infogreffe

Rapport intégré 2024

Développer avec
les greffiers des tribunaux
de commerce la plateforme
numérique référente
au service de l'activité
économique.

Avril 2025

Table des matières

Avant-propos	**4**
Un écosystème de services	**5**
Edito	**6**
Partie I : Bâtir une organisation de confiance	**8**
1. Le rôle central d'Infogreffe dans l'économie	8
2. Un modèle d'affaires innovant au service des entrepreneurs	9
3. Les greffiers, partenaires stratégiques de l'écosystème	10
Partie II : Allier stratégie numérique et responsabilité sociétale	**12**
1. Une stratégie numérique résiliente et performante	12
2. Une gouvernance engagée en RSE	14
3. Le numérique responsable, un levier de transformation durable	17
Partie III : Les fondements de la croissance et de l'innovation	**19**
1. L'implication des équipes, moteur de la transformation	19
2. Une relation client axée sur la confiance et la qualité	21
3. L'innovation durable, gage de pérennité	24
Conclusion	**31**

NOS VALEURS

Éthique
Confiance
Innovation

Avant-propos

Infogreffe, pilier de l'économie française et de la transparence

Infogreffe, Groupement d'Intérêt Économique (G.I.E.) fondé par les greffiers des tribunaux de commerce, est, depuis près de 40 ans, la plateforme référente au service de l'activité économique en France. Créée en 1986, la mission est de faciliter les démarches des entrepreneurs et de leur offrir des outils innovants pour créer, développer et pérenniser leur entreprise.

Infogreffe se positionne comme un acteur clé de la transparence économique en ouvrant l'accès aux données du Registre du Commerce et des Sociétés. Chaque entrepreneur est accompagné à toutes les étapes de son parcours, en mettant à disposition des services et des informations fiables et sécurisées.

Ce premier rapport intégré incarne notre volonté d'aller plus loin dans notre engagement en faveur d'une économie plus transparente, éthique et durable. Il reflète notre action continue pour garantir un accès simplifié et centralisé aux données légales et financières des entreprises, dans un souci constant de renforcer la confiance et la sécurité des affaires.

Dans un monde numérique en constante évolution, nous restons fidèles à nos valeurs en promouvant un numérique éthique, inclusif et responsable. Nous nous engageons à réduire notre empreinte environnementale et à rendre nos services accessibles à tous les acteurs économiques.

NOTRE RAISON D'ÊTRE

" Développer avec les greffiers des tribunaux de commerce la plateforme numérique référente au service de l'activité économique. "

Un écosystème de services

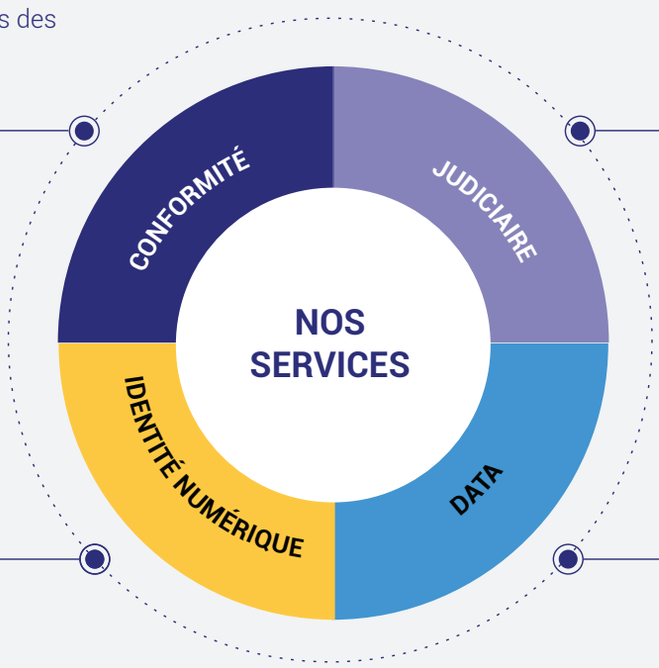
Infogreffe offre un écosystème de services, du Kbis à la gestion des impayés, en passant par l'identité numérique. L'objectif est de fournir aux entrepreneurs les outils nécessaires pour entreprendre en confiance. Infogreffe s'engage pour la simplification et la digitalisation de la vie entrepreneuriale, et travaille au quotidien à la transparence du monde des affaires.

- Les greffiers des tribunaux de commerce sont au cœur de cet écosystème. Ils garantissent l'authenticité et la fiabilité des données, permettant à Infogreffe de proposer des services sécurisés et innovants.
- Les usagers, qu'ils soient des entrepreneurs, des professionnels du droit ou des grands comptes, bénéficient de services adaptés à leurs besoins spécifiques.
- Des partenariats stratégiques avec des acteurs clés issus du secteur bancaire et des start-ups prometteuses du secteur de la legaltech, permettent à Infogreffe de proposer des services toujours plus innovants.

L'OFFRE DE SERVICES INFOGREFFE

- KYC Infogreffe
- Prévention des difficultés des entreprises
- Signalement des divergences des bénéficiaires effectifs
- Axiocap

- Tribunal Digital
- Open Data des Décisions de Justice
- MesImpayés Infogreffe
- Marketplace



- Mon IDENUM
- Identité d'entreprise
- Wallet européen

- Scoring financier et RSE
- Datainfogreffe
- Offres data prévention
- Offres data conformité

Édito
ITW Croisée

Maitre Dieudonné Mpouki
Greffier associé au Tribunal des Affaires Économiques de Paris
Président du G.I.E. Infogreffe

Jean Christophe
Directeur

Infogreffe : Cap sur l'avenir, entre transformation et nouveaux défis

Dieudonné Mpouki et Jean Christophe, respectivement Président et Directeur d'Infogreffe, décryptent les enjeux de la transformation de ce G.I.E. emblématique et dessinent les contours d'une legaltech ambitieuse, au service de l'entrepreneuriat.

Dieudonné Mpouki, vous êtes Président d'Infogreffe depuis 2019. En tant que Président, vous avez initié une phase de transformation importante pour Infogreffe. Pouvez-vous nous parler de la vision qui a guidé votre mandat et des principaux enjeux auxquels vous avez été confronté ?

