



**NORME D'INTERVENTION
DE LA MISSION DE SERVICE PUBLIC
DES CENTRES DE FORMALITÉS DES ENTREPRISES (CFE)**

Sommaire

1. Rappel de la mission du métier CFE
2. Contexte réglementaire
3. Exigences de la norme d'intervention de la mission de service public CFE
4. Guide des prestations exercées dans le cadre de l'exécution normale de service public
5. Indicateurs d'activité, de qualité et de performance
6. Glossaire associé à la norme d'intervention (termes en italique dans le texte)

1. Rappel de la mission du CFE

Les dispositions légales et réglementaires qui précisent les missions et les activités des CFE sont les suivantes :

- Article R123-1 à 123-30 du Code de commerce, et notamment l'article R123-5.
- Article 2 de la loi n° 94-126 du 11 février 1994 relative à l'initiative et à l'entreprise individuelle (énoncé du principe du dossier unique nécessaire pour satisfaire l'obligation pour une entreprise de déclarer sa création, la modification de sa situation ou la cessation de ses activités)
- Article 711-3 du Code de commerce
- Article D711-10 alinéa 2 du Code de commerce

Le Centre de Formalités des Entreprises (CFE) est un service public dont la mission, définie par les textes législatifs et réglementaires précités, est de simplifier les formalités administratives auxquelles les entreprises sont soumises par les lois et règlements en vigueur pour déclarer leur création, leurs modifications de situation et leur cessation d'activité, en un lieu unique.

Le CFE est le point de passage obligatoire du traitement de ces déclarations, qui, après vérification de leur recevabilité, analyse, et vérification de leur complétude, sont transmises aux administrations, et organismes concernés. Son champ de compétence est défini par l'article R123-3 du Code de commerce.

La mission de service public est accessible au client par :

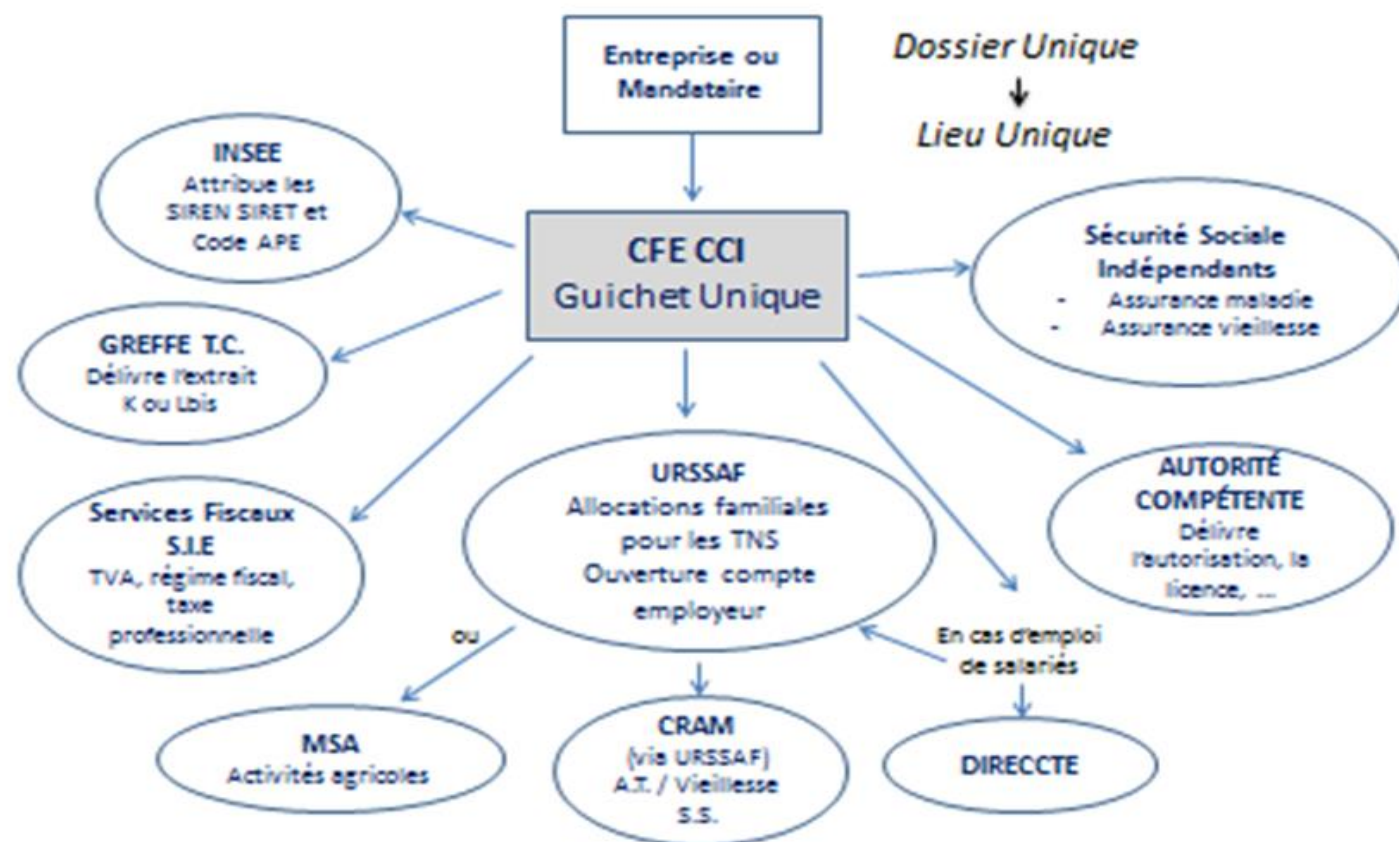
- courrier, dépôt de dossier
- accueil téléphonique
- voie électronique

