



16ème législature

Question N° : 7317	De M. Damien Abad (Renaissance - Ain)	Question écrite
Ministère interrogé > Petites et moyennes entreprises, commerce, artisanat et tourisme		Ministère attributaire > Petites et moyennes entreprises, commerce, artisanat et tourisme
Rubrique >entreprises	Tête d'analyse >Nécessité d'adapter la transition vers le guichet unique pour les PME	Analyse > Nécessité d'adapter la transition vers le guichet unique pour les PME.
Question publiée au JO le : 18/04/2023 Réponse publiée au JO le : 05/09/2023 page : 7974		

Texte de la question

M. Damien Abad attire l'attention de Mme la ministre déléguée auprès du ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, chargée des petites et moyennes entreprises, du commerce, de l'artisanat et du tourisme, sur les dysfonctionnements liés à la mise en place du guichet unique des entreprises. En effet, ce guichet unique permet de réunir sur un seul site internet les démarches de création, de modification, de dépôt de document (tels les comptes annuels) et de cessation d'une entreprise. Il est obligatoire depuis le 1er janvier 2023, mais il souffre de nombreuses défaillances, à tel point que des procédures de secours ont été déclenchées. Par exemple, les formalités liées à la modification ou à la radiation d'une entreprise sont temporairement transférées vers le site Infogreffe. Ces dysfonctionnements du guichet unique, qui peuvent être liés à une mise en place trop rapide, sont particulièrement dommageables pour les petites entreprises et les PME et leurs sont coûteuses en temps et en énergie. C'est pourquoi M. le député demande à Mme la ministre s'il est envisageable de mettre en place un délai supplémentaire à l'intention des entreprises de petite taille. Ceci leur permettrait de continuer à utiliser pleinement les anciennes modalités avant que toutes les problématiques liées à la mise en place du guichet unique soient régularisées. Il pourrait également être opportun de définir une période intermédiaire pendant laquelle les petites entreprises pourraient utiliser indifféremment le guichet unique et les anciennes modalités. Ceci leur permettrait de faire la transition en douceur en pouvant bénéficier notamment de l'accompagnement de leurs conseils en comptabilité. Il lui demande ses intentions à ce sujet.

Texte de la réponse

Le guichet unique pour les formalités d'entreprises a été ouvert le 1er janvier 2023, en application de l'article 1er de la loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises (PACTE). Ce nouveau service en ligne constitue une simplification administrative concrète pour les entreprises dans la mesure où il remplace à lui seul : 6 réseaux de centres de formalités des entreprises (CFE) ; et plus d'une cinquantaine de formulaires CERFA différents. Depuis son ouverture, près de 900 000 formalités ont été enregistrées. Néanmoins, comme pour tout projet numérique de cette envergure, le déploiement du guichet unique est progressif. Si les formalités de créations d'entreprises se déroulent dans de bonnes conditions techniques, les formalités de modification et de cessation ont pu rencontrer des dysfonctionnements. Le Gouvernement a donc pris plusieurs mesures ciblées et temporaires afin que ces difficultés ne portent pas atteinte à l'activité économique : pour certaines formalités urgentes, la voie papier, qui constituait la majorité des formalités avant le déploiement du

guichet unique, a été temporairement autorisée en complément de la voie dématérialisée, de manière à proposer à l'utilisateur la voie la plus adaptée à ses besoins ; le 20 février 2023, les formalités de modification et de cessation comportant une inscription au registre du commerce et des sociétés ont été réouvertes sur la plateforme infogreffe.fr. 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. Le déclarant peut également obtenir une assistance en se rendant physiquement dans une chambre consulaire. Le Gouvernement, attaché à la lutte contre la fracture numérique, a en outre demandé aux chambres consulaires de mettre à disposition des usagers des ordinateurs afin qu'ils puissent réaliser leur démarche en ligne. Ces différentes mesures qui ont pour objet d'apporter une réponse forte et pragmatique aux besoins des usagers sont actuellement renforcées par un important travail de suivi et de mesure de la satisfaction client et du parcours de l'utilisateur. Le Gouvernement tient à saluer l'implication et la réactivité de l'ensemble des acteurs des formalités d'entreprises (réseaux consulaires, organismes sociaux et fiscaux, greffes de tribunaux de commerce et de tribunaux judiciaires, INSEE) qui se mobilisent depuis le 1er janvier 2023 pour permettre la réussite de ce projet ambitieux.