

MISE EN PLACE DU GUICHET UNIQUE Y A-T-IL UN PILOTE DANS L'AVION ?

DEPUIS LE 1ER JANVIER 2023, LES FORMALITÉS DES ENTREPRISES SE FONT VIA LE GUICHET UNIQUE ENTREPRISES (GUE) SUR UN SEUL SITE INTERNET GÉRÉ PAR L'INSTITUT NATIONAL DE LA PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE (INPI). LA CFDT ALERTE LA DIRECTION SUR LA SITUATION DIFFICILE DANS LES ÉQUIPES SIRENE ET PIC, CAR LE GUE N'EST PAS TOTALEMENT OPÉRATIONNEL. ELLE PROPOSE PLUSIEURS ACTIONS TELLES LA MISE EN PLACE D'UN CIRCUIT D'ÉCHANGES ENTRE LES DIFFÉRENTS ACTEURS CONCERNÉS, L'ACCOMPAGNEMENT DES AGENTS INSEE ET LA MISE EN ŒUVRE DE CONSIGNES CLAIRES DE GESTION...

UNE SIMPLIFICATION THÉORIQUE ... UNE PRATIQUE PLUS COMPLEXE

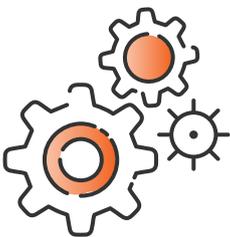
La loi Pacte du 22 mai 2019 instaure la mise en place du [Guichet Unique Entreprises \(GUE\)](#) et du registre général dématérialisé des entreprises au 1er Janvier 2023. Le GUE devient l'accès unique pour les formalités d'entreprise (création, modification ou cessation) à la place des Centres de Formalité des Entreprises (CFE).

Ces CFE recevaient une grande partie de l'ensemble des formalités de création, modification, ou cessation d'entreprises et, surtout, avaient un rôle de conseil.

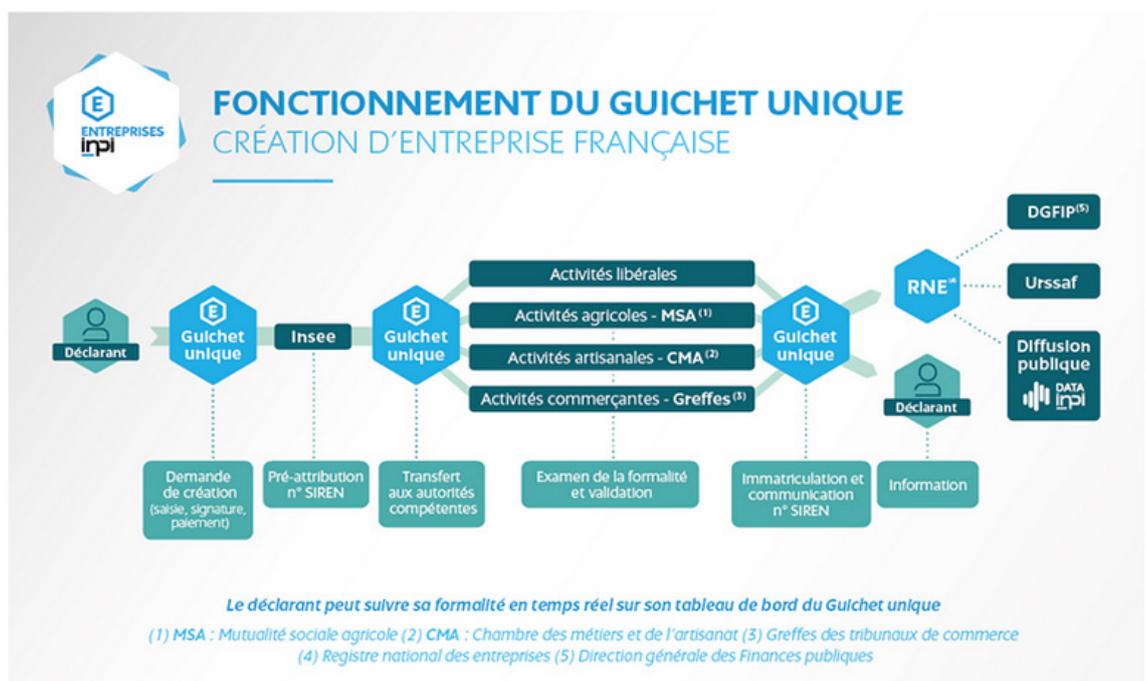
Derrière le GUE se cache un ensemble d'acteurs :

