





Enquête de satisfaction des usagers du Registre du commerce de Genève

Mai 2026



REPUBLIQUE
ET CANTON
DE GENEVE

POST TENEBRAS LUX



3	Descriptif de la recherche
6	Résultats de la recherche
7	■ Notoriété et utilisation des services
20	■ Satisfaction générale et satisfaction sur les services
56	Conclusions



Descriptif de la recherche



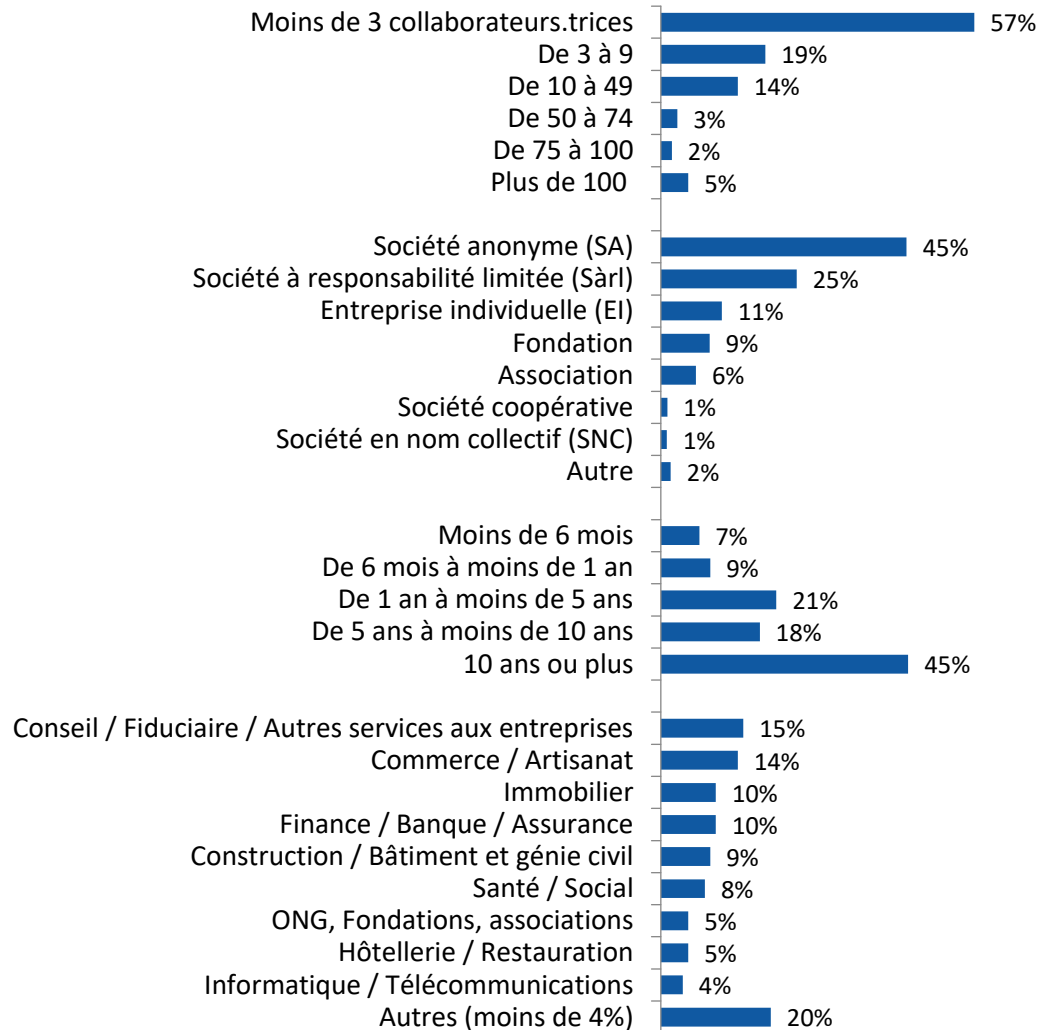
Contexte et approche méthodologique

- Le Registre du commerce de Genève est la base de données officielle qui répertorie toutes les entreprises inscrites dans le canton de Genève. Il regroupe les informations légales essentielles sur chaque société : raison sociale, siège, but, forme juridique, dirigeants, personnes autorisées à signer et capital social. Il contient les inscriptions de plus de 55'000 entreprises.
- Ce registre garantit la transparence des affaires et la sécurité du droit. Il permet à toute personne de vérifier l'existence d'une entreprise à Genève, de consulter ses données officielles ou d'obtenir un extrait du registre du commerce. Il est public et peut donc être librement et gratuitement consulté par quiconque sur Internet.
- **L'office du registre du commerce a souhaité mesurer la satisfaction des usagers, des entreprises et de leurs mandataires (avocats, notaires, fiduciaires, etc.) concernant ses prestations.**
- Une enquête quantitative online a donc été menée auprès des entreprises ayant eu des contacts les 18 derniers mois avec le Registre du commerce ainsi qu'auprès des mandataires.
- La prise d'information s'est déroulée sur le mois de **mars 2026**.
- En termes d'échantillon, **1'311 entreprises et 161 mandataires ont répondu à l'enquête** (marges d'erreur maximales respectives de $\pm 2.7\%$ et $\pm 7.7\%$). **Le taux de réponse est de 17% pour les entreprises et de 28% pour les mandataires.**
- Les graphiques sont présentés en pourcentages, sauf mention contraire.

