



16ème législature

Question N° : 14442	De Mme Patricia Lemoine (Renaissance - Seine-et-Marne)	Question écrite
Ministère interrogé > Justice		Ministère attributaire > Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique
Rubrique >entreprises	Tête d'analyse >Fonctionnement de la plateforme guichet unique de l'INPI	Analyse > Fonctionnement de la plateforme guichet unique de l'INPI.
Question publiée au JO le : 23/01/2024 Date de changement d'attribution : 30/01/2024 Question retirée le : 11/06/2024 (fin de mandat)		

Texte de la question

Mme Patricia Lemoine appelle l'attention de M. le garde des sceaux, ministre de la justice, sur les difficultés observées suite au transfert des compétences de gestion de dossiers de modification des sociétés à l'Institut national de la propriété industrielle (INPI), en lieu et place de la plateforme Infogreffe. La loi dite « PACTE » (Plan d'action pour la croissance et la transformation des entreprises), promulguée le 22 mai 2019, prévoit en effet que l'INPI soit missionnée pour opérer le guichet unique, plateforme par le biais de laquelle l'ensemble des formalités des sociétés doivent désormais passer. Dans le cadre de cette délégation, une période dite « de secours » a été introduite à partir du 19 février 2023 à destination des professionnels utilisant le guichet unique qui subissent des problèmes techniques ou des délais de traitement excessifs, afin de leur permettre d'utiliser la plateforme Infogreffe ou des dossiers papier à titre exceptionnel. Cette période, qui durait jusqu'au 31 décembre 2023, a dû être prolongée à nouveau le 28 décembre 2023 jusqu'au 31 décembre 2024, en raison des dysfonctionnements persistants du guichet unique. Bien que des mesures aient été mises en place pour remédier aux difficultés diverses, un nombre conséquent d'utilisateurs quotidiens de cette plateforme sont entravés dans leurs missions professionnelles en raison des problèmes variés intrinsèques à l'INPI. Parmi les problèmes signalés, on peut noter un site internet défaillant, qui détecte de manière incohérente et automatique des erreurs dans les documents remplis, en raison d'un algorithme jugé arbitraire par certains professionnels. De ce fait, une quantité très importante de dossiers sont rejetés, alors qu'ils ne vont parfois à l'encontre d'aucune réglementation. Il y a également eu, pour un nombre important d'utilisateurs, des *bug* informatiques signifiant que les greffes compétents ne recevaient pas les dossiers inscrits par des juristes, pourtant validés sur la plateforme guichet unique. S'ajoute à cela la problématique des frais d'utilisation du site. Ainsi, la facturation systématique des frais de gestion de dossier, qui a lieu même si les demandes n'aboutissent pas correctement (en raison d'un *bug* informatique ou une erreur algorithmique), est particulièrement préjudiciable pour les utilisateurs. De plus, nombre de professionnels ont souligné que dans le cadre de ce transfert progressif de compétences vers l'INPI, le service client ne permettait pas à date de répondre aux problèmes précédemment cités. L'incertitude provoquée par cette transition est très grande pour l'ensemble des professionnels de ce secteur, qu'ils soient des entrepreneurs, des juristes, ou les professionnels des greffes. Au-delà de problèmes dans la méthode de traitement des dossiers, cette plateforme fait l'objet de retards excessifs dans les délais de traitement des demandes, ralentissant l'activité dans ce secteur de manière significative. Ainsi, elle souhaite connaître les mesures envisagées pour fluidifier le fonctionnement de cette plateforme et assurer une transition satisfaisante envers le guichet unique.

