REPUBLIQUE ET CANTON DE GENEVE
Chancellerie d'Etat
Service communication et information

Genève, le 30 juin 2026
Aux représentantes et représentants
des médias

Communiqué de presse du département de l'économie, de l'emploi et de l'énergie

Le registre du commerce sonde ses usagers et met en ligne un nouveau portail Internet

La direction du registre du commerce (RC) de Genève, rattachée à l'OCIRT, a réalisé en mars dernier une enquête de satisfaction auprès de ses utilisateurs, par le biais de l'institut spécialisé MIS Trend. L'enquête portait sur les prestations du RC. L'objectif était de dresser un état des lieux, de mieux comprendre les besoins des bénéficiaires du RC, et de dégager des tendances pour l'avenir. Un nouveau portail en ligne permet d'ores et déjà de répondre à certaines de leurs attentes.

Des résultats globalement très positifs, même si certains attendent davantage

L'enquête qualitative s'est déroulée en ligne, en mars 2026, auprès d'entreprises usagères ayant eu des contacts les dix-huit derniers mois avec le RC, ainsi qu'auprès de leurs mandataires, soit des avocats, des notaires et plusieurs fiduciaires. Au total, 1311 entreprises et 161 mandataires ont répondu à l'enquête.

Les résultats révèlent que le RC jouit d'une image très positive, avec un niveau de satisfaction élevé. Il est perçu comme une institution fiable, utile et globalement performante. Ses services sont largement connus, utilisés et jugés efficaces.

En effet, plus de neuf entreprises sur dix sont globalement satisfaites du registre du commerce de Genève. La moitié d'entre elles le sont même totalement. Un peu plus critiques, les mandataires sont satisfaits à 84%, alors que 30% seulement le sont totalement.

Des améliorations et évolutions nécessaires

L'enquête met également en évidence que des améliorations s'avèrent incontournables dans le contexte actuel. Ainsi, les usagers insatisfaits ont surtout exprimé le besoin de développer les prestations en ligne, de réduire les délais de traitement des requêtes, d'obtenir des réponses plus rapides, en particulier au téléphone, et de meilleure qualité, et d'optimiser le fonctionnement du guichet physique. Un allègement de la charge administrative fait également partie des souhaits formulés.

"Les résultats de l'enquête doivent nous servir de point de départ pour améliorer l'ensemble de nos services, précise Julia Lefaux, directrice du registre du commerce. Aussi, nous allons dès à présent nous pencher sur des améliorations concernant nos différents guichets, l'accès aux informations en ligne (travail que nous avons déjà entamé avec un nouveau portail internet), le développement des e-démarches, la rapidité et la professionnalisation de nos

réponses aux usagers, ainsi que la simplification de nos processus. Tout cela s'intègre parfaitement dans la stratégie plus globale de l'OCIRT qui consiste notamment à améliorer le service aux usagers."

Un nouveau portail Internet facilite l'accès aux prestations

L'enquête a révélé qu'Internet reste le moyen de contact privilégié par les entreprises (59%), devant le courrier postal (41%), les courriels (32%) et le téléphone (28%). Une entreprise sur dix se rend au guichet. Les pages web du registre du commerce font parties des pages les plus consultées du site ge.ch. Avec près de 3 millions de visites par an, elles ont généré environ 10 millions de vues en 2025.

Globalement, le site Internet du registre du commerce est bien évalué. Près de 75% des entreprises s'estiment satisfaites. Entre 15 et 20% des participants au sondage ont toutefois exprimé le souhait de pouvoir effectuer davantage de démarches en ligne, de bénéficier d'outils d'aides plus efficaces pour les accompagner dans les démarches, d'une fonction de recherche renforcée sur les entreprises inscrites, ainsi que d'un design plus attractif et d'une navigation plus simple et intuitive.

"Les relations avec l'administration doivent être les plus fluides possibles, rappelle la conseillère d'Etat Delphine Bachmann, chargée du DEE, département dont fait partie le RC. La population et les entreprises doivent pouvoir bénéficier d'outils simples pour accéder en quelques clics aux informations du registre du commerce qu'elles recherchent en ligne."

Le nouveau "Portail du registre du commerce" va dans ce sens. La plateforme permet à toutes les personnes qui ont besoin d'interagir avec le RC d'accéder à ses prestations depuis un point d'entrée unique. Les différentes pages du RC étaient auparavant dispersées sur le site ge.ch. Le nouveau portail clarifie le chemin d'accès aussi bien à la banque de données des quelque 55 000 entreprises inscrites au registre du commerce qu'à toutes les informations et les prestations qui y sont liées. Il permet d'être facilement orienté vers des procédures administratives existantes, telles que l'inscription au registre du commerce, la commande d'extraits ou de statuts, les modèles de documents en ligne, ou encore les coordonnées RC.

L'URL rc.ge.ch pointe désormais vers le nouveau portail.

- Accès aux résultats du sondage: Registre du commerce : résultats de l'enquête de satisfaction 2026 | ge.ch
- Accès au nouveau portail Internet: rc.ge.ch.

Plus d'informations pour les médias: Mme Esther Mamarbachi, porte-parole du DEE, T. 078 628 80 08, esther.mamarbachi@etat.ge.ch.