Structure des échantillons

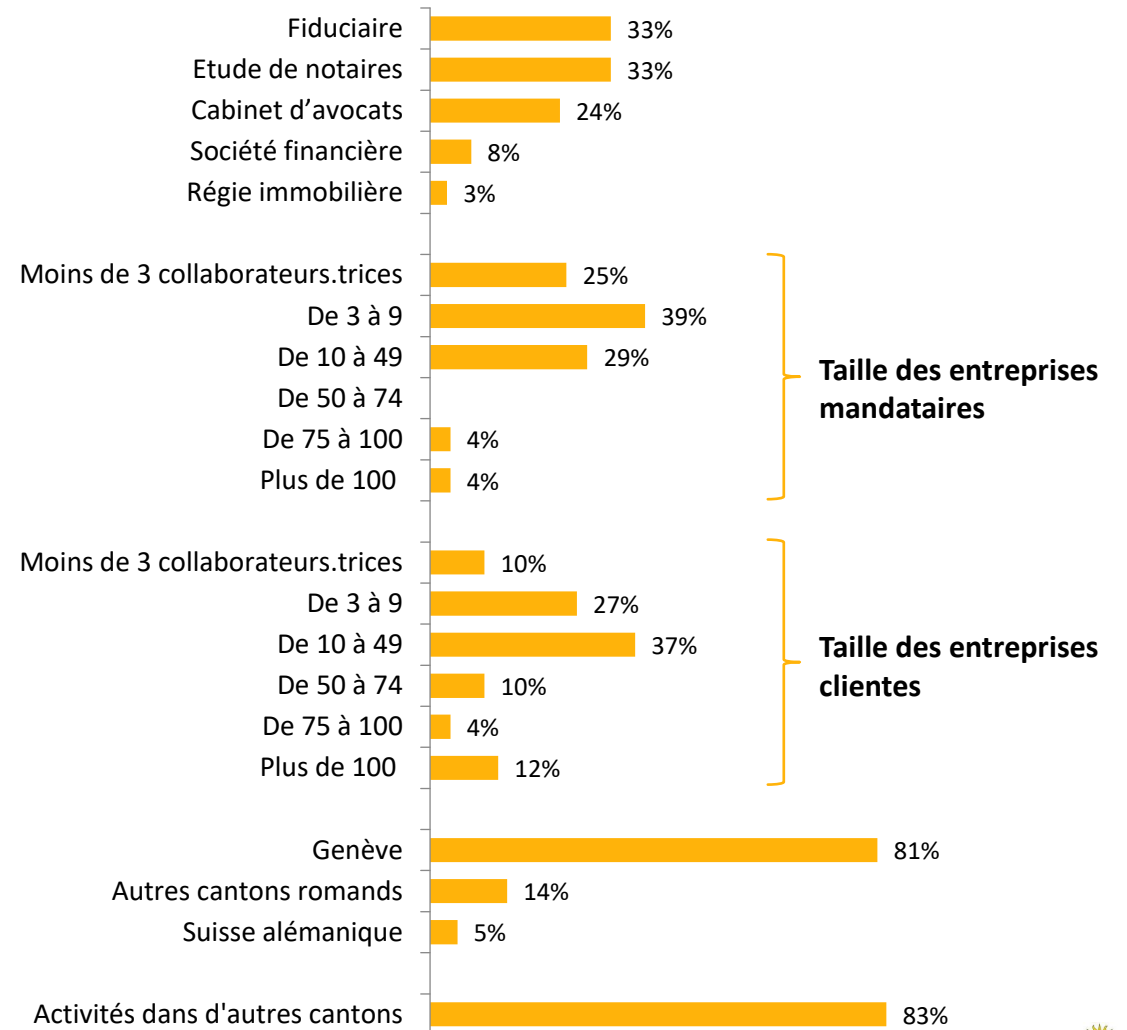
Entreprises

Base : 1'311



Mandataires

Base : 161





Résultats de la recherche





Notoriété et utilisation des services



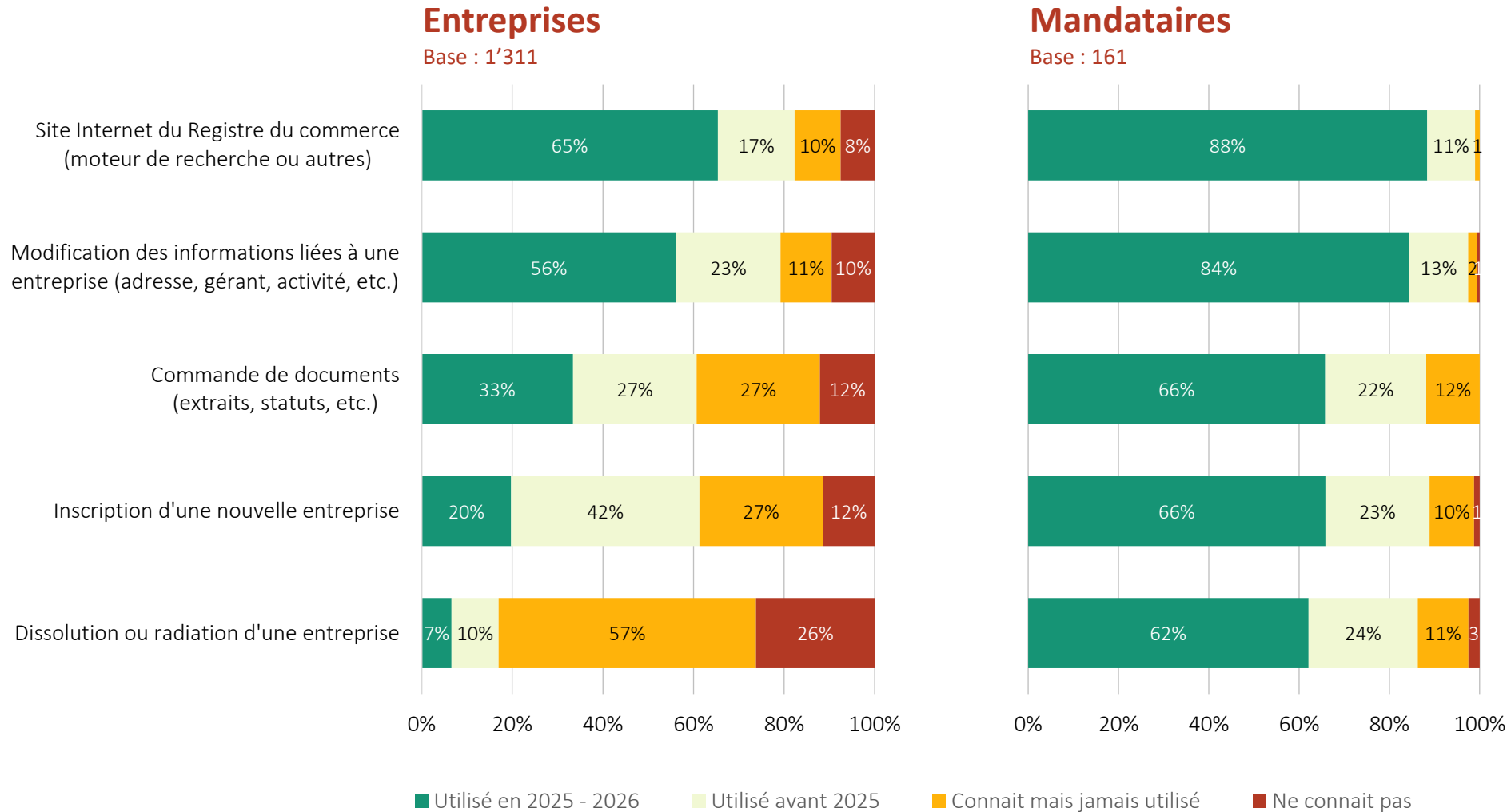
- Les deux tiers des entreprises ont été sur le site Internet du Registre du commerce au cours de la dernière année et elles sont 82% si on y ajoute celles qui l'ont utilisé avant 2025. 10% connaissent mais n'ont jamais utilisé ce service et seulement 8% ne connaissent pas.
- Le deuxième service le plus utilisé est **la modification des informations** liées à une entreprise (56% l'ont utilisé au cours de la dernière année).
- **Un tiers a commandé des documents en 2025 et 6 sur 10 ont déjà fait cette commande.** Un quart des entreprises connaît ce service mais ne l'a jamais utilisé. **L'inscription d'une nouvelle entreprise est un service autant connu que la commande de documents mais seulement 20% des entreprises l'ont utilisé** au cours de la dernière année.
- La dissolution ou la radiation d'une entreprise est le service le moins utilisé et connu par les entreprises.
- Les mandataires utilisent beaucoup plus tous les services et les connaissent de manière beaucoup plus importante.
- Le dernier contact avec le RC est principalement lié à la modification d'informations sur une entreprise, que ce soit pour les entreprises (56%) ou pour les mandataires (39%). Ces derniers ont été deux fois plus nombreux à procéder à l'inscription d'une entreprise (24% vs 12% pour les entreprises).
- La recherche d'une entreprise sur le moteur de recherche a été le motif du dernier contact avec le RC pour 18% des entreprises et 22% des mandataires.
- 58% des entreprises interrogées font leurs démarches seules, 49% consultent les informations sur le site Internet du RC, 32% se font aider par un professionnel et 24% contactent directement le RC.
- Près de 8 mandataires sur 10 font leurs démarches seuls et une moitié consulte les informations sur le site Internet du RC. Ils sont près de 2 sur 10 à contacter directement le RC.

- Les mandataires sont fréquemment en contact avec le RC. Près de 4 sur 10 ont eu plus de 20 contacts sur 2025 et un quart a même eu plus de 50 contacts. Ce sont bien sûr les mandataires les plus importants (avec le plus de collaborateurs représentant aussi les entreprises avec le plus de collaborateurs).
- Moins de 10% n'ont eu que très peu de contacts avec le RC. 42% ont eu entre 3 et 10 contacts en 2025.
- Ces contacts sont très variés mais dans une très grande majorité des cas ils sont liés à la modification des informations concernant les entreprises, à la recherche d'entreprises sur le moteur de recherche ou sur l'inscription de nouvelles entreprises.
- Le site Internet reste le moyen de contact privilégié par les entreprises (59%), devant le courrier postal (41%), les e-mails (32%) ou le téléphone (28%). Une entreprise sur dix se rend au guichet.
- Cette hiérarchie est un peu différente pour les mandataires qui fonctionnent beaucoup par courrier postal (70%), devant le site Internet (50%) et les e-mails (48%). Le téléphone est utilisé par un tiers des mandataires (31%). Le courrier étant plus utilisé de manière générale, 16% des mandataires utilisent la boîte aux lettres contre seulement 1% des entreprises interrogées. Ce sont les études de notaire qui utilisent le plus ce moyen de contact alors que les fiduciaires et cabinets d'avocats sont peu à le faire.
- Pour les entreprises qui ne font pas leurs démarches auprès du site Internet du RC (utilisent exclusivement les courriers ou le téléphone), une majorité (59%) aimeraient que plus de démarches soient disponibles en ligne (surtout les entreprises de plus de 50 collaborateurs - 79%), 23% apprécieraient que la navigation soit plus facile et 18% que le compte E-démarches soit plus simple à créer. Enfin, 13% aimeraient une accessibilité depuis le smartphone, surtout parmi les petites entreprises (18% des entreprises de moins de 3 collaborateurs).

- **Le site Internet est globalement bien évalué par les entreprises** avec des moyennes supérieures à 3 sur 4 pour la quasi-totalité des critères étudiés.
- Pour plus de 9 entreprises sur 10, **les informations présentes sont à jour, la navigation est rapide et la fonction «recherche» est efficace**. Plus de 3 entreprises sur 10 sont même tout à fait d'accord avec ces affirmations.
- La **quantité d'informations disponibles** est aussi perçue comme assez importante, il est **facile de trouver cette information** et le **site est simple à utiliser**. Les **modèles proposés** et leur nombre satisfont aussi les **entreprises qui les connaissent** (en effet, près de 2 entreprises sur 10 ne se sont pas positionnées sur cet item, probablement par manque de connaissance de cette fonctionnalité).
- Les seuls points **légèrement moins bien évalués** sont le **design du site** et le **côté intuitif de la navigation** mais près des 3 quarts des entreprises en sont tout de même satisfaites dans l'ensemble.
- **L'évaluation des mandataires est légèrement moins bonne**, notamment sur le **nombre de modèles pour aider dans les démarches, la quantité d'informations disponibles ou la fonction «recherche»** mais les mandataires sont plus nombreux à trouver que les informations sont à jour (49% sont tout à fait d'accord vs 35% des entreprises).