L'exécution normale du service public obligatoire rendu par le CFE a pour objet :

- informer le client, et le cas échéant l'orienter,
- enregistrer la formalité, analyser le dossier et exercer un contrôle formel ; informer le client des éléments manquants ou erronés, émettre les récépissés de dépôt et RDDCE, puis transmettre la formalité aux organismes concernés.

Le CFE a par ailleurs comme vocation de favoriser l'accès des ressortissants aux autres services de la CCI remplissant des missions de service public ou d'appui aux entreprises.

LE CFE ENREGISRE, CONTRÔLE, TRANSMET LA FORMALITÉ AUX ORGANISMES ASSOCIÉS DESTINATAIRES CONCERNÉS SELON LEURS COMPÉTENCES



2. Contexte réglementaire de la norme

La présente norme d'intervention répond aux exigences prévues par le Code de commerce relatives aux conditions d'exercice des missions du réseau des Chambres de Commerce et d'Industrie. Conformément aux dispositions adoptées en Assemblée Générale de CCI France le 20 novembre 2007 et mises à jour le 17 juin 2008, le 21 février 2012 et le 29 janvier 2019, elle s'impose à l'ensemble du réseau des CFE des Chambres de Commerce et d'Industrie.

A ce titre, la norme :

- définit la mission obligatoire de service public du CFE,
- mentionne les prestations et services rendus aux **clients exercés à titre gratuit** et dans des conditions qui assurent la **continuité du service et sa qualité sur l'ensemble du territoire national**.
- intègre des indicateurs d'activités, de qualité et de performance.

Ainsi, la norme d'intervention recouvre des **exigences** réglementaires, de qualité et de continuité de service correspondant à des prestations et services rendus exercés à titre gratuit.

Par ailleurs l'article D711-67-3 du Code de commerce précité permet au CFE de proposer « des prestations supplémentaires excédant l'exécution normale de ces services obligatoires », harmonisées au niveau national, à un tarif unique. Les prestations payantes sont présentées au client lors du 1^{er} contact. Si celui-ci demande à bénéficier de la prestation de service public gratuite, le CFE ne peut le refuser.

