



16ème législature

Question N° : 7105	De M. Jérôme Nury (Les Républicains - Orne)	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 nouveau guichet unique pour les entreprises	Analyse > Dysfonctionnements du nouveau guichet unique pour les entreprises.
Question publiée au JO le : 11/04/2023 Réponse publiée au JO le : 24/10/2023 page : 9407 Date de renouvellement : 18/07/2023		

Texte de la question

M. Jérôme Nury appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique sur les dysfonctionnements récents du nouveau guichet unique permettant de réaliser en ligne les formalités des entreprises. Bien que près de 266 000 formalités aient été enregistrées *via* ce nouveau guichet unique, le bon fonctionnement de ce dernier a été gravement affecté. Les modalités de modification et de cessation des sociétés du guichet unique ont en effet rencontré de lourds dysfonctionnements conduisant à des *bugs* multiples et une *hotline* saturée. Infogreffe a alors été sollicité le 20 février 2023 pour reprendre en charge les formalités de modification ou de radiation des sociétés commerciales jusqu'au 30 juin 2023, l'obligation de passer par le guichet unique étant temporairement suspendue par un arrêté paru au *Journal officiel*. Malheureusement, cette solution est loin de résoudre tous les problèmes rencontrés par les entreprises. Dans ce contexte, M. le député souhaite savoir quelles actions seront conduites pour améliorer la fiabilité et la performance du guichet unique, ainsi que pour prévenir de futurs problèmes similaires. Enfin, il interroge le Gouvernement sur les délais prévus pour la mise en œuvre de ces mesures et les moyens de communication qui seront utilisés afin de tenir informées les entreprises concernées.

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, à la date du 27 juillet, plus de 1 000 000 formalités ont été enregistrées, dont près de 806 000 créations, 28 000 modifications, 62 000 cessations et 164 000 dépôts de comptes. Ainsi, conformément à ses prérogatives et comme annoncé par le Gouvernement, le guichet unique prend désormais bien en charge l'ensemble des formalités prévues : créations, cessations d'activité, modifications de situation des entreprises et dépôts des comptes depuis le 30 juin 2023. Le taux de prise en charge des appels de l'assistance téléphonique de l'Institut national de la propriété industrielle (INPI) direct est désormais de 95 %. En outre, le Gouvernement a décidé de sécuriser au maximum ces procédures en maintenant ouvertes jusqu'au 31 décembre 2023, et de manière dérogatoire, les autres solutions de secours actuellement en vigueur. Jusqu'à la fin de l'année, les formalités de modification et de cessation pourront donc continuer à être effectuées *via* Infogreffe ou sous format papier dans d'autres cas plus exceptionnels. En parallèle, le Gouvernement travaille avec l'INPI au déploiement des mesures nécessaires pour assurer la performance et



l'ergonomie du guichet unique. Par ailleurs, un comité des utilisateurs du guichet unique composé des représentants des mandataires et des entreprises, dont les chambres consulaires, s'est réuni le 21 juillet 2023, puis se réunira périodiquement. Présidé par l'INPI, ce comité permet d'une part de comprendre leurs besoins et leurs attentes, afin d'améliorer le dispositif dans son ensemble, aussi bien du point de vue technique que fonctionnel ; et d'autre part, de communiquer auprès d'eux le calendrier des développements techniques nécessaires pour la prise en compte de ces améliorations du guichet. Ces différentes solutions constituent une réponse forte et pragmatique aux besoins des usagers, dans le but de finaliser rapidement dans les meilleures conditions le fonctionnement pérenne du guichet unique.