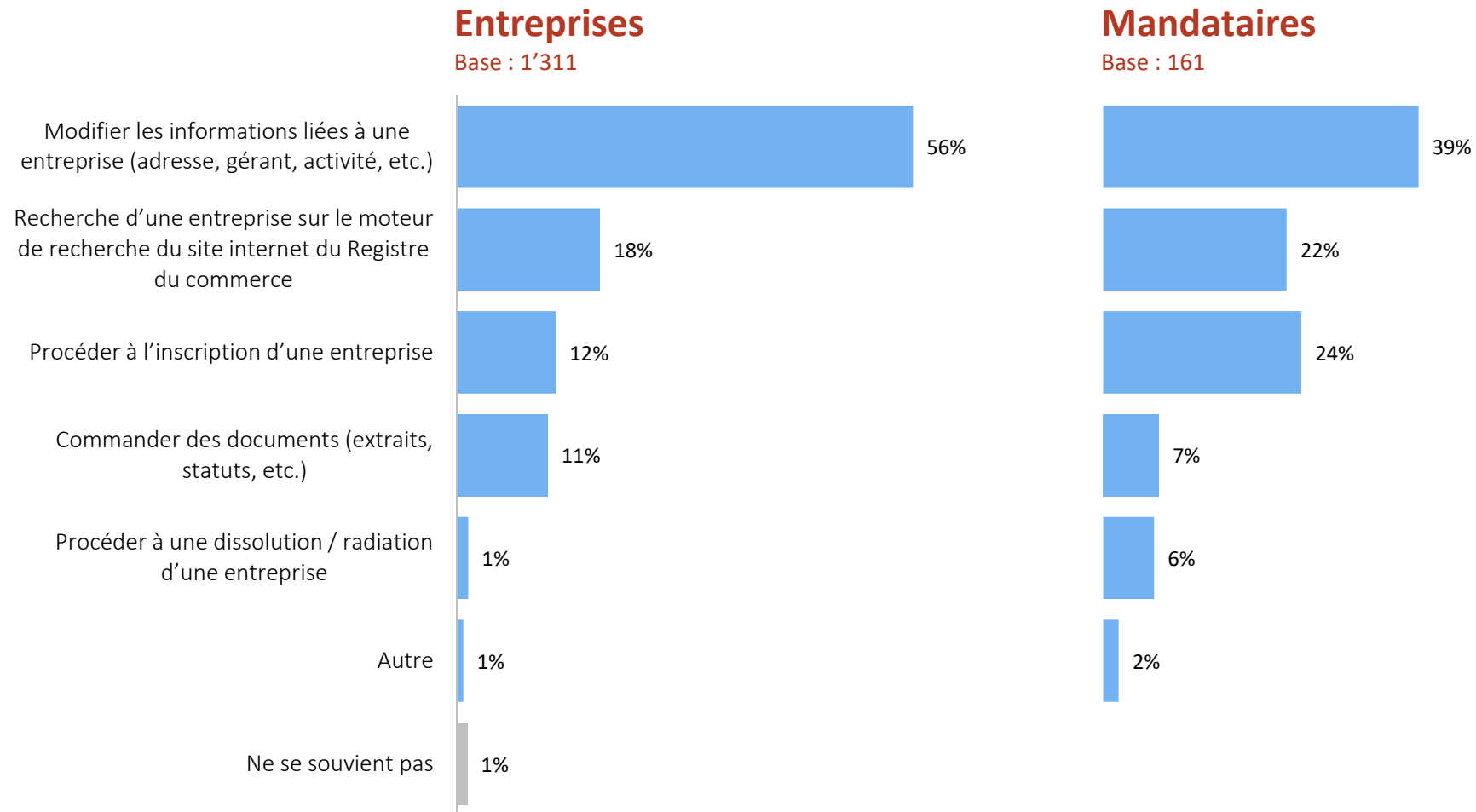
Notoriété et utilisation des services

Parmi les services suivants, quels sont ceux que vous connaissez et que vous avez utilisés pour votre entreprise (ou entreprise précédente) / pour vos clients ?



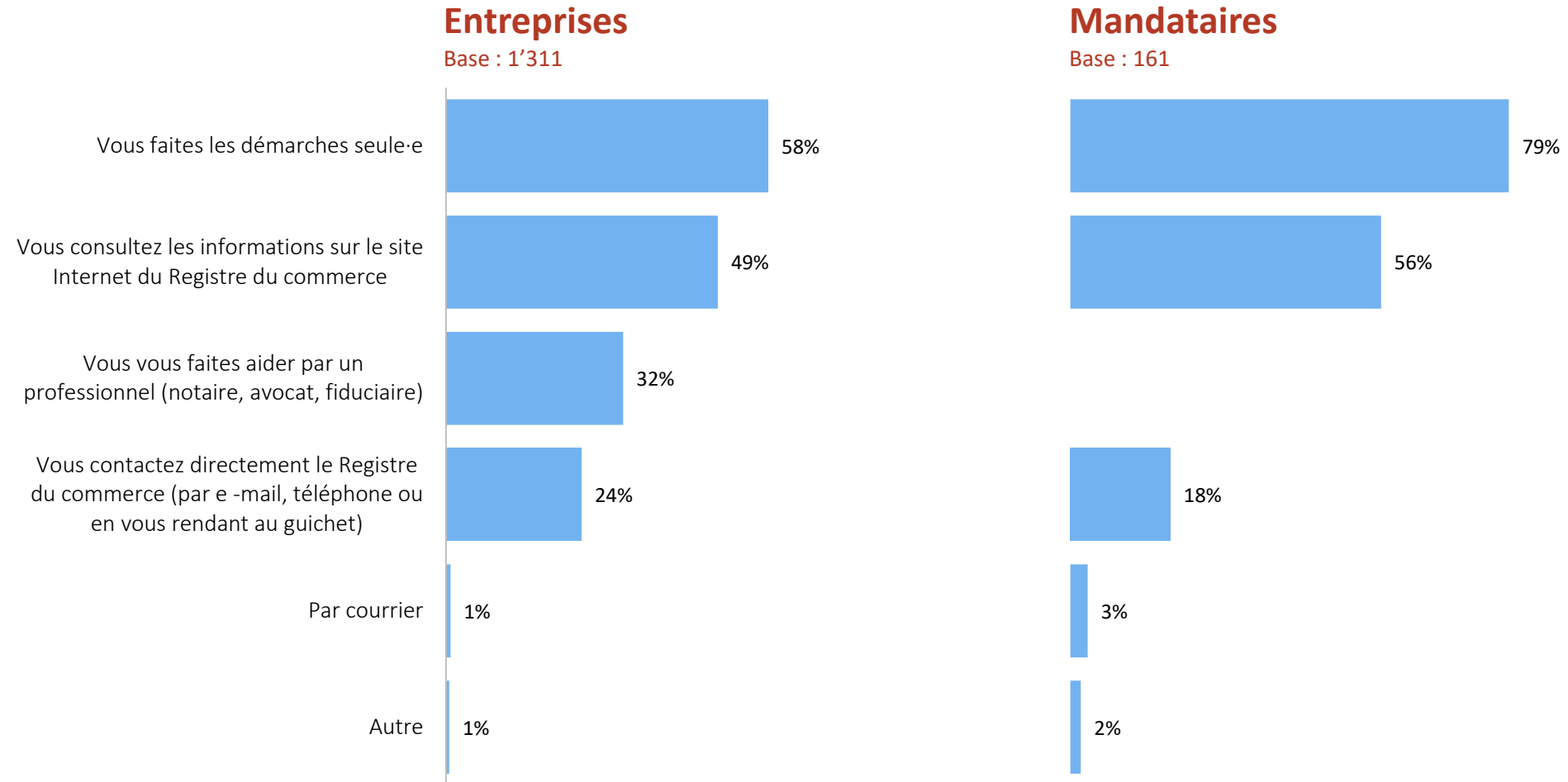
Raison du dernier contact avec le Registre du commerce

Quelle a été la raison de votre dernier contact avec le Registre du commerce du canton de Genève ?