3. Exigences de la Norme d'intervention de la mission de service public CFE

L'ensemble des exigences de la norme est présenté selon les 3 phases de la mission de service public du CFE :

1. information et orientation du *client*
2. analyse et traitement du dossier
3. mesurer la satisfaction du client, analyser et améliorer le dispositif CFE

n°	Exigences métier de la norme d'intervention CFE	Objectif(s) de l'exigence	Références réglementaires
Phase 1 : information et orientation du <i>client</i>			
Rappel	<i>Les exigences réglementaires, de qualité et de continuité de service, correspondant à des prestations et services rendus sont exercés à titre gratuit.</i>	<i>Mettre en œuvre les dispositions réglementaires.</i>	
E1	Dans le cadre de la <i>continuité du service public</i>, le CFE prend les dispositions nécessaires pour garantir l'accès au service.	Garantir au client la continuité du service public.	Article D711-67-2 du code de commerce
E2	Les jours de fermeture exceptionnelle prévus du CFE sont communiqués au client par tout moyen approprié, dans un délai minimum de 15 j.	Permettre au client de s'organiser.	Article D711-67-2 du code de commerce

E3	Les jours et les horaires d'ouverture du CFE ou de ses sites décentralisés doivent figurer sur le site web de la CCI.	Permettre au client du CFE de se déplacer utilement. Organiser efficacement la charge de travail de l'accueil CCI (ou antennes) et du CFE.	Article D711-67-2 du code de commerce
E4	Pour toute demande d'un client, le CFE vérifie que l'entreprise relève de son champ de compétence et l'informe.	Garantir au client que le CFE est le bon interlocuteur.	Articles R123-3 et 123-4 du code de commerce
E5	Le CFE assure l'orientation du client vers les différents interlocuteurs (interne ou externe).	Faciliter les liens entre le CFE et les différents interlocuteurs internes et externes.	Article D711-67-2 du code de commerce
E6	La prise en charge des appels téléphoniques comporte nécessairement la présentation du nom de la CCI ou du CFE et l'identité du collaborateur.	Harmoniser les pratiques autour d'un mode opératoire partagé par tous les collaborateurs impliqués dans la réception d'appels. Garantir le niveau qualitatif de la prise en charge téléphonique.	Article D711-67-2 du code de commerce
E7	Lorsque la réponse à une demande d'information ne peut être immédiate, le CFE indique au client un délai estimé de traitement de sa demande.	Permettre au client d'intégrer ce délai dans ses contraintes.	Article D711-67-2 du code de commerce
E8	En cas de non-respect prévisible du délai annoncé, le CFE informe au plus tôt son client.	Informers le client de l'état d'avancement du traitement de sa demande.	Article D711-67-2 du code de commerce
E9	Le CFE met à disposition du client par voie dématérialisée une information et/ou une documentation actualisée(s) et adaptée(s) à ses besoins pour la réalisation de la formalité.	Fournir une information répondant aux besoins du client.	Article D711-67-2 du code de commerce

Phase 2 : traitement du dossier			
E10	L'identité de l'assistant en formalités chargé du dossier est communiquée au <i>client</i>.	Personnaliser la relation client-CFE à travers l'identification de l'interlocuteur et de ses coordonnées pour d'éventuels contacts complémentaires.	Article D711-67-2 du code de commerce
E11	Le CFE répond à toute demande du client concernant son dossier en cours.	Permettre au client de connaître l'état d'avancement de son dossier.	Article D711-67-2 du code de commerce
E12	Le CFE effectue un contrôle de la recevabilité de la déclaration en vérifiant les mentions obligatoires sur l'imprimé, dans les délais réglementaires.	Fournir au client le service conforme à la mission du CFE	Article R123-8 du code de commerce
E13	En cas de non-recevabilité de la formalité, le dossier est restitué au client accompagné d'un courrier personnalisé justifiant le rejet.	Permettre au client de procéder aux réajustements nécessaires pour la bonne recevabilité de son dossier.	Article D711-67-2 du code de commerce
E14	Le CFE vérifie la complétude formelle de la formalité, traite le dossier complet ou incomplet et finalise la formalité.	Garantir au client la finalisation de sa formalité.	Article R123-9 du code de commerce
E15	Quel que soit l'état du dossier (complet ou incomplet), le CFE délivre au <i>client</i> un récépissé de dépôt.	Informers le <i>client</i> de l'état d'avancement de son dossier.	Articles R123-10 et R123-16 du code de commerce Article D711-67-2 du code de commerce
E16	Pour chaque <i>client</i>, le CFE enregistre l'identité du collaborateur traitant la formalité.	Disposer d'éléments de traçabilité.	Article D711-67-2 du code de commerce

