaines de milliers de sociétés françaises de toutes tailles le blocage quasi-total depuis un mois et demi de ce service essentiel à l'économie française et au bon fonctionnement des entreprises et d'autre part, s'il entend prendre à bras le corps le problème pour trouver une solution urgente soit en rétablissant immédiatement Infogreffe dans son intégralité, soit en rendant dans les plus brefs délais le guichet unique véritablement opérationnel pour tous les cas « ordinaires » et « non-ordinaires », en laissant peut-être au greffe des tribunaux de commerce un interlocuteur physique qui soit susceptible de réagir face à un cas non-ordinaire qui n'aurait pas été prévu informatiquement, afin d'éviter une déshumanisation totale du système.

### Texte de la réponse

Le guichet unique pour les formalités d'entreprises a été ouvert au 1er janvier 2023, en application de la loi « Parcours d'accès aux carrières de la fonction publique territoriale, hospitalière et d'État' (PACTE). Depuis son

ouverture le 1er janvier 2023, au 2 mars déjà près de 371 000 formalités ont été enregistrées, dont 209 000 créations, 113 000 modifications et 49 000 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'utilisateur 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 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](http://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 industrielle (INPI) directement 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.