Manière de faire les démarches auprès du Registre du commerce

Lorsque vous effectuez des démarches auprès du Registre du commerce, comment procédez-vous le plus souvent ?
(plusieurs réponses possibles)

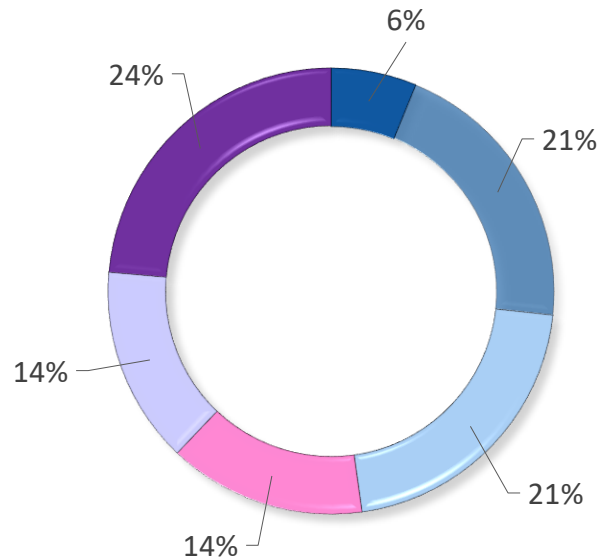


Nombre de contacts et raisons - Mandataires

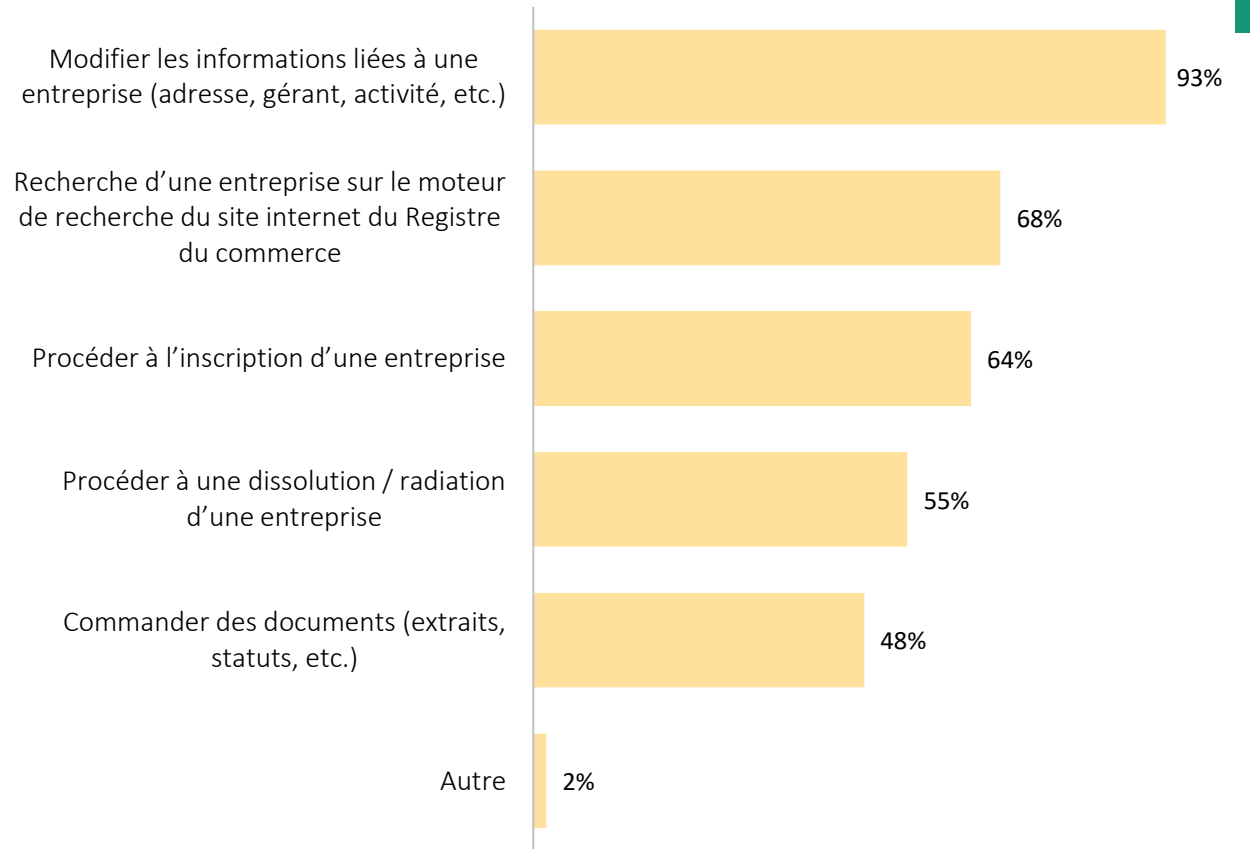
Combien de fois approximativement êtes-vous entré.e en contact avec le Registre du commerce de Genève sur l'année 2025 ?
Quelles sont les raisons principales de vos contacts avec le Registre du commerce de Genève ?

Mandataires

Base : 161

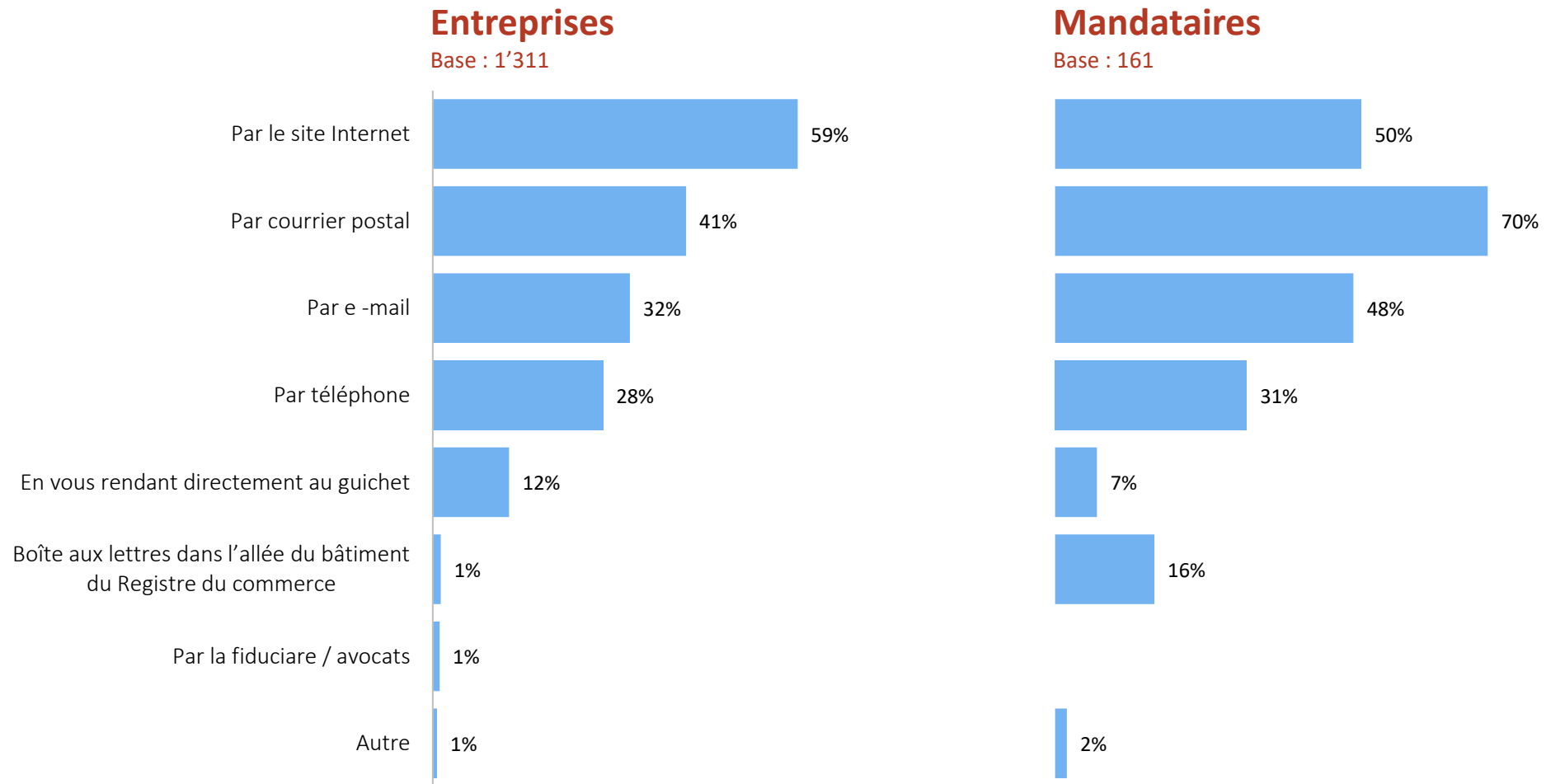


- Moins de 3 fois
- Entre 3 et 5 fois
- Entre 6 et 10 fois
- Entre 11 et 20 fois
- Entre 21 et 50 fois
- Plus de 50 fois



Moyens de contacts

Par quel(s) biais rentrez-vous habituellement en contact avec le Registre du commerce du canton de Genève ?