E17	Le contrôle, le traitement et la finalisation du dossier s'effectuent dans les délais réglementaires.	Garantir au client la finalisation de sa formalité dans les délais attendus.	Articles R123-9 du code de commerce
E18	Le CFE transmet dans les délais réglementaires aux organismes destinataires les déclarations et en informe ses clients.	Garantir au client la transmission de sa déclaration dans les délais	Articles R123-9 et R123-14 du code de commerce

Phase 3 : analyser et améliorer le dispositif du CFE

E19	Une fois par an, le CFE transmet à la CCIR les indicateurs associés à la présente norme.		Article D711-56-3 du code de commerce
E20	Pour mener à bien sa mission et assurer au client la qualité et la continuité de service public, les collaborateurs concernés disposent des compétences nécessaires.	Garantir au client la réalisation de la mission du CFE par des collaborateurs qualifiés.	Article D711-67-2 du code de commerce
E21	Le CFE participe à des échanges d'information ou les initie et fait un point annuel avec les organismes associés afin d'améliorer le fonctionnement du dispositif CFE.	Optimiser le fonctionnement du système CFE pour améliorer l'efficacité du service au client.	Article D711-67-2 du code de commerce

4. Guide des prestations exercées dans le cadre de l'exécution normale de service public.

1^{ère} phase : Informer et orienter quel que soit le mode d'accès au CFE
Continuité du service
Jour de fermeture exceptionnelle communiqué au préalable
Mission obligatoire de service public gratuit explicitée comme telle
Jours d'ouverture et horaires sur tous moyens de communication du CFE
Prise en charge de la demande exprimée par le client
Délivrance des informations sur formalité
Contrôle de compétence
Prise en charge des appels téléphoniques
Réorientation vers le service ou organisme compétent
Mise à disposition des éléments du dossier de formalité par tous moyens appropriés et de préférence par voie électronique

2^{ème} phase : traiter les dossiers
Le CFE traite le dossier de formalité dans les délais réglementaires.
Identité du conseiller formalités communiquée au client
Contrôle de recevabilité de la déclaration
Envoi d'un courrier justifiant le rejet, en cas d'irrecevabilité
Contrôle formel et de complétude de la formalité
Saisie de la formalité
Transmission au client d'un récépissé de dépôt de création d'entreprise
Transmission au client d'un récépissé de dépôt motivé et explicite pour les dossiers incomplets
Suivi des délais des dossiers incomplets.
Réponse aux questions relatives à l'avancement du dossier
Transmission dans les délais réglementaires des déclarations aux organismes destinataires

5. Indicateurs d'activité, de qualité et de performance

INDICATEURS CFE – GUICHET UNIQUE

1^{ère} PARTIE : NOMBRE DE DOSSIERS TRAITÉS¹ PAR ORIGINE²

a) *dossiers déposés au CFE (ne comprend que les personnes reçues au guichet et qui déposent leur dossier)* NOMBRE

Par les entreprises	
Par les mandataires	

b) *dossiers envoyés par la poste*

Par les entreprises (A3 inclus)	
➤ Dont A3	
Par les mandataires (A3 inclus)	
➤ Dont A3	

c) *Dossiers dématérialisés (comprend Guichet Entreprise et les « Articles 3 » envoyés par le greffe)*

Par les entreprises (A3 inclus)	
➤ Dont A3	
Par les mandataires (A3 inclus)	
➤ Dont A3	

¹ Dossiers traités transmis aux organismes destinataires

² Il s'agit des dossiers de formalités d'entreprises y compris les micro-entrepreneurs, sont exclus les cartes professionnelles.