DIEUDONNÉ MPOUKI : Ma vision pour Infogreffe a toujours été de faire de notre G.I.E. un acteur incontournable de l'écosystème entrepreneurial, au niveau national et international. Nous avons une mission essentielle : fournir aux entrepreneurs des services numériques de confiance, qui simplifient la création et la gestion d'entreprise.
Durant mon mandat, nous avons mené d'importants efforts pour moderniser nos systèmes d'information et améliorer la qualité de nos services. Cependant, la réforme de notre profession avec l'arrivée de l'open data et l'émergence de nouveaux acteurs sur le marché de la legaltech ont profondément bouleversé notre environnement. Nous avons dû repenser notre modèle économique afin d'assurer la pérennité de notre outil et répondre toujours un peu plus aux nouveaux besoins des chefs d'entreprise. Cette transformation a nécessité un important travail d'adaptation au sein de l'organisation.

Jean Christophe, vous avez rejoint Infogreffe en tant que Directeur en 2024 pour piloter cette nouvelle phase de développement. Quelles sont les grandes orientations stratégiques que vous mettez en œuvre ?

JEAN CHRISTOPHE : Notre nouvelle stratégie vise à transformer Infogreffe en une legaltech de référence, capable de répondre aux défis d'un monde numérique en constante évolution.
Pour atteindre cet objectif, nous avons défini quatre piliers stratégiques :

- Consolider notre activité historique en maintenant notre position de leader sur le marché de l'information légale et en renforçant la valeur des documents certifiés par les greffiers. Il s'agit notamment de lutter contre la fraude et de garantir la fiabilité des données que nous diffusons.
- Développer de nouveaux produits et services innovants en capitalisant sur la blockchain, l'IA et la valorisation de la data. Nous souhaitons notamment proposer un scoring RSE, un service à forte valeur ajoutée pour les entreprises.
- Renforcer notre positionnement auprès des grands comptes, en développant une relation de proximité avec nos usagers stratégiques et en leur proposant des solutions sur mesure pour répondre

à leurs besoins de conformité. Nous mettrons en place des comités de pilotage trimestriels avec des acteurs clés comme la Banque de France.

- Devenir un incubateur d'innovation en nouant des partenariats avec des start-ups prometteuses du secteur de la legaltech et en investissant dans des projets innovants.

Comment vos visions et vos expériences complémentaires s'articulent-elles pour mener à bien cette transformation ?

DIEUDONNÉ MPOUKI : La collaboration entre Jean Christophe et moi-même repose sur une confiance mutuelle et une vision partagée pour l'avenir d'Infogreffe. Mon expérience de la profession de greffier et ma connaissance approfondie de l'écosystème entrepreneurial me permettent d'apporter une vision stratégique à long terme. L'expertise de Jean Christophe en matière de management et de stratégie d'entreprise est essentielle pour piloter la transformation opérationnelle d'Infogreffe.

JEAN CHRISTOPHE : Nous sommes en parfaite adéquation sur la nécessité de moderniser l'organisation et de faire évoluer la culture d'entreprise d'Infogreffe. Il s'agit de passer d'une structure hiérarchique à une organisation plus agile, plus décentralisée, qui encourage la prise d'initiative et la communication transparente. Nous souhaitons créer un environnement de travail stimulant et responsabilisant pour nos collaborateurs.

Quel message souhaitez-vous adresser aux greffiers des tribunaux de commerce, qui sont à la fois les membres et les premiers partenaires d'Infogreffe ?

Dieudonné Mpouki : Je tiens à remercier les greffiers pour leur soutien indéfectible et la confiance qu'ils accordent à Infogreffe. Leur engagement est la clé de voûte de notre réussite et de notre légitimité dans l'écosystème entrepreneurial. Le modèle du G.I.E., basé sur la collaboration entre les greffiers, est un atout majeur pour l'avenir d'Infogreffe.

Et aux collaborateurs d'Infogreffe, qui sont en première ligne de cette transformation ?

JEAN CHRISTOPHE : Je souhaite saluer l'engagement des collaborateurs d'Infogreffe, qui ont fait preuve d'une grande capacité d'adaptation ces derniers mois, notamment face aux défis posés par le Guichet Unique. Cette période de transition est exigeante, mais les changements que nous mettons en place permettront à Infogreffe de consolider son leadership et d'ouvrir de nouvelles perspectives pour tous.

Quelles sont vos convictions pour Infogreffe en 2025 ?

DIEUDONNÉ MPOUKI : Infogreffe est à un moment charnière de son histoire. Nous sommes déterminés à faire de notre G.I.E. la plateforme numérique de référence au service de l'activité économique en France et à l'international. Nous avons la conviction et les moyens de relever les défis qui se présentent à nous, pour bâtir un avenir prometteur pour Infogreffe.

JEAN CHRISTOPHE : L'avenir d'Infogreffe est plein de promesses. Nous possédons des atouts uniques, une équipe motivée et une vision claire de notre mission. Notre ambition est de faire d'Infogreffe la première legaltech de France, en nous appuyant sur les valeurs de confiance, de sécurité et d'innovation qui font la force de notre modèle.

Partie I. Bâtir une organisation de confiance

1. Le rôle central d'Infogreffe dans l'économie

+200 millions de documents d'entreprise édités en 2024

50 000 mises à jour quotidiennes du Registre du Commerce et des Sociétés

Infogreffe joue un rôle essentiel dans l'économie française en assurant des accès sécurisés et des informations fiables sur les entreprises. Il soutient également les greffiers dans leur mission de transparence et d'accessibilité.

Faciliter l'accès aux données certifiées des entreprises :
Infogreffe met à disposition des informations légales, juridiques et économiques des entreprises immatriculées au Registre du Commerce et des Sociétés (RCS) via des canaux de diffusion variés. Certifiées par les greffiers des tribunaux de commerce, ces données assurent authenticité et fiabilité.

Le G.I.E. met à disposition des services couvrant la consultation du Kbis, la gestion des impayés et la création d'identités numériques. Tous ces outils reposent sur la plateforme numérique d'Infogreffe, reconnue pour sa sécurité et sa performance. L'objectif est de fournir aux entrepreneurs, aux professionnels du droit et du chiffre, ainsi qu'aux institutions des solutions efficaces pour prendre des décisions en toute confiance.

Soutenir les greffiers dans leurs différentes missions :
En collaboration avec les 142 greffes des tribunaux de commerce, membres et partenaires du G.I.E., Infogreffe propose l'accès au registre des bénéficiaires effectifs (RBE), soutient activement la dématérialisation de la justice commerciale avec le Tribunal Digital et accompagne également les greffiers dans le développement de nouveaux services tels que le scoring RSE, évaluant la performance des entreprises en matière de développement durable.