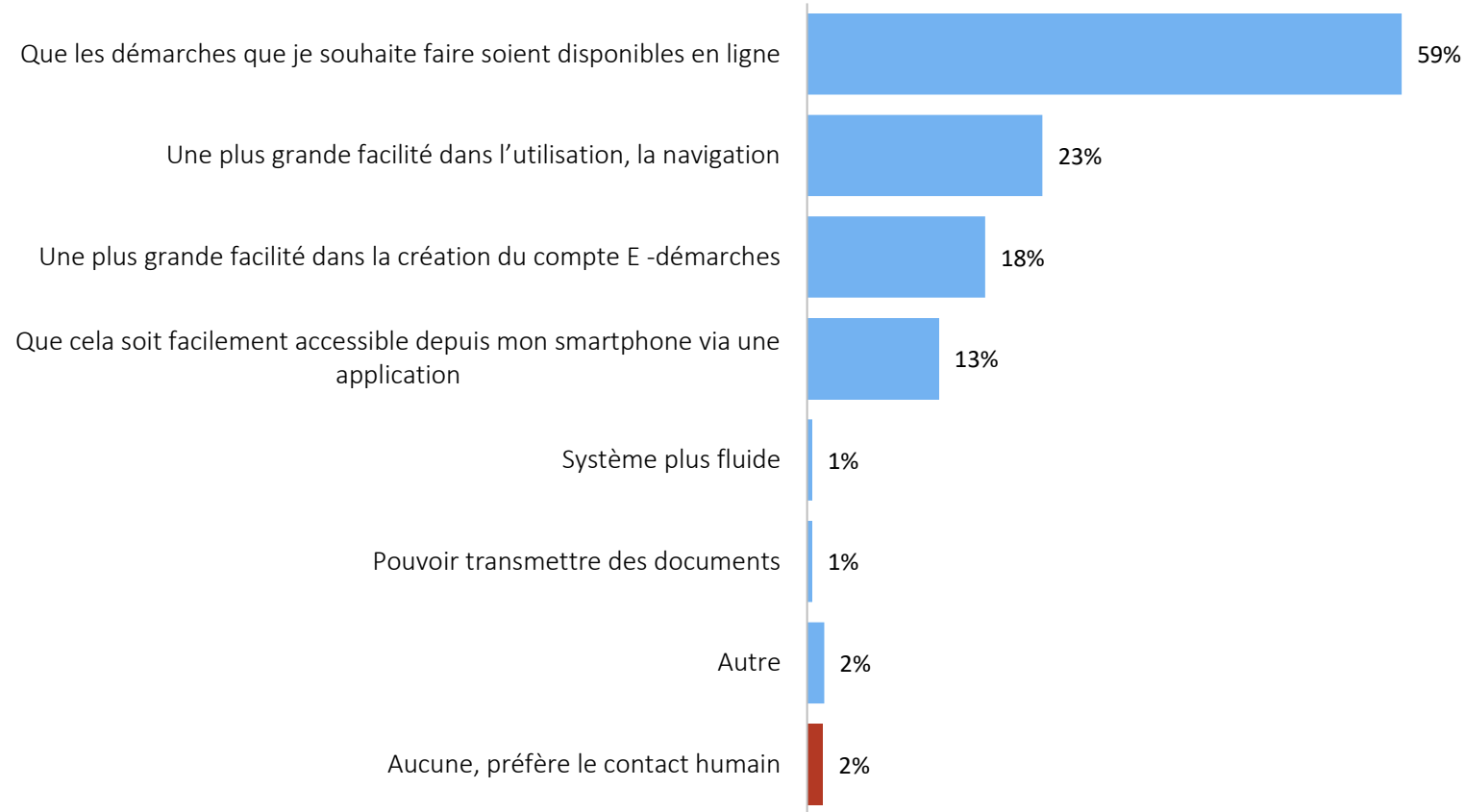


Eléments incitatifs pour l'utilisation des démarches en ligne

Quels éléments pourraient vous inciter à faire vos démarches en ligne auprès du Registre du commerce ?

Entreprises

Base : 951 entreprises qui n'utilisent pas le site Internet du Registre du commerce

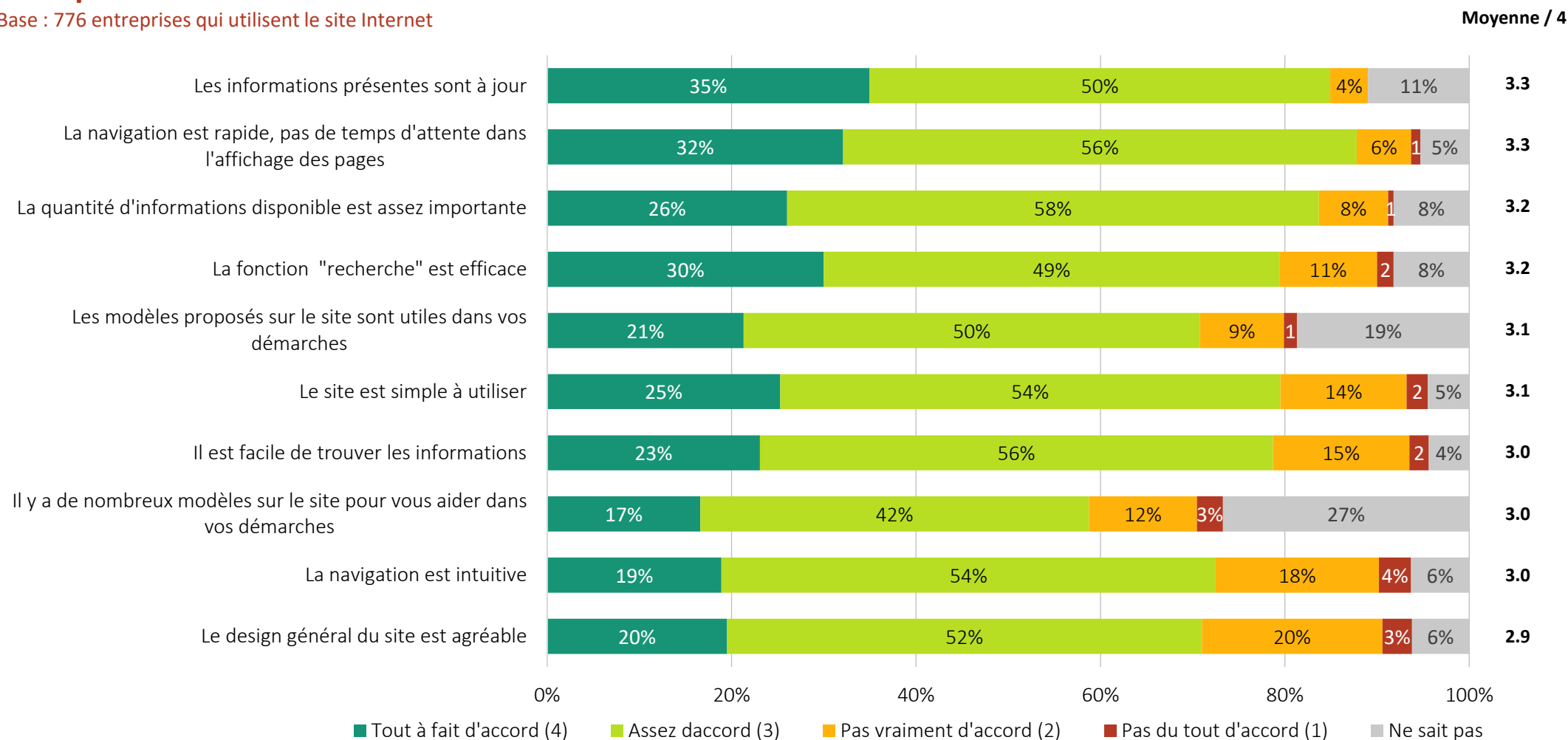


Evaluation du site Internet du Registre du commerce

Quel est votre avis sur le site Internet du Registre du commerce du canton de Genève ?

