



# Sirene Guichet unique, gâchis multiple ?

## Contexte

Mis à disposition du grand public à l'automne 2022, le Guichet Unique était censé remplacer définitivement les désormais ex-CFE au 1er janvier 2023. Pour toutes leurs formalités administratives, les entreprises passent désormais par un portail en ligne, unique, géré par l'Inpi. Ensuite, les informations sont, comme par le passé, transmises à l'Insee, qui a en charge la gestion du répertoire des entreprises Sirene, ainsi qu'aux valideurs (principalement Greffes et Chambres de Métiers et de l'Artisanat). Une fois un dossier traité, le guichet unique assure le relais afin d'informer les différents partenaires (Urssaf, Impôts via les SIE...). C'est une fonction régaliennne de l'Etat, un des services rendus par l'Insee et indispensable au bon fonctionnement du pays.

Or aujourd'hui, il existe des trous dans la raquette. L'Inpi, n'ayant pas à l'origine une connaissance approfondie du fonctionnement du répertoire Sirene, peine à identifier les difficultés liées à la mise en place du Guichet Unique. On navigue à vue, mais au final ce sont les usagers qui trinquent. Ainsi, en janvier 2023, le nombre de créations d'entreprises serait réduit de moitié. Baisse des créations d'entreprises, ou bien difficultés d'immatriculation dû au passage au guichet unique ? On le saura ... mais quand ? Guichet unique, gâchis multiple.

## Notre analyse

**Ce passage au Guichet Unique a été réalisé dans la force, puisque toutes les conditions n'étaient pas remplies pour qu'il se réalise correctement.** Si cette opération a été effectuée dans ce calendrier, c'est parce qu'il est écrit dans la loi. Plutôt que d'annoncer par décret la mise en place effective du Guichet Unique, le fait d'avoir inscrit dans le marbre la date du 1er janvier 2023 met l'ensemble des partenaires en porte-à-faux. A noter que les **gains en Equivalent Temps Plein (ETP) et les économies réalisées ont eux bien été pensés dans cette loi...** Pour repousser cette date et éviter les cafouillages, il aurait fallu en repasser par une loi, c'est-à-dire devant la représentation nationale, ce qui est difficile dans le contexte politique actuel.

Ce passage en force met en difficulté à la fois l'Inpi en charge du développement du Guichet Unique, les différentes équipes de l'Insee autour de la sphère SIRENE, mais également les Services des Impôts des Entreprises (SIE) et l'Urssaf, qui utilisent les données télétransmises dans les formalités administratives des entreprises à des fins fiscales et sociales.

Chez les ex-CFE, pour certains désormais valideurs, le passage au Guichet Unique se concrétise par le licenciement sec d'une partie des agents, suite à une baisse de subventions de l'État.

**In fine, au-delà de tous ces partenaires, ces difficultés se répercutent sur les entreprises, les déclarants, les mandataires qui souhaitent réaliser des formalités administratives. Et interrogent sur l'impréparation de cette opération d'envergure.**

## **Une réponse dégradée aux demandes légitimes des usagers**

L'évolution de circuit des demandes entre l'Inpi et l'Insee se met en place de façon chaotique. Résultat : les usagers sont perdus.

L'Inpi a recruté du personnel pour répondre aux usagers, au sein de l'Inpi mais également par le biais d'un prestataire externe (200 agents) afin de répondre aux nombreux appels reçus (93 000/mois), bien supérieurs à l'estimation originelle (46 000/mois). Mais ces personnels nouveaux, a fortiori dans le cas de prestataire externe, n'ont pas la connaissance ardue de l'immatriculation des entreprises que possède l'Insee. Face au déficit de connaissances, ils renvoient donc ... à l'Insee, qui n'a pas nécessairement la connaissance de là où la démarche coince. Les usagers sont baladés, les agents sont malmenés et dépités de ne pouvoir assurer le renseignement correctement, malgré toute leur bonne volonté.

## **Des solutions de contournement qui interrogent**

Au vu des difficultés rencontrées, une solution dite de secours a été mise en place en début d'année 2023. Cette solution de secours est devenue « solution de continuité ».

Le Guichet Unique ayant été mis en production en ne permettant que la réalisation de demandes de créations d'entreprises, certains déclarants souhaitant modifier leur première demande d'immatriculation peuvent parfois réaliser de nouvelles demandes d'immatriculation, ce qui a parfois pour effet de créer plusieurs numéros Siren pour une seule et même entreprise. Et la multiplication de cas de ce type n'est pas simplement liée aux déclarations en cascades des déclarants. C'est également un manque d'anticipation et des défauts dans le développement du Guichet Unique et de Sirene 4, qui provoquent l'attribution de plusieurs numéros Siren pour une seule et même entreprise !