Infogreffe accompagne également les greffiers dans le développement de nouveaux services, tels que le scoring RSE, évaluant la performance des entreprises en matière de développement durable.

Un acteur clé de la transparence économique :
Infogreffe est un pilier de l'écosystème économique français, offrant un accès sécurisé à l'information légale et soutenant les greffiers dans leur mission de service public. À travers l'innovation et le développement continu, Infogreffe répond aux besoins changeants des acteurs économiques et contribue à bâtir un environnement plus transparent et durable.

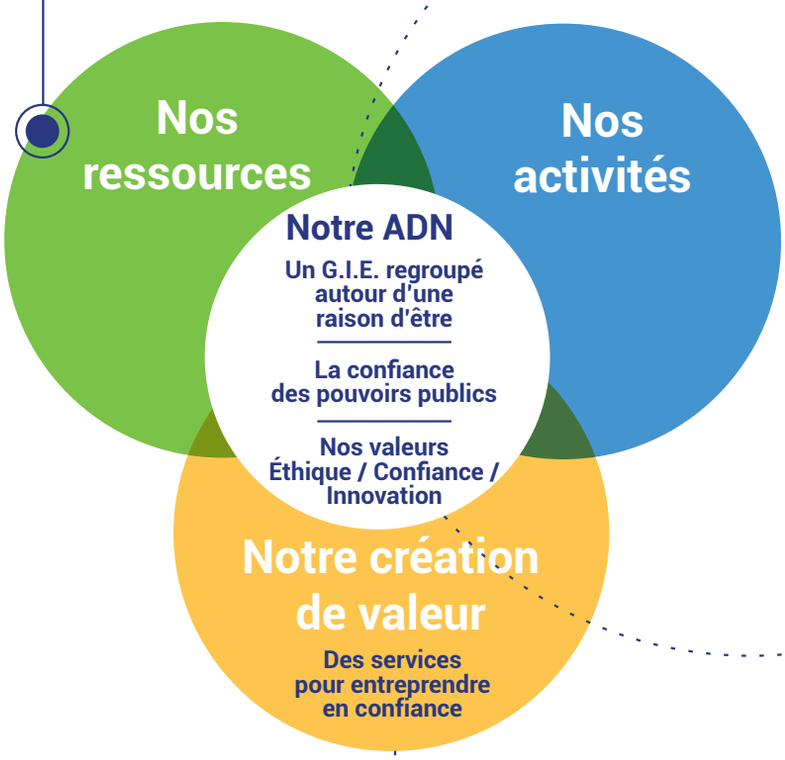
2. Un modèle d'affaires innovant au service des entrepreneurs

Équipe intégrée

Maillage territorial
- 142 greffes relais implantés sur le territoire
- 2000 collaborateurs au sein des greffes

Partenaires multiples
Un modèle de croissance organique renforcé par des partenaires externes d'expertise et de distribution en France et à l'international

Capital digital



- Diffuser l'information légale des entreprises
- Faciliter les démarches des chefs d'entreprises
- Accompagner la dématérialisation de la justice commerciale
- Faciliter l'exercice des professions du droit et du chiffre
- Œuvrer pour la transparence du monde des affaires

Chiffres clés 2024

Documents d'entreprises
+ 200 millions (leader incontesté en France)

WWW
Infogreffe.fr
30 millions de visites/an

+4 millions d'usagers

700 000 décisions de justice diffusées
Plus de 1,4 millions de formalités dématérialisées opérées sur **infogreffe.fr**

4 millions d'entreprises actives au Registre des Bénéficiaires Effectifs

3. Les greffiers, partenaires stratégiques de l'écosystème

Le modèle économique d'Infogreffe repose sur la collaboration entre les greffiers, qui sont à la fois membres et partenaires du G.I.E.. Cette structure unique garantit l'authenticité et la fiabilité des données certifiées par des officiers publics et ministériels et diffusées par Infogreffe qui joue ainsi un rôle de tiers de confiance numérique.

Représentation des intérêts des greffiers

Infogreffe œuvre pour les activités des greffiers aux niveaux national et international, en participant à des groupes de travail et à des projets valorisant le modèle français de justice économique. Cette représentation permet de faire entendre leur voix et de les accompagner dans la transformation numérique.

Contribution des greffiers

La collaboration étroite entre Infogreffe et ses membres matérialisée par un système de retenue sur le CA de la diffusion, est un élément fondamental de notre modèle. La recherche permanente d'un équilibre harmonieux entre le financement des projets innovants d'Infogreffe et le soutien aux missions essentielles des greffes est au cœur de nos préoccupations.

Diffusion de la connaissance

Infogreffe organise des webinaires et développe des outils pédagogiques pour former les greffiers et leurs collaborateurs à l'utilisation des services de la plateforme. Ces initiatives visent à renforcer leur maîtrise des outils numériques et à encourager l'adoption de nouvelles pratiques.

Animation du réseau

Infogreffe dynamise le réseau des greffiers en organisant des événements et des sessions d'information. Ces rencontres favorisent le partage d'expériences et stimulent la collaboration entre les équipes du G.I.E. et les greffiers.

" La collaboration d'Infogreffe et des greffiers est essentielle pour assurer la confiance des entreprises et favoriser le développement d'un environnement économique transparent et fiable."