- l'INPI qui gère le GUE et l'administration du Répertoire National des Entreprises (RNE)
- l'Insee qui gère la tenue du répertoire Sirene et attribue un numéro unique d'identification des entreprises,
- les différents organismes partenaires des démarches en fonction de l'activité de l'entreprise (les Chambres des Métiers et de l'Artisanat, les Mutualités Sociales Agricoles, les Greffes, les Chambres des Commerces et Industries, etc.)

GUICHET UNIQUE
DES ENTREPRISES,
MARS 2023



L'insee n'est pas responsable de cette mise en place, mais fait partie de ceux impactés.



Le GUE permet, en théorie, de centraliser les demandes et de dématérialiser les formalités des entreprises. Le rôle de conseil des CFE a quant à lui disparu.

Dans la pratique, le GUE rencontre de nombreuses difficultés depuis sa mise en place. Pour pallier les dysfonctionnements rencontrés plusieurs mesures temporaires ont été mises en place (réouverture du site infogreffe, réouverture du site guichet entreprise avec traitement des formalités par les CFE, retour au format papier...).

De nombreuses formalités n'aboutissant pas "grâce" à la "simplification" que devaient apporter le Guichet des Entreprises initialement, des textes d'attribution complémentaire ont dû être rédigés. Leur mise en place prend du temps, le terme était fixé au 1er mars.

Ça n'a pas été le cas.

À la demande de la CFDT, un point régulier est prévu avec la Direction pour échanger sur les impacts pour l'Institut.

IMPACT DANS LES ÉQUIPES INSEE UN ACCOMPAGNEMENT NÉCESSAIRE DES AGENTS

Selon la Direction, l'impact du passage au GUE est "modéré" pour l'Insee.

La Direction essaye de mettre en place des solutions pour améliorer la réponse au public qui est jugée prioritaire. Les effectifs ont déjà été renforcés en fin d'année 2022 et le resteront jusqu'à fin 2023.

La question de l'impact sur les résultats statistiques est en cours d'étude. Même si la qualité du répertoire est reconnue, il y aura une mise en place de contrôles dès que possible.

La CFDT alerte sur les **craintes des agents qui n'ont pas de consignes claires vis-à-vis des nouveaux circuits**. Ils sont inquiets et perdent le sens de leur travail.

Elle demande un **accompagnement des agents impactés**. Elle demande également la reconnaissance du travail des agents et de leur implication dans le bon déroulement de cette période de transition.

La Direction est d'accord pour accorder une NBI et mettre en place un accompagnement des équipes et des managers de proximité pour récompenser leur investissement et répondre au constat de baisse de moral des équipes.

CHIFFRES CLÉS À FIN FÉVRIER 2023

- Demandes d'immatriculations reçues : 208 733
- Modifications : 112 501 (via le Guichet entreprises)
- Cessations : 49 131 (via le Guichet entreprises)

RÉOUVERTURE DES PERMANENCES TÉLÉPHONIQUES SIRENE, ÉQUIPE SPIC EN FONCTIONNEMENT DE CRISE

Les centres d'appels de l'INPI, débordés malgré leur recours à un prestataire extérieur pour gérer le flux croissant d'appels, ont la possibilité de transférer les appels vers l'Insee depuis le 16 janvier.

Ces transferts vers les partenaires se font selon la répartition suivante : l'Inpi gère l'assistance technique, l'Insee les questions sur l'activité et la diffusion du répertoire, les autres acteurs (CCI, CMA, ...) répondent sur leur champ d'activités.