Entreprises

Base : 776 entreprises qui utilisent le site Internet

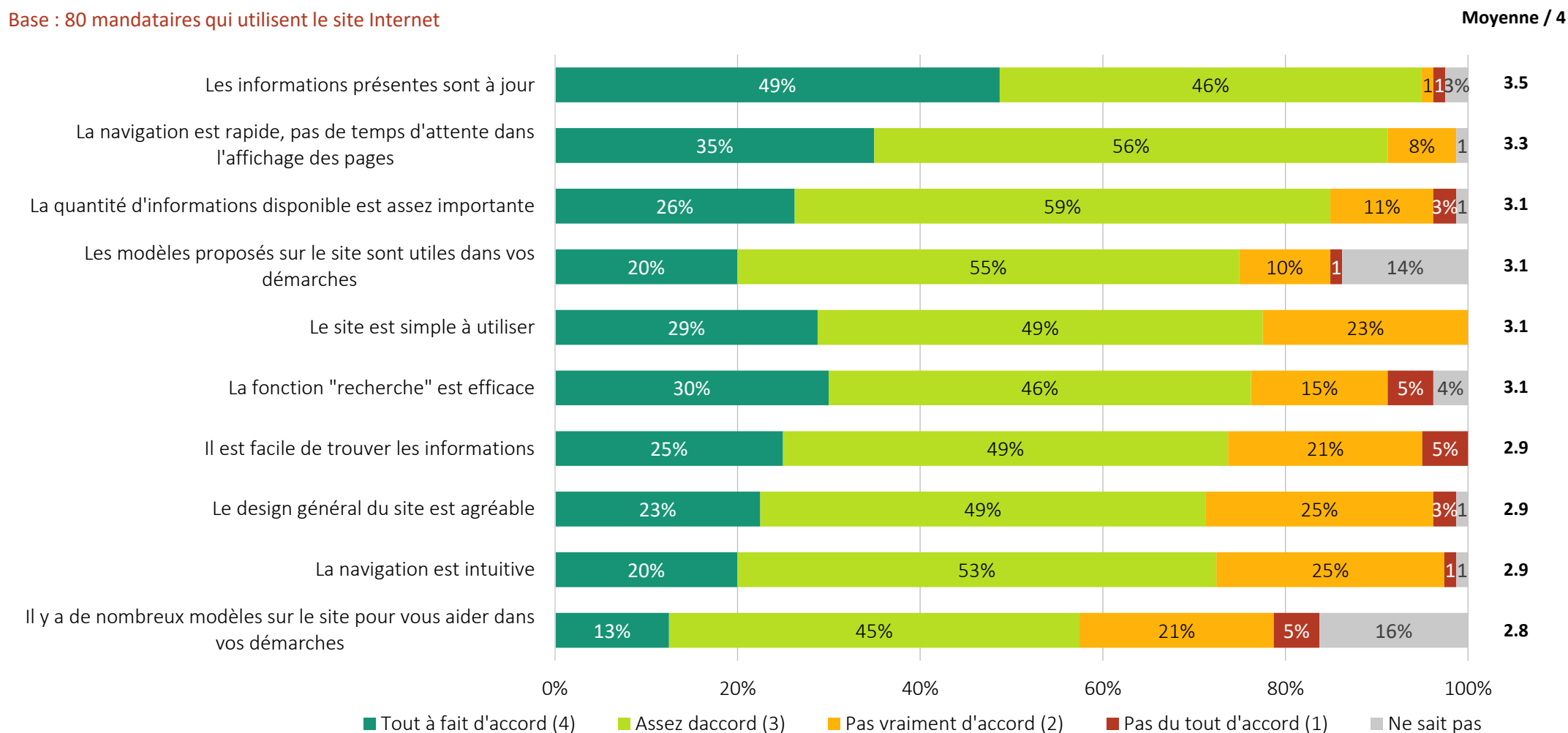


Evaluation du site Internet du Registre du commerce

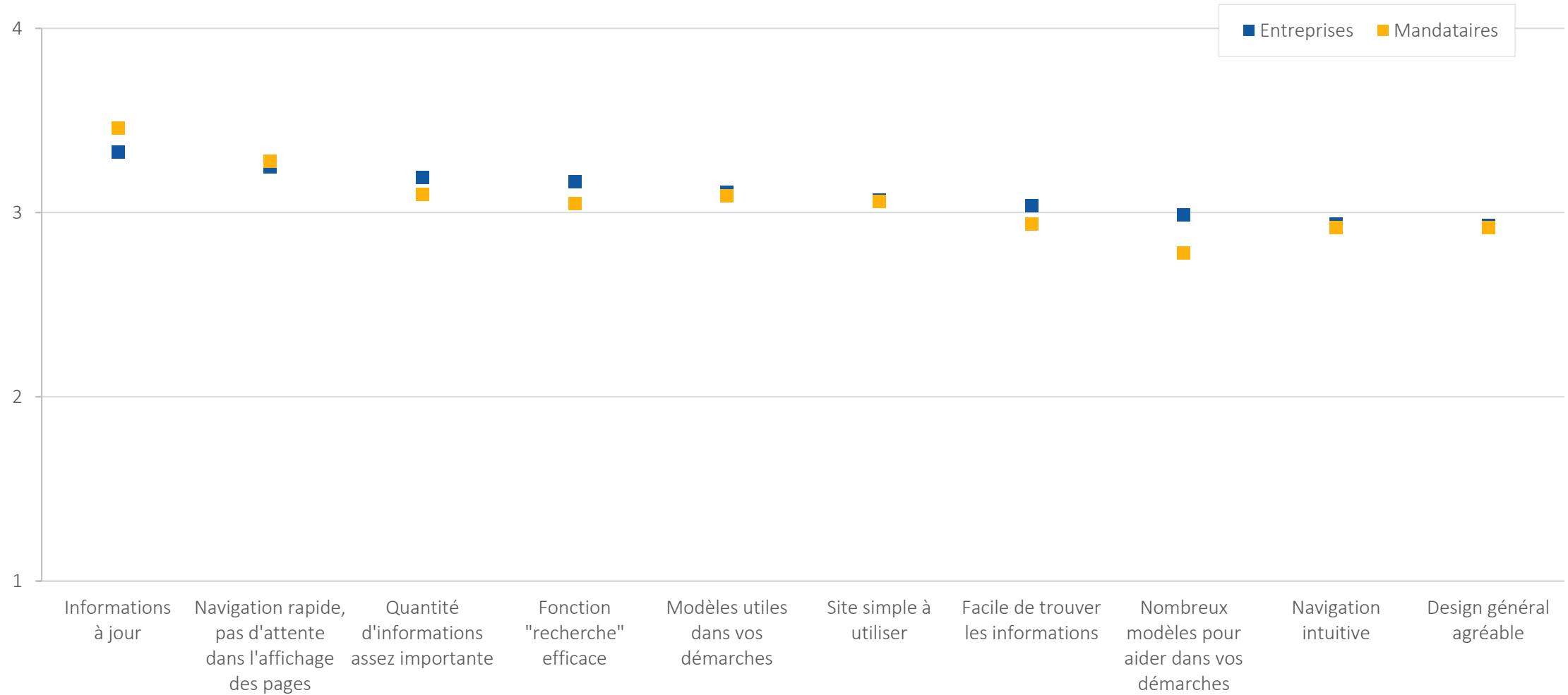
Quel est votre avis sur le site Internet du Registre du commerce du canton de Genève ?

Mandataires

Base : 80 mandataires qui utilisent le site Internet



Evaluation du site Internet du Registre du commerce





Satisfaction générale et satisfaction sur les services



Satisfaction générale

- Plus de 9 entreprises sur 10 sont satisfaites du Registre du commerce du canton de Genève dont la moitié en est totalement satisfaite. Les plus petites entreprises, celles étant inscrites depuis moins de 6 mois sont les plus enthousiastes, avec les entreprises individuelles (EI), les sociétés à responsabilité limitée (Sàrl) et les sociétés coopératives. Les associations et fondations sont légèrement moins satisfaites que les autres.
- La satisfaction globale des mandataires est légèrement moins bonne avec **84% de satisfaits dont 30% seulement de totalement satisfaits**. Les études de notaires semblent plus satisfaites, comme les mandataires ayant pour clients des très petites ou des très grandes entreprises. Les mandataires qui contactent très peu le RC ou au contraire qui ont beaucoup de contacts sont plus satisfaits que ceux qui ont entre 3 à 50 contacts par an.
- Les raisons d'insatisfaction sont principalement liées au temps de traitement ou à un site pas assez intuitif mais les mandataires évoquent aussi le temps d'attente trop long (au téléphone surtout) et le fait de **pas obtenir de réponse satisfaisante** de la part des collaborateurs du Registre du commerce. 13% des mandataires notent aussi que le Registre du commerce a une **organisation très bureaucratique** ou est très procédurier, comparé à d'autres cantons.
- Néanmoins, le RC du canton de Genève est évalué de manière similaire à **celle des autres cantons**. 54% jugent qu'ils sont équivalents, 23% sont plus satisfaits du RC de Genève mais dans le même temps, 23% en sont moins satisfaits.