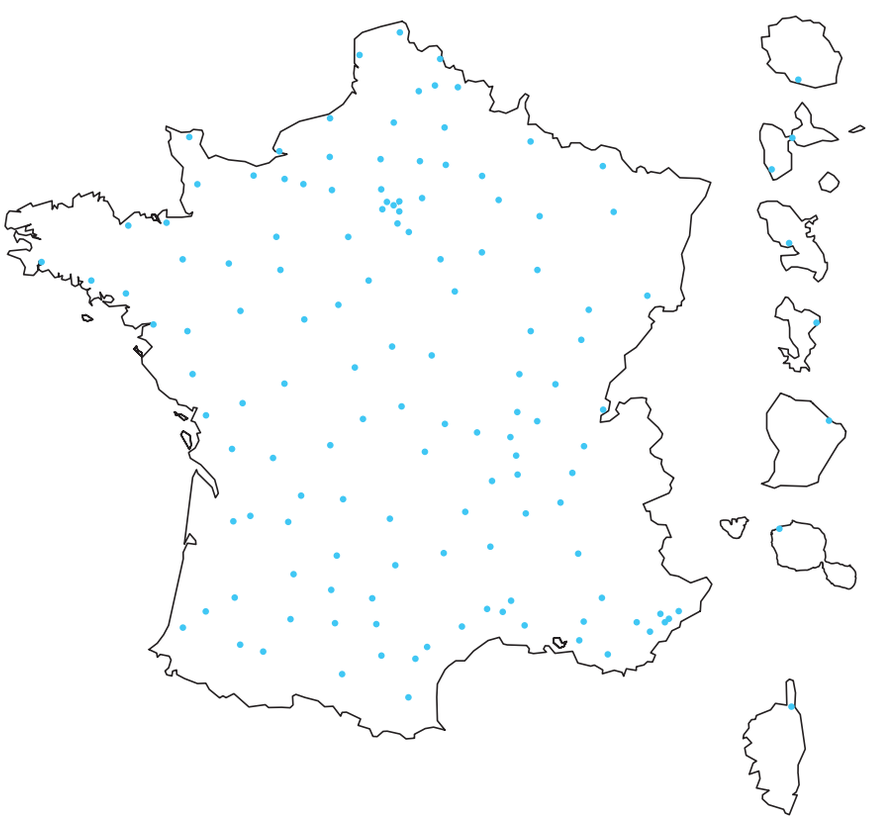
Maitre Didier Oudenot

Greffier associé au Tribunal
des Activités Économiques de Marseille
Délégué national de la lutte
contre la fraude au CNGTC
Administrateur du G.I.E. Infogreffe

Présence territoriale et valorisation des services

Infogreffe s'appuie sur le réseau des greffes des tribunaux de commerce, répartis sur l'ensemble du territoire, pour valoriser ses services auprès d'un public plus large. Ce maillage territorial unique permet d'atteindre les entreprises moins à l'aise avec les outils numériques ou privilégiant un contact direct. Des espaces d'information, avec brochures, accès en libre-service et assistance, sont aménagés dans les greffes. Cette complémentarité entre présence physique et numérique renforce la proximité avec les acteurs économiques locaux.

CARTE DE FRANCE DES 142 GREFFES MEMBRES ET LEUR RÉPARTITION



“ Nous avons fixé comme objectif essentiel la présence de référents Infogreffe dans chaque greffe. Ils assurent l'accès optimal à nos outils numériques, un lien direct avec les utilisateurs locaux, et garantissent la diffusion efficace de l'information. Ils incarnent la confiance et la proximité, valeurs clés de notre mission de service public.”

Maitre Alexandra Villaron

Greffière associée au Tribunal de Commerce d'Aix-en-Provence
Administratrice G.I.E. Infogreffe

Partie II. Allier stratégie numérique et responsabilité sociétale

1. Une stratégie numérique souveraine et performante

Infogreffe s'engage résolument dans une transformation numérique responsable, alliant performance technologique, respect des données et engagement sociétal. Cette démarche ambitieuse s'articule autour de trois axes fondamentaux : la simplification et la standardisation des systèmes d'information, l'automatisation intelligente des processus, et le renforcement de la cybersécurité et de la conformité.

NOTRE STRATÉGIE NUMÉRIQUE :

Infogreffe vise à assurer la fiabilité, la sécurité et la pérennité de ses plateformes numériques tout en les rendant plus performantes et accessibles.

- **Simplification des systèmes d'information :** depuis 2020, le projet Impact refond le système d'information pour le rendre plus simple, standardisé et écoresponsable, réduisant ainsi l'empreinte carbone.
- **Modernisation par le projet Impact :** en mai 2023, une nouvelle plateforme e-commerce a été lancée, offrant des services plus intuitifs et sécurisés. Une refonte de la Planification des Ressources d'Entreprise (ERP) est également prévue pour optimiser les processus internes.
- **Renforcement de la souveraineté technologique :** Infogreffe internalise progressivement ses compétences et infrastructures, réduisant la dépendance à un fournisseur unique et adoptant une approche multi-fournisseurs pour plus de maîtrise et de responsabilité sociétale.

AUTOMATISATION ET INTELLIGENCE ARTIFICIELLE :

Infogreffe exploite l'automatisation et l'IA pour optimiser l'efficacité opérationnelle tout en préservant une relation humaine avec ses interlocuteurs.

- **Service client partiellement automatisé :** l'automatisation des réponses aux questions fréquentes accélère la réactivité, tout en permettant aux équipes de se consacrer aux demandes complexes à forte valeur ajoutée.
- **Développement d'interface de programmation :** des APIs sont en cours de développement pour automatiser l'accès aux données d'Infogreffe, facilitant ainsi la création de services innovants et l'intégration des données pour les grands comptes et partenaires.

CYBERSÉCURITÉ ET CONFORMITÉ :

La sécurité et la confidentialité des données sont une priorité pour Infogreffe.

- **Respect du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) :** Infogreffe garantit un stockage sécurisé des données en Europe, en conformité avec le RGPD, assurant ainsi la protection des données personnelles.
- **Renforcement de la sécurité :** des investissements continus renforcent la cybersécurité pour protéger les 7,6 millions de données d'entreprises du RCS contre les cyberattaques.
- **Certification ISO 27001 :** Infogreffe prépare l'obtention de la certification ISO 27001 pour renforcer la confiance des clients et garantir des standards élevés en matière de sécurité de l'information.

Chiffres clés

Temps médian de résolution des tickets : en 2023, 64h réduit à **48h en 2024**

7,5 millions de données d'entreprises du RCS protégées contre les cyberattaques

" La résilience numérique repose sur la simplification et la standardisation du système d'information. En clarifiant le rôle de l'ERP et en regroupant les autorités régaliennes, nous optimisons les processus et permettons aux collaborateurs de se concentrer sur des missions à plus forte valeur ajoutée."

Yann Condemine
Directeur des Services d'Information

2. Une gouvernance engagée en RSE

La transformation récente de l'entreprise a marqué une étape clé dans la redéfinition de son organisation et l'amélioration de la gestion des risques liés à la durabilité de ses activités. Cette évolution incarne une vision d'avenir durable et collaborative, intégrant pleinement les enjeux spécifiques de sa filière – numérique, judiciaire, économique et de responsabilité sociétale.