2^{ème} PARTIE : RÉPARTITION DU NOMBRE DE DOSSIERS TRAITÉS

Entreprises individuelles (y compris les auto-entrepreneurs):	Entreprises individuelles + micro-entrepreneurs
Immatriculations (OXP)	Que les créations d'entreprise individuelle
Modifications	Tout le reste y compris les établissements secondaires
Radiations (41P)	Que les radiations RCS entreprises individuelles
Sociétés :	
Immatriculations (OXM)	Que les créations de sociétés
Modifications	Tout le reste y compris les établissements secondaires
Radiations (41M, 42M, 43M)	Que les radiations de sociétés

3^{ème} PARTIE : INDICATEURS NORME CFE

a) Nombre de jours de fermeture exceptionnelle	
b) Nombre E.T.P ³ . dédiés à la mission de service public	
c) Le CFE a-t-il rencontré une fois dans l'année les partenaires associés ? OUI/NON	
d) % de dossiers traités dans les délais ⁴	

³ Equivalent Temps Plein

⁴ % à lisser sur l'année

6. Glossaire.

Les termes ci-après apparaissent en <i>italique gras</i> dans la norme d'intervention CFE	
Assistant en formalités des entreprises	Il s'agit des collaborateurs intervenant sur les processus de réalisation « Accueillir, informer », et « Traiter les formalités ».
Client	Toute personne, physique ou morale, sollicitant le CFE dans le cadre de sa mission.
Compétences	Ensemble organisé et finalisé de connaissances, de savoir-faire, de comportements et de raisonnements mobilisés dans un contexte donné en fonction d'un but, d'un problème à résoudre.
Complétude	Présence des pièces justificatives, des informations et du titre de paiement du RCS liées à la formalité traitée.
Continuité du service public	Organisation de la CCI permettant au client d'accéder au CFE de façon régulière, c'est-à-dire : jours ouvrés hors jours fériés légaux et fermeture exceptionnelle, ou cas de force majeure. Les horaires d'ouvertures sont compatibles avec la continuité de la mission de service public.
Contrôle formel	Contrôle de la <u>présence</u> des pièces justificatives et frais de Greffe nécessaires à la formalité. Ex : 1 PV, 1 annonce légale, ... Sans vérification du contenu des documents. C'est le seul contrôle à réaliser dans le cadre de la prestation de base gratuite.

Contrôle de cohérence	<p>Le contrôle porte sur la présence et la cohérence des informations portées sur l'imprimé et les pièces fournies :</p> <ul style="list-style-type: none"> - présence des informations requises pour la formalité déclarée, - présence des pièces justificatives requises pour la formalité déclarée, - présence du paiement des frais de greffe - vérification des informations mentionnées sur l'imprimé ou données par le client en adéquation avec les pièces justificatives fournies. Ex : 1 PV de nomination de M. X en tant que gérant de la SARL Y.
Déclaration	Ensemble d'informations et pièces fournies par l'entreprise.
Dossier	Ensemble de documents qui permet au CFE d'enregistrer la déclaration (imprimé et sa notice, liste de pièces, frais de greffe, ...)
Exigences	Caractéristiques d'une prestation.
Formalité	Ensemble de déclarations administratives, juridiques, sociales et fiscales obligatoires pour les entreprises lors de leur création, modifications de leur situation ou cessation d'activité.
Organismes associés	Organismes référencés dans le décret 96-650 du 19 juillet 1996, notamment : Greffe T.C., INSEE, URSSAF, Services fiscaux, Sécurité Sociale indépendants, CRAM, DIRECCTE, MSA, ...
Public	Toute personne s'adressant à la CCI.
Sites décentralisés	Délégations, antennes ou bureaux extérieurs des CCI accueillant un CFE.