Pour l'Insee, les transferts se font vers le Pôle Insee Contact (PIC), qui a mis en place des permanences téléphoniques "de crise", et parmi 3 sites Sirene volontaires, qui ont rouvert une permanence téléphonique hebdomadaire.

Une assistance téléphonique aux déclarants est notamment mise en place sur les sites **Sirene d'Orléans, Rouen et Saint-Quentin en Yvelines**. Un suivi est en cours pour recenser le nombre et le contenu des demandes ainsi que l'avis des gestionnaires Insee répondants.

EN PRATIQUE...

Dans la pratique, il y a peu de transfert directs d'appels de l'Inpi vers l'Insee pour l'instant, et pas forcément sur le bon contenu.

Les intéressés contactent directement l'Insee, sans passer par les centres d'appel de l'Inpi. La Direction constate en effet une augmentation des appels directs vers les PIC, de la part d'entreprises ou d'entrepreneurs cherchant de l'assistance dans leurs démarches.

L'appel à volontaires va être élargi.

Le nombre de mails est également en forte augmentation.

Un travail est en cours sur les circuits de renvois vers les autres assistances : le transfert sous forme de mail semblerait plus judicieux pour assurer l'analyse des demandes. La mise à jour récente du serveur vocal interactif pour mieux diriger les appels semble peu efficace car les usagers répondent à côté pour avoir un interlocuteur humain.

UN COMMUNIQUÉ DE PRESSE LOIN DE LA RÉALITÉ

Le cabinet de Bruno Le maire souligne l'importance de la satisfaction du client dans son [communiqué de presse du 16 février](#).

Il salue l'implication et la réactivité des acteurs des formalités.

Pour la CFDT, les différents soucis rencontrés depuis l'ouverture du GUE ne permettent pas une satisfaction des entreprises. La qualité du service semble actuellement dégradée.

ESSOUFFLEMENT DES AGENTS

Les permanences sont renforcées et les agents commencent à s'essouffler.

La CFDT alerte sur les risques RPS dans les équipes des PIC et Sirene.

La CFDT demande que les agents soient formés au fonctionnement du Guichet unique et de l'Inpi et qu'ils puissent recevoir des consignes claires pour assister les usagers.

Pour le moment les réponses aux problématiques se font par des consignes au cas par cas. L'Insee attend une remontée des cas rencontrés par les équipes pour établir des consignes plus générales.

VOS REPRÉSENTANTES CFDT

Prisca Blancard,
Secrétaire générale
CFDT Insee
Émilie Hudelot

Nathalie Bailly

CE QUI CLOCHE

UNE ABSENCE DE PILOTAGE FONCTIONNEL

Les décrets relatifs au Guichet Unique ne prévoient pas la supervision des différents acteurs concernés.

Il n'est, par exemple, prévu aucun contact formel entre l'Insee et les autres acteurs de terrain.

Il n'est pas prévu non plus de dialogue social comprenant toutes les directions locales concernées pour échanger sur les prises de décisions impactant les conditions de travail des agents des différentes instances du GUE.

Depuis janvier, les équipes des CMA (chambres métier et artisanat) et de l'Inpi sont sous l'eau.

La CFDT craint un impact sur les équipes, leur charge de travail et les travaux de l'Insee.

Elle craint également pour l'image de l'Insee en termes de crédibilité et de pertinence des données statistiques entreprises.

La CFDT renouvelle sa demande de mise en place d'un comité de pilotage transverse et insiste sur l'ouverture d'un circuit de dialogue Insee - Inpi - partenaires (CMA, CCI,...) pour faciliter la coordination entre les différents acteurs.

Elle demande également la mise en place d'un dialogue social transverse au niveau ministériel, avec un interlocuteur dédié qui aura autorité en la matière.

POUR ALLER PLUS LOIN

- [Des échanges indispensables entre l'Inpi et l'Insee](#)
- [Guichet unique : manque de coordination et inquiétudes croissantes](#)
- [Réutilisation d'Infogreffe jusqu'au 30 juin pour les formalités de modification et de radiation](#)

