

16ème législature

Question N° : 5948	De M. Olivier Falorni (Démocrate (MoDem et Indépendants) - Charente-Maritime)	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 entreprises	Analyse > Dysfonctionnements du guichet unique entreprises.
Question publiée au JO le : 28/02/2023 Réponse publiée au JO le : 04/04/2023 page : 3099		

Texte de la question

M. Olivier Falorni attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique au sujet des dysfonctionnements auxquels sont confrontées les entreprises et leurs mandataires avec le guichet unique entreprises mis en place depuis le 1er janvier 2023. Ce guichet unique, issu de la loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises doit répondre à un objectif de simplification et de modernisation en permettant d'effectuer toutes les formalités de création, modification, cessation d'activité ainsi que le dépôt des comptes annuels pour les entreprises qui y sont soumises, quels que soient la forme juridique des sociétés et le domaine d'activité (artisanal, agricole, commercial, libéral, microentreprise). L'institut national de la propriété industrielle (INPI) a été désigné par le Gouvernement comme opérateur de ce site, en remplacement des six anciens centres de formalités des entreprises (CFE) en place depuis les années 80 et gérés par les réseaux consulaires : chambres de commerce et d'industrie, chambres de métiers et de l'artisanat, chambres d'agriculture, les greffes, la direction générale des finances publiques (DGFIP) et l'union de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales (URSSAF). Cependant, la mutation vers ce guichet depuis le 1er janvier 2023 ne se déroule pas aussi aisément que prévu et génère des tensions auprès des entreprises qui se retrouvent face à de nombreux dysfonctionnements. On peut citer parmi ceux-là, les problèmes de connexion à la plateforme, l'absence d'automatisation des formulaires, les difficultés d'aboutissement pour plusieurs formalités, le numéro Siren du déclarant non reconnu par la plateforme, l'impossibilité de sauvegarder les étapes de la création d'entreprise après renseignement des informations, les difficultés pour charger des pièces jointes. Il ressort également des dysfonctionnements sur le transfert de siège d'une société et des soucis sur les cessions de parts sociales sur la liquidation et les radiations de société. Les entreprises signalent aussi que le site est souvent non opérationnel en fin d'exercice ce qui oblige à recommencer l'intégralité de la formalité et que les services de l'INPI pour signaler ces problèmes techniques sont injoignables. Au-delà des dysfonctionnements, les délais de traitement des demandes *via* cette plateforme s'annoncent beaucoup plus longs qu'auparavant. L'entrée en vigueur de ce dispositif empêche donc la réalisation des formalités juridiques dans les délais impartis et nuit considérablement à l'activité des entreprises. Il lui demande ainsi quelles sont les solutions qu'il entend mettre en place pour pallier ces dysfonctionnements et s'il entend remettre en service la plateforme Infogreffe tant que les difficultés du guichet unique n'auront pas été résolues. Il souhaite connaître les dispositions qu'il compte prendre à ce sujet.

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'usager 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.