- Les services utilisés sont très satisfaisants pour les entreprises. Les moyennes varient entre 3,3 et 3,6 sur 4 sur l'ensemble des critères. **La commande de documents et l'inscription d'une nouvelle entreprise sont des services particulièrement satisfaisants** avec près de 6 entreprises sur 10 qui en sont satisfaites.
- Le site Internet et la modification des informations sur une entreprise sont aussi très largement appréciés. La dissolution d'une entreprise l'est légèrement moins mais peu d'entreprises ont été concernées.
- Les fondations et associations sont légèrement moins positives sur l'inscription d'une nouvelle entreprise ou la modification des informations, alors que celles depuis moins de 6 mois au RC le sont plus.
- Les mandataires sont très légèrement moins satisfaits, notamment sur la commande de documents, l'inscription d'une nouvelle entreprise ou la modification des informations mais la satisfaction reste encore très bonne.
- Les études de notaires semblent légèrement plus satisfaites sur la dissolution ou radiation des entreprises alors qu'elles le sont moins sur la commande de documents. Mais le critère le plus segmentant est la taille des mandataires : les mandataires de plus de 50 collaborateurs sont nettement moins satisfaits de tous les services que les autres.

Satisfaction sur le Registre du commerce

- Les entreprises sont satisfaites de l'utilité des informations transmises, du délai de traitement des commandes de document, de la facilité pour faire des démarches ainsi que du délai de traitement des requêtes d'inscription ou de modification d'une entreprise. Près de 8 sur 10 en sont satisfaites dont 3 sur 10 qui le sont totalement. Là encore, les associations ou les fondations sont légèrement moins positives et les entreprises enregistrées au registre du commerce depuis moins de 6 mois le sont plus.
- Comme évoqué précédemment, **les mandataires sont légèrement moins satisfaits que les entreprises interrogées sur tous les critères**. Les études de notaires sont un peu plus satisfaites dans l'ensemble alors que les mandataires de 50 collaborateurs ou plus le sont un peu moins.
- Les entreprises qui se sont rendues au guichet apprécient la compétence du personnel, la compréhension de leur problématique ainsi que les explications données concernant la suite de la procédure pour les **démarches à suivre**. Le délai d'attente à la réception reste assez bien évalué mais les **horaires d'ouverture ne sont pas entièrement satisfaisants**. Un peu plus de 6 entreprises sur 10 en sont satisfaites mais moins de 2 sur 10 en sont totalement satisfaites. Comme précédemment, les associations et fondations sont les plus critiques.
- La satisfaction est aussi bonne pour les contacts téléphoniques, notamment sur la compétence du personnel, la compréhension de la situation et les explications données. En revanche, la facilité à joindre le RC et le temps d'attente sont moins satisfaisants.
- Les mandataires sont encore plus critiques sur ces deux derniers points avec près de la moitié n'étant pas satisfaite de la facilité à joindre le **Registre du commerce par téléphone**. Les mandataires de 50 personnes ou plus sont particulièrement moins satisfaits que les autres.

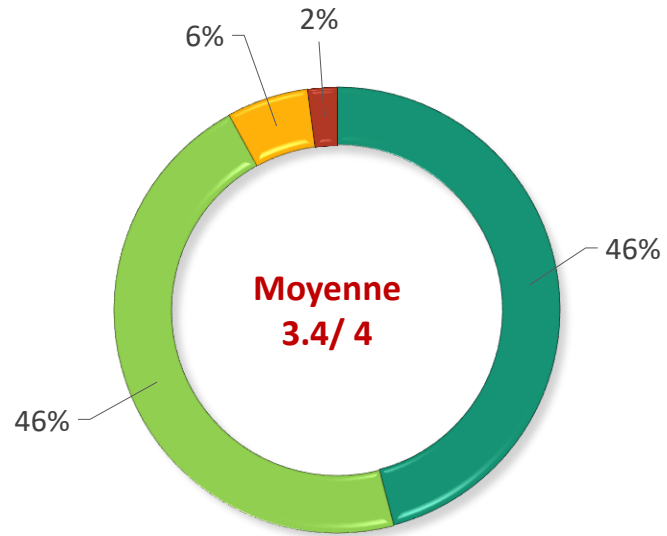
- Plus de 6 entreprises sur 10 estiment qu'il y a eu peu d'échanges pour traiter leur demande, 26% notent qu'il y a eu plusieurs échanges mais qu'ils étaient nécessaires.
- Seulement 9% des entreprises mentionnent que le nombre élevé d'échanges a un peu ralenti le processus et seules 2% que le processus a été beaucoup ralenti.
- Les mandataires sont globalement satisfaits dans l'ensemble mais ils sont 20% au total à trouver que le nombre d'échanges a ralenti le processus (un peu ou beaucoup).
- Les raisons de ces échanges sont pour une majorité des entreprises liées au fait que le dossier a été long à compléter avec des pièces manquantes et que le RC a demandé plusieurs fois des documents pas nécessaires. C'est d'ailleurs la raison principale aussi pour les mandataires.
- Les axes d'amélioration prioritaires pour les entreprises sont liés à de l'aide en ligne via des tutos ou des systèmes de chat en ligne/chatbot. Le suivi du dossier par la réception d'alertes serait aussi un plus.
- Les mandataires attendraient **plus de rapidité via un canal dédié pour les professionnels**, différent de celui des entreprises.

Satisfaction générale

Globalement, dans quelle mesure êtes-vous satisfait.e des services du Registre du commerce du canton de Genève ?