Qu'à cela ne tienne, le Pôle Qualité Sirene et les équipes des sites Sirene sauront remettre d'équerre le répertoire en faisant preuve de bon sens ! Ben voyons !

Et nous ne parlons pas ici des charges subies par nos collègues en contact direct avec les entreprises : Pôle Insee Contact (PIC) de Strasbourg et Rouen, Pôle Réponse Insee Contact (PRIC) de Dijon. Charge de travail, charge mentale et charge émotionnelle : 80 % des demandes à Strasbourg concernent la sphère Sirene. Des personnes littéralement désespérées appellent et les agents sont démunis, sans les outils pour répondre au désarroi des entreprises, sans les réponses à leurs questions.

## **La contractualisation pour faire face à la période « transitoire » : une mauvaise réponse à une bonne question**

L'Insee, comme bon nombre d'administrations, est victime de plusieurs décennies d'un discours anti-fonctionnaire. Il faut réduire ce nombre de fonctionnaires, par la porte ou par la fenêtre. C'est idéologique et ne correspond pas à l'évolution des besoins sur le terrain.

Conséquence pour l'Insee, à SIRENE : les gains de productivité ont été AN...TI...CI...PES. Le passage au guichet unique et le changement de l'application de gestion vont faciliter les traitements ? On baisse les effectifs avant l'heure ! Résultat : moins d'agents affectés à SIRENE, mais des recrutements de contractuels pour 12 mois.

À titre d'exemple, à Toulouse, un renouvellement d'équipe conséquent et nous voilà en janvier 2023 avec près de la moitié du personnel SIRENE avec entre 1 à 5 mois d'ancienneté sur ces postes, qui nécessitent des temps de formation importants, et également une expertise qui s'acquiert.... avec l'expérience !

Concrètement, les agents les plus expérimenté-e-s doivent à la fois répondre à l'augmentation des cas complexes, et former leurs collègues. C'est donc un goulot d'étranglement difficile à gérer pour tout le monde.

En définitive, cette phase « transitoire » affecte la motivation des agents en charge du répertoire Sirene et provoque un mal-être certain dans les équipes, en lien avec une perte du sens du travail et de la qualité du service public rendu aux usagers.

Nous avons organisé une réunion avec les agents concernés par la sphère Sirene en région (plus de 300 agents). La situation est la même partout, elle met en difficultés les agents et elle questionne la préparation du projet, les conséquences sur notre répertoire et l'utilisation ensuite à des fins statistiques des données issues de ce répertoire (études en région ou nationale, tirage d'échantillon, ...)

### **A ce jour, nos revendications sont :**

- **augmentation du nombre d'ETP sous statut dans les services concernés par la sphère Sirene** afin de prendre en compte la charge de travail réelle : demandes à traiter, mails et courriers d'entreprises et de mandataires, mails de valideurs et ex-CFE, appels d'entreprises de mandataires de valideurs et d'ex-CFE, tutorat continu des agents les moins expérimentés, formation des nouveaux agents, échanges autour de cas problématiques notamment en lien avec le Guichet Unique et Sirene 4, remontées d'anomalies en lien avec la mise en place du Guichet Unique et de Sirene 4, ... => **La charge de travail ne se résume pas simplement au volume de formalités traitées !**
- **donner l'accès aux agents Insee des corrections apportées par les valideurs lors de la validation de demandes/formalités.** En effet, l'Insee est à ce jour un des rares partenaires gravitant autour du Guichet Unique qui ne dispose pas de ces corrections. Résultat : des dossiers erronés au répertoire Sirene, corrigés manuellement par les agents suite à signalements de partenaires. Quid des erreurs non signalées ? Quid de l'automatisation de ces corrections ? **Il devient URGENT pour l'Insee de disposer de ces corrections sous peine de voir la qualité du répertoire se dégrader rapidement !**
- **information honnête et transparente** aux agents **quant aux difficultés réellement rencontrées ;**
- **capitalisation des retours d'expérience**, afin d'**apporter des consignes claires aux agents ;**
- **prise en compte des besoins des différents associés** (Valideurs, SIE, Urssaf...) par l'Inpi et l'Insee dans le but d'**assurer le bon développement** du **Guichet Unique** et de **Segoe UI Black** (certaines demandes/formalités de modification et les demandes/formalités de cessation sont à présent disponibles sur le Guichet Unique)

Paris, le 8 juin 2023