Infogreffe a structuré et déployé une démarche RSE ambitieuse, s'appuyant sur l'expertise de l'agence RSE Croissance bleue et une gouvernance dédiée solide et dynamique. Ce travail approfondi a englobé la cartographie des parties prenantes, l'analyse des risques et opportunités, ainsi que la définition d'une politique RSE adaptée et cohérente. Entre 2023 et 2024, vingt comités RSE ont été organisés, réunissant chaque mois les directions d'Infogreffe et du bureau du Conseil National des Greffiers des Tribunaux de Commerce (CNGTC). Ces comités jouent un rôle stratégique dans la définition, le pilotage et le suivi des initiatives RSE, renforçant ainsi l'engagement de l'organisation en faveur du développement durable.

APERÇU DES RISQUES ET OPPORTUNITÉS

Infogreffe fait face à plusieurs défis stratégiques. Parmi eux :

- La résistance au changement de certains greffiers et collaborateurs, qui peut ralentir la transformation numérique.
- Les attentes parfois divergentes des parties prenantes, ainsi que le risque d'insatisfaction des usagers concernant les coûts ou la complexité des services.
- Une dépendance excessive envers certains partenaires ou des risques de non-conformité réglementaire, qui pourraient fragiliser la réputation et les opérations de l'entreprise.

Cependant, ces défis s'accompagnent d'opportunités majeures pour renforcer la position d'Infogreffe :

- La fidélisation des usagers grâce à des services innovants tels que des outils de reporting RSE.
- La valorisation des collaborateurs à travers un environnement de travail stimulant, propice à l'innovation.
- Des partenariats stratégiques permettant d'accéder à des marchés ou technologies avancés.
- Un soutien institutionnel fort et un positionnement stratégique axé sur la transparence et la conformité réglementaire, qui offrent un avantage concurrentiel significatif.

INTERACTION AVEC LES PARTIES PRENANTES

Pour mieux répondre aux attentes de son écosystème, Infogreffe a également mis en place des groupes de travail thématiques RSE. Ils activent des initiatives concrètes telles que :

- La réduction de la fracture numérique.
- L'accompagnement des utilisateurs dans l'adoption d'outils numériques.
- Le développement de projets innovants, tels que la diffusion de données ESG sur les entreprises.

Communication responsable : une priorité pour Infogreffe

Infogreffe s'engage à adopter une communication responsable et transparente. Le rapport intégré constitue un outil structuré et complet permettant de rendre compte de manière claire et détaillée de ses activités. Conscients de la nécessité de faire évoluer l'image de l'entreprise, nous souhaitons utiliser ce rapport comme un levier stratégique pour positionner Infogreffe en tant qu'acteur incontournable, conjuguant innovation, transparence et engagement.

À travers sa démarche RSE, Infogreffe affirme son ambition : devenir un acteur de référence en conjuguant innovation, transparence et engagement RSE pour soutenir durablement l'activité économique.

LES 4 AXES DE LA POLITIQUE RSE D'INFOGREFFE

Diffuser, certifier et sécuriser les données des entreprises
- Garantir l'éthique et la gestion des risques internes
- Garantir la sécurité des données
- Développer et sécuriser les relations avec les partenaires
- Développer des solutions en lien avec les données RSE / ESG dans nos services
- Valoriser les services d'Infogreffe

Agir pour une plus grande justice économique
- Favoriser l'accessibilité de nos services dans les antennes territoriales des greffes
- Valoriser nos services tournés vers la justice économique
- S'engager dans un écosystème d'acteurs du numérique de confiance
- Lutter contre la fracture numérique

Développer l'attractivité de notre organisation
- Assurer la santé, la sécurité et la qualité de vie au travail
- Développer des pratiques managériales responsables
- Favoriser la formation, l'accompagnement et l'employabilité
- Prévenir des discriminations
- Développer le dialogue social et l'engagement des collaborateurs

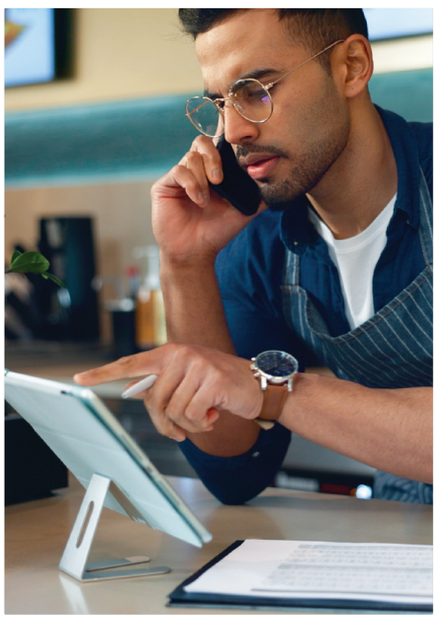
Réduire l'empreinte environnementale de notre activité
- Réduire notre empreinte carbone
- Favoriser une démarche de numérique responsable
- Réduire nos consommations de ressources et déchets
- Sensibiliser nos parties prenantes internes et externes

3. Le numérique responsable, un levier de transformation durable

En 2024, Infogreffe a renforcé sa démarche de numérique responsable (NR) avec l'appui de l'agence RSE Croissance bleue. Plusieurs actions clés ont été menées pour structurer cette transition :

- **Diagnostic participatif :** réalisé avec les membres du Comité RSE, le Directeur Administratif et Financier (DAF) et la direction IT, ce diagnostic a identifié les principaux enjeux et axes de progression spécifiques à Infogreffe.
- **Plan d'action :** élaboration d'une gouvernance et définition des priorités alignées sur la stratégie du groupement et les attentes des parties prenantes.
- **Charte NR :** identification des premiers engagements en vue de la signature de la Charte NR, qui reste à formaliser.
- **Sensibilisation des équipes :** organisation d'un Digital Cleanup Day et diffusion d'un guide opérationnel " 10 règles d'or NR " pour encourager les bonnes pratiques.

En parallèle, Infogreffe a restructuré sa Direction des Systèmes d'Information (DSI) et cartographié ses parties prenantes, avec une attention particulière au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), créant ainsi des bases solides pour la mise en œuvre du numérique responsable.



NOS ENGAGEMENTS

Infogreffe structure sa stratégie numérique résponsable autour de quatre axes prioritaires :

- **Protection des données (RGPD)** : renforcement de la conformité RGPD et intégration de critères de cybersécurité et de souveraineté numérique dans les achats responsables pour protéger les données critiques.
- **Accessibilité des services** : engagement à rendre les services numériques accessibles aux personnes en situation de handicap, au-delà des exigences légales, pour promouvoir un service public inclusif.
- **Sobriété énergétique** : intégration de critères d'efficacité énergétique dans la conception et l'exploitation des services numériques, en cohérence avec la politique de sobriété du groupe.
- **Équilibre vie professionnelle/personnelle** : promotion du télétravail, de la déconnexion et d'une utilisation raisonnée des outils numériques pour favoriser un environnement de travail équilibré.

Ces engagements reflètent la volonté d'Infogreffe de développer des services numériques performants, inclusifs et respectueux des valeurs éthiques et environnementales.

Partie III. Les fondements de la croissance et de l'innovation

La transformation d'Infogreffe est portée par les valeurs fortes d'éthique, de confiance et d'innovation.

- **L'éthique** : Infogreffe développe ses services dans le cadre exigeant du code de déontologie des greffiers des tribunaux de commerce. L'exemplarité et la transparence sont les piliers de son action.
- **La confiance** : Infogreffe garantit un service fiable et accessible à tous via une plateforme numérique sécurisée. La diffusion de données contrôlées et certifiées par les greffiers, présents sur tout le territoire, renforce cette confiance.
- **L'innovation** : Infogreffe s'engage dans une recherche constante de solutions innovantes pour améliorer ses services et répondre aux besoins des entreprises et des professionnels du droit et du chiffre.

1. L'implication des équipes, moteur de la transformation

Pour relever les défis du monde des affaires de plus en plus incertain et complexe, Infogreffe mise avant tout sur ses collaborateurs. Des initiatives concrètes sont déployées pour améliorer leur quotidien et renforcer leur engagement, tout en créant un environnement propice à leur épanouissement professionnel et collectif. Alignée sur ses valeurs d'éthique, de confiance et d'innovation, la politique sociale d'Infogreffe vise à bâtir une marque employeur attractive, capable d'attirer, de fidéliser et d'accompagner les meilleurs talents dans cette transition ambitieuse.

Un management qui inspire confiance et proximité

La transformation d'Infogreffe s'accompagne d'une refonte du management, favorisant un management de proximité et une communication transparente. Grâce à l'arrivée de nouveaux managers issus de parcours variés, une nouvelle dynamique s'est installée soutenue par :

- **Des échanges réguliers** (entretiens hebdomadaires, points d'équipe)
- **Des feedbacks constructifs**, encourageant la progression individuelle et collective
- **Une vision claire des objectifs stratégiques,** partagée avec l'ensemble des collaborateurs.

Des actions pour le bien-être et la cohésion

Convaincue que le bien-être au travail est un levier essentiel de performance, la direction des ressources humaines met en place des initiatives pour renforcer la cohésion et la qualité de vie de ses équipes :

- **Des formations** pour prévenir les risques psychosociaux
- **Un CSE actif et impliqué,** moteur de nombreuses actions sociales et culturelles
- **Une amélioration des conditions de travail,** grâce à des locaux modernisés et adaptés.

Des expertises clés pour bâtir l'avenir

Pour réussir, Infogreffe s'appuie sur l'expertise et les compétences de ses collaborateurs, mobilisées dans des domaines stratégiques tels que :

- **Le service commercial**
- **Le marketing digital, la communication et l'e-commerce**
- **Le développement informatique et la sécurité des systèmes d'information**
- **La finance, le juridique et les ressources humaines**
- **Le service client et les relations avec les greffiers**

Témoignage Jonathan Bonnet - Directeur Administratif et Financier

" Notre objectif de management est de bâtir un climat de confiance mutuelle, où chacun se sent écouté, valorisé et responsabilisé. Nous croyons fermement que la confiance libère le potentiel de ses collaborateurs. En valorisant la prise d'initiative, le droit à l'erreur et l'autonomie, l'entreprise favorise une culture d'innovation et de responsabilisation qui accompagne son ambition de transformation"

2. Une relation client axée sur la confiance et la qualité

Chez Infogreffe, la relation client repose sur la confiance et la qualité. Le service client, essentiel à la satisfaction des usagers, s'engage à offrir un support personnalisé, réactif et adapté aux besoins des grandes entreprises, TPE/PME et professionnels du droit et du chiffre.

Pour y parvenir, Infogreffe met en œuvre plusieurs initiatives stratégiques :

- **Formation et expertise :** les collaborateurs reçoivent des formations spécialisées et sont recrutés en partenariat avec des organismes compétents.
- **Optimisation des délais :** l'objectif d'ici fin 2025 est de ramener le temps de résolution des tickets à 48 heures et celui de la première réponse à 24 heures.
- **Automatisation et innovation :** des outils d'IA traitent les questions fréquentes, libérant les équipes pour gérer les demandes complexes, tout en préservant la dimension humaine.
- **Diversité des compétences et proximité :** les équipes s'adaptent aux besoins variés des usagers, tout en maintenant un contact humain bienveillant.
- **Gestion proactive des réclamations :** Infogreffe améliore ses processus pour résoudre et prévenir les problèmes liés aux rejets, paiements ou commandes de documents.
- **Culture client :** une stratégie orientée vers la satisfaction et des échanges accrus avec les greffiers permettent d'aligner les services sur les besoins réels des usagers.
- **Mesure de la satisfaction :** les enquêtes de satisfaction font partie des priorités et sont en cours de déploiement.
- **Outils de gestion performants :** un système de ticketing avec 43 licences permet de rationaliser les processus et d'améliorer le traitement des appels et des demandes.

“ Transformer le service client passe par une double ambition : optimiser l'efficacité grâce à l'automatisation et au self-service, tout en investissant massivement dans la formation des équipes. Permettre à chacun de maîtriser les nouveaux outils et procédures est essentiel pour améliorer la qualité du support, tout en maintenant une forte dimension humaine et accessible, au cœur de l'identité d'Infogreffe."

Imen Braham
Responsable Service
Relations Clients

“ Transformer l'approche commerciale d'Infogreffe, c'est adopter une démarche proactive, répondre aux besoins des grands comptes avec des solutions sur mesure et renforcer la proximité client grâce à des outils comme un CRM et des ateliers. Une stratégie gagnante pour booster la croissance et consolider notre position."

Marc Cerio
Responsable commercial

Initiative illustrant l'engagement d'Infogreffe en faveur d'un entreprenariat responsable et innovant

PRÉVENTION DES DIFFICULTÉS DES ENTREPRISES

Agir en amont pour sauver les entreprises

Contexte

Le contexte économique actuel engendre une augmentation des difficultés pour les entreprises, avec une hausse significative des procédures collectives.

Solution d'Infogreffe

Infogreffe, en partenariat avec les greffes des tribunaux de commerce, propose un outil d'autodiagnostic gratuit et accessible en ligne. Cet outil permet aux entrepreneurs d'évaluer la santé de leur entreprise et d'identifier les signaux d'alerte. En fonction des résultats, des solutions adaptées sont suggérées, comme les procédures préventives (mandat ad hoc, conciliation) ou la possibilité de solliciter un entretien avec le président du Tribunal de Commerce.

Objectifs

- **Encourager les entrepreneurs à anticiper les difficultés**
- **Faciliter l'accès aux procédures de prévention**
- **Accompagner les entreprises en difficulté vers des solutions de sauvetage**
- **Préserver l'activité économique et les emplois**

Initiative illustrant l'engagement d'Infogreffe en faveur d'un entreprenariat responsable et innovant

LUTTE CONTRE LA FRAUDE
Sécuriser les informations légales pour une économie de confiance

Contexte

La fraude documentaire est en hausse, notamment la falsification du Kbis, ce qui représente une menace grandissante pour les entreprises.

Solution d'Infogreffe

Infogreffe s'engage à lutter contre la fraude en fournissant des informations légales certifiées et sécurisées par les greffiers des tribunaux de commerce. Infogreffe met également en place des outils de contrôle et de certification pour garantir l'authenticité des documents. De plus, Infogreffe sensibilise les entreprises aux bonnes pratiques pour se prémunir contre la fraude.

Objectifs

- **Garantir l'authenticité et la fiabilité des informations légales**
- **Protéger les entreprises contre la fraude documentaire**
- **Renforcer la confiance dans l'écosystème économique**
- **Contribuer à une économie plus transparente et plus sûre**

3. L'innovation durable, gage de pérennité

Chez Infogreffe, la confiance est bien plus qu'une valeur : elle est le catalyseur de notre démarche d'innovation durable. Cet engagement vise à développer des services performants, responsables et adaptés aux besoins des entreprises, tout en garantissant la sécurité et la conformité des données. Soutenue par des technologies de pointe et des solutions innovantes, cette dynamique d'amélioration continue positionne Infogreffe comme un acteur clé de l'écosystème entrepreneurial, contribuant à un environnement économique plus juste, transparent et durable.

L'innovation chez Infogreffe repose sur quatre axes stratégiques :

Développement de nouveaux services

Infogreffe innove en proposant des solutions qui répondent aux besoins spécifiques des entreprises :

- **Scoring RSE :** un outil permettant d'évaluer la performance des entreprises en matière de développement durable à partir de données certifiées par les greffiers.
- **Portail des Bénéficiaires Effectifs :** une plateforme simplifiant la mise en conformité légale des entreprises.
- **Coffre-fort numérique :** un espace sécurisé dédié à la gestion et au stockage des documents stratégiques.
- **Packs documentaires et FAQ :** des offres conçues pour faciliter l'accès aux informations officielles.

Investissement dans des technologies de pointe

Infogreffe s'appuie sur des technologies innovantes pour renforcer la confiance dans ses services :

- **Blockchain :** pour garantir l'authenticité et la sécurité des informations sensibles, et lutter contre la fraude documentaire.
- **Intelligence artificielle :** envisagée pour optimiser l'efficacité et la personnalisation des services.

Modernisation de la plateforme numérique

La refonte d'Infogreffe.fr illustre l'engagement à simplifier l'accès aux services et à offrir une expérience utilisateur optimisée. L'objectif est de rendre la plateforme plus performante, intuitive et accessible, tout en renforçant la confiance des utilisateurs.

Approche centrée sur la donnée

Infogreffe valorise la richesse de ses données pour créer des services basés sur l'analyse et la structuration des informations. Cette stratégie inclut l'ouverture des données (open data), contribuant à la transparence et à l'innovation dans l'écosystème entrepreneurial.

Philippe Dao
Directeur marketing, produit et communication d'Infogreffe

" Tous les projets d'innovation d'Infogreffe intègrent systématiquement dès leur conception la dimension de durabilité. "

Jean-François Doucède
Greffe au Tribunal de Commerce de Bobigny, Vice Président d'Infogreffe

" Dans un contexte où la responsabilité sociale et environnementale (RSE) occupe une place croissante dans les priorités des entreprises, Infogreffe s'engage sur la conception d'un scoring RSE et sur sa diffusion avec comme objectif principal d'accompagner les entreprises dans leur démarche de transparence et de durabilité. "

Initiative illustrant l'engagement d'Infogreffe en faveur d'un entreprenariat responsable et innovant

ENTREPRENEURIAT AU FÉMININ

Accompagner les femmes entrepreneures vers la réussite

Contexte

Malgré une progression prometteuse, l'entrepreneuriat féminin en France est confronté à des défis structurels et conjoncturels. Les femmes entrepreneures sont plus exposées aux défaillances économiques et restent sous-représentées dans les secteurs à forte croissance.

Solution d'Infogreffe

Pour répondre à ces enjeux, Infogreffe, en collaboration avec le CNGTC et en partenariat avec l'association **FCE France - Femmes Chefs d'Entreprises** en leur fournissant des données et des analyses précises sur l'entrepreneuriat féminin. Ces informations permettront de mieux comprendre les dynamiques, les fragilités et les zones de résilience de l'entrepreneuriat féminin.

Objectifs

- **Mieux comprendre les besoins spécifiques des femmes entrepreneures**
- **Identifier les obstacles à leur réussite**
- **Proposer des solutions adaptées pour les soutenir dans la création et la pérennisation de leurs activités**
- **Contribuer à la valorisation et à la consolidation de l'entrepreneuriat féminin en France**

Initiative illustrant l'engagement d'Infogreffe en faveur d'un entreprenariat responsable et innovant

SCORING RSE
Accompagner les entreprises dans leur démarche de transparence et de durabilité

Contexte

La RSE occupe une place croissante dans les priorités des entreprises et les obligations de reporting extra-financier se multiplient.

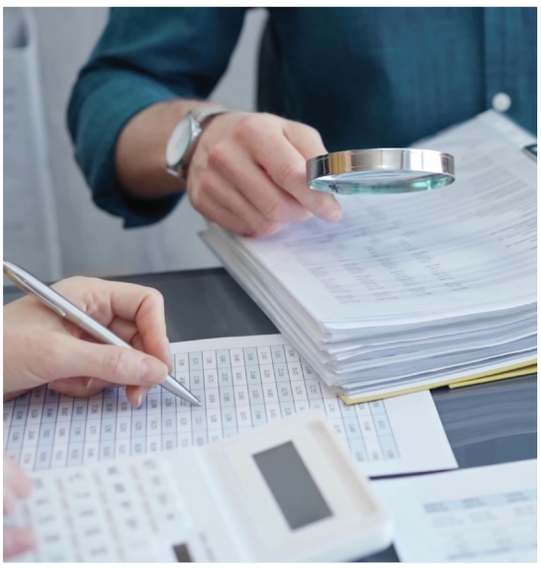
Solution d'Infogreffe

Infogreffe développe un scoring RSE qui permettra aux entreprises d'évaluer leur performance en matière de durabilité. Ce scoring s'appuiera sur les données certifiées par les greffiers des tribunaux de commerce et permettra d'accroître la transparence et la confiance des parties prenantes.

Objectifs

- **Fournir aux entreprises un outil d'évaluation objectif et fiable de leur performance RSE**
- **Accompagner les entreprises dans leur démarche de progrès**
- **Valoriser les entreprises engagées en matière de RSE**
- **Contribuer à la transition vers une économie plus durable**

Initiative illustrant l'engagement d'Infogreffe en faveur d'un entreprenariat responsable et innovant



REGISTRE DES BÉNÉFICIAIRES EFFECTIFS

Renforcer la transparence et lutter contre la criminalité financière

Contexte

Dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, l'Union Européenne a imposé aux États membres la création d'un Registre des Bénéficiaires Effectifs (RBE). Ce registre vise à identifier les personnes physiques qui exercent un contrôle réel sur les entreprises. En France, la gestion du RBE est confiée aux greffiers des tribunaux de commerce depuis 2017.

Solution d'Infogreffe

Infogreffe joue un rôle central dans la collecte, le traitement et la diffusion des données du RBE. La plateforme garantit :

- La fiabilité des informations grâce à des données certifiées par les greffiers
- La sécurité et la confidentialité des informations sensibles
- Une accessibilité gratuite et centralisée des données via son site infogreffe.fr.

En facilitant l'accès à ces informations, Infogreffe contribue à accroître la transparence financière et à renforcer la confiance dans l'écosystème entrepreneurial.

Objectifs

- **Accroître la transparence financière en permettant d'identifier les véritables bénéficiaires effectifs des entreprises**
- **Faciliter les enquêtes des autorités compétentes pour lutter efficacement contre la criminalité financière**
- **Simplifier l'accès aux données certifiées pour les parties prenantes, y compris les entreprises, investisseurs et régulateurs**
- **Renforcer la confiance dans le système entrepreneurial français, en soutenant la lutte contre la fraude et les activités illicites**

Le Registre des Bénéficiaires Effectifs est un outil essentiel pour une économie plus transparente, éthique et sécurisée. Grâce à son rôle de gestionnaire, Infogreffe soutient la lutte contre la criminalité financière tout en consolidant la confiance des entreprises et des investisseurs. Ce dispositif illustre parfaitement l'engagement d'Infogreffe à accompagner les transformations nécessaires pour bâtir un écosystème économique plus juste et plus performant.

DATES CLÉS INFOGREFFE

2023
- Lancement de Mes Obligations Légales Infogreffe
- Impact

2022
- Lancement portail KYC Infogreffe
- Projet : IRI Insolvency Register Interconnection
- Partenariat Legastart (rédaction statuts)
- Portail Signalement des divergences
- MesAidesPubliques

2021
- Lancement de la Marketplace Prévention Infogreffe
- Lancement d'Axiocap

2020
- Lancement portail KYC Infogreffe
- Projet : IRI Insolvency Register Interconnection
- Partenariat Legastart (rédaction statuts)
- Portail Signalement des divergences

2019
- Lancement Tribunal Digital et MonIdenum
- Intégration des DROM
- Elargissement du périmètre des formalités RCS sur infogreffe.fr
- Diffusion et dématérialisation en Alsace Moselle et DROM
- Kbis numérique
- Portail MonIdenum
- Indicateurs de performance d'Infogreffe

2018
- Diffusion Alsace (Strasbourg/Mulhouse)
- Mise en ligne du Registre des actifs agricoles

2017
- Diffusion pour la Nouvelle Calédonie
- Système d'interconnexion des registres de commerce de l'Union Européenne

2016
- Ouverture Sécurigreffe

2015
- Lancement de Datainfogreffe
- Mise en place KYC

2014
- Refonte des Formalités en ligne

2013
- Portail des juges / Portail des avocats

2007
- Dématérialisation des Formalités en ligne

2005
- Fourniture de Webservices

2004
- Centralisation des échanges SES

2001
- Ouverture du portail web www.infogreffe.fr

1987
- Diffusion sur Minitel

1986
- Création du G.I.E. Infogreffe

Conclusion

Consolider notre rôle avec audace

Grâce à la transformation engagée ces dernières années, nous renforçons notre position d'acteur clé de l'écosystème entrepreneurial français. Ce statut n'est pas une nouveauté, mais le fruit de nos engagements constants, revitalisé par un élan renouvelé. Fidèles à nos valeurs d'éthique, de confiance et d'innovation, nous affirmons avec assurance notre rôle de leader dans cet environnement.

Nos atouts pour l'avenir sont indéniables :

- La confiance que nous suscitons auprès des greffiers, des entrepreneurs, de nos partenaires et usagers
- Un modèle économique renouvelé
- Une équipe talentueuse, dévouée et visionnaire
- Une capacité d'adaptation et d'innovation continue
- Un engagement sincère en faveur d'une économie plus responsable
- Un conseil d'administration engagé et déterminé

Avec rigueur et ambition, nous poursuivons notre évolution pour impulser une nouvelle dynamique et devenir la legaltech de référence en France, au service d'un entrepreneuriat engagé et performant.

infogreffe

www.infogreffe.fr

Le rapport intégré est édité par le groupement d'intérêt économique INFOGREFFE :

INFOGREFFE
Immeuble Le Parisien - 5-7, avenue de Paris 94300 VINCENNES
Forme juridique : Groupement d'intérêt économique
Numéro d'inscription au Registre du Commerce et des Sociétés de CRETEIL : 338 885 718

Croissance Bleue : rédaction et conception graphique – Avril 2025 – Achat d'art : Adobe Stock et Shutterstock