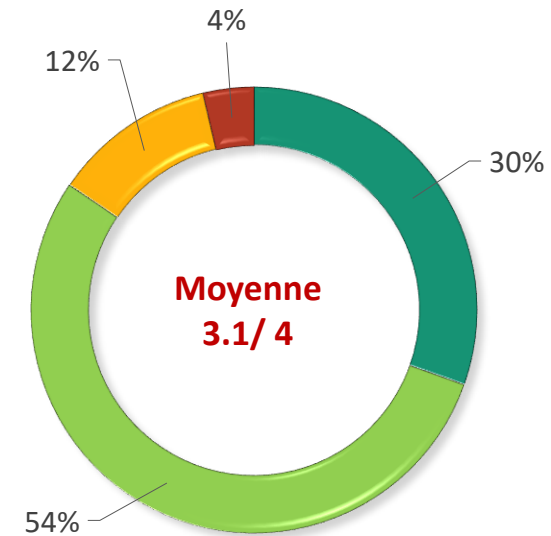
Entreprises

Base : 1'311



Mandataires

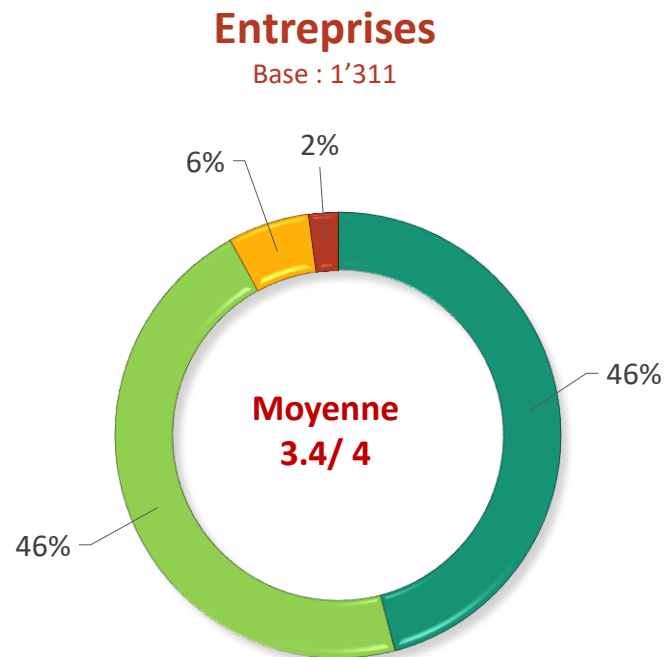
Base : 161



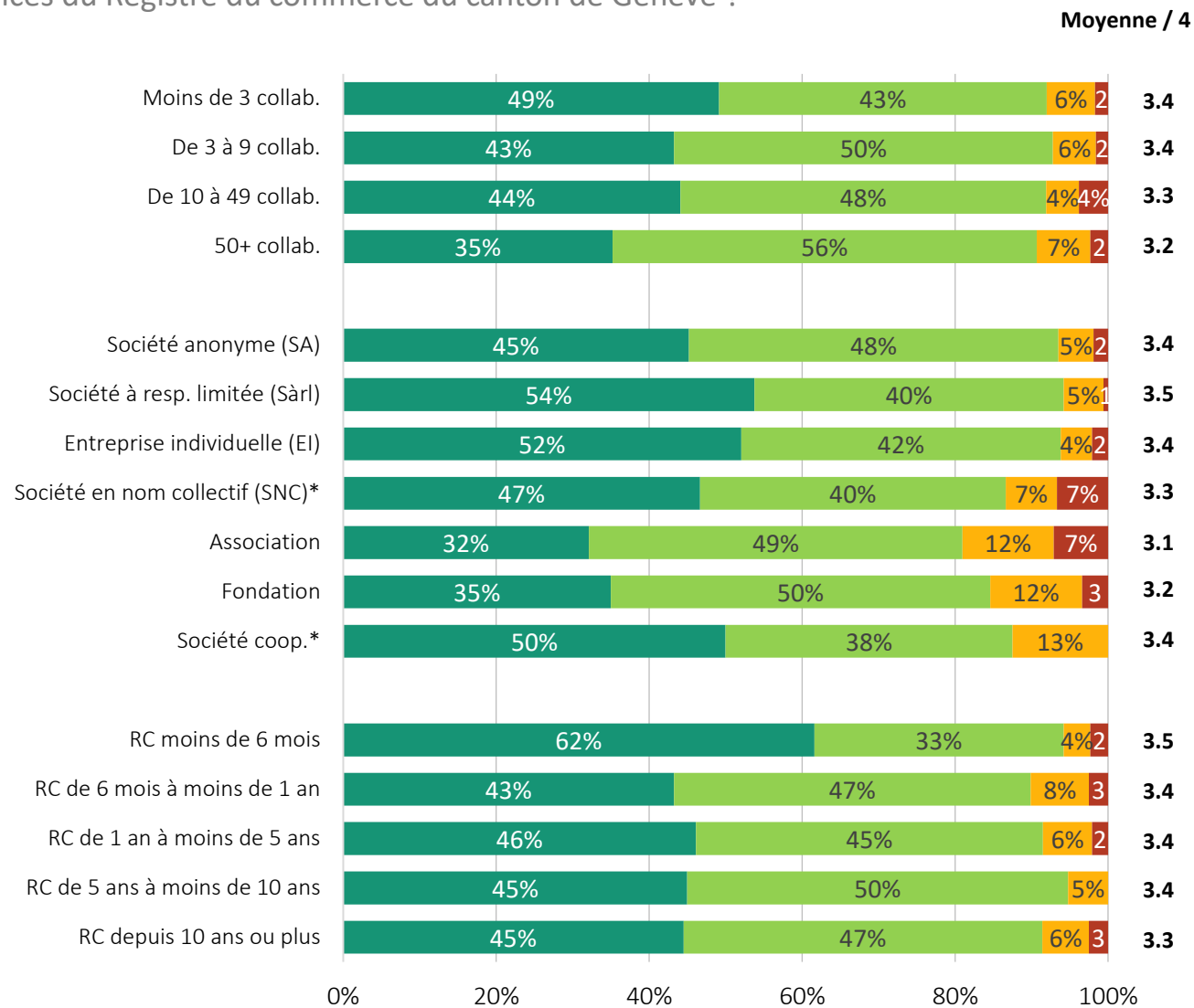
- Plinement satisfait.e (4)
- Plutôt satisfait.e (3)
- Plutôt pas satisfait.e (2)
- Pas du tout satisfait.e (1)

Satisfaction générale

Globalement, dans quelle mesure êtes-vous satisfait.e des services du Registre du commerce du canton de Genève ?



- Pleinement satisfait.e
- Plutôt satisfait.e
- Plutôt pas satisfait.e
- Pas du tout satisfait.e

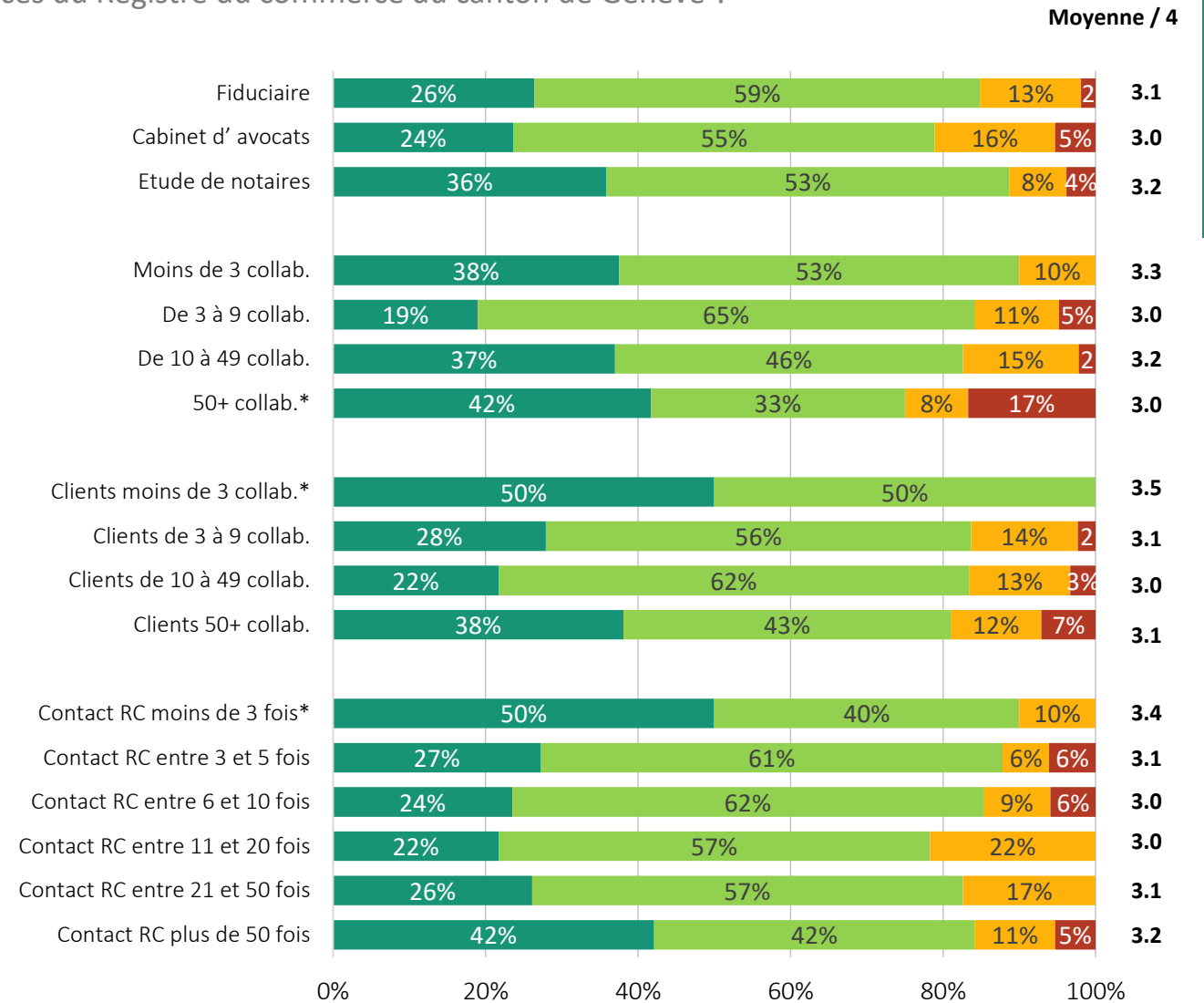
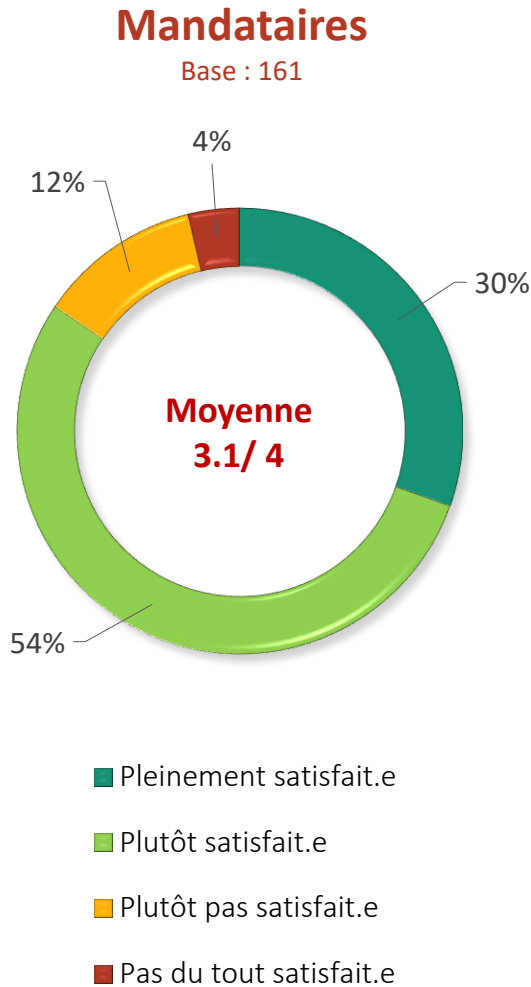


* Bases faibles, résultats à prendre avec précaution



Satisfaction générale

Globalement, dans quelle mesure êtes-vous satisfait.e des services du Registre du commerce du canton de Genève ?



Raisons de non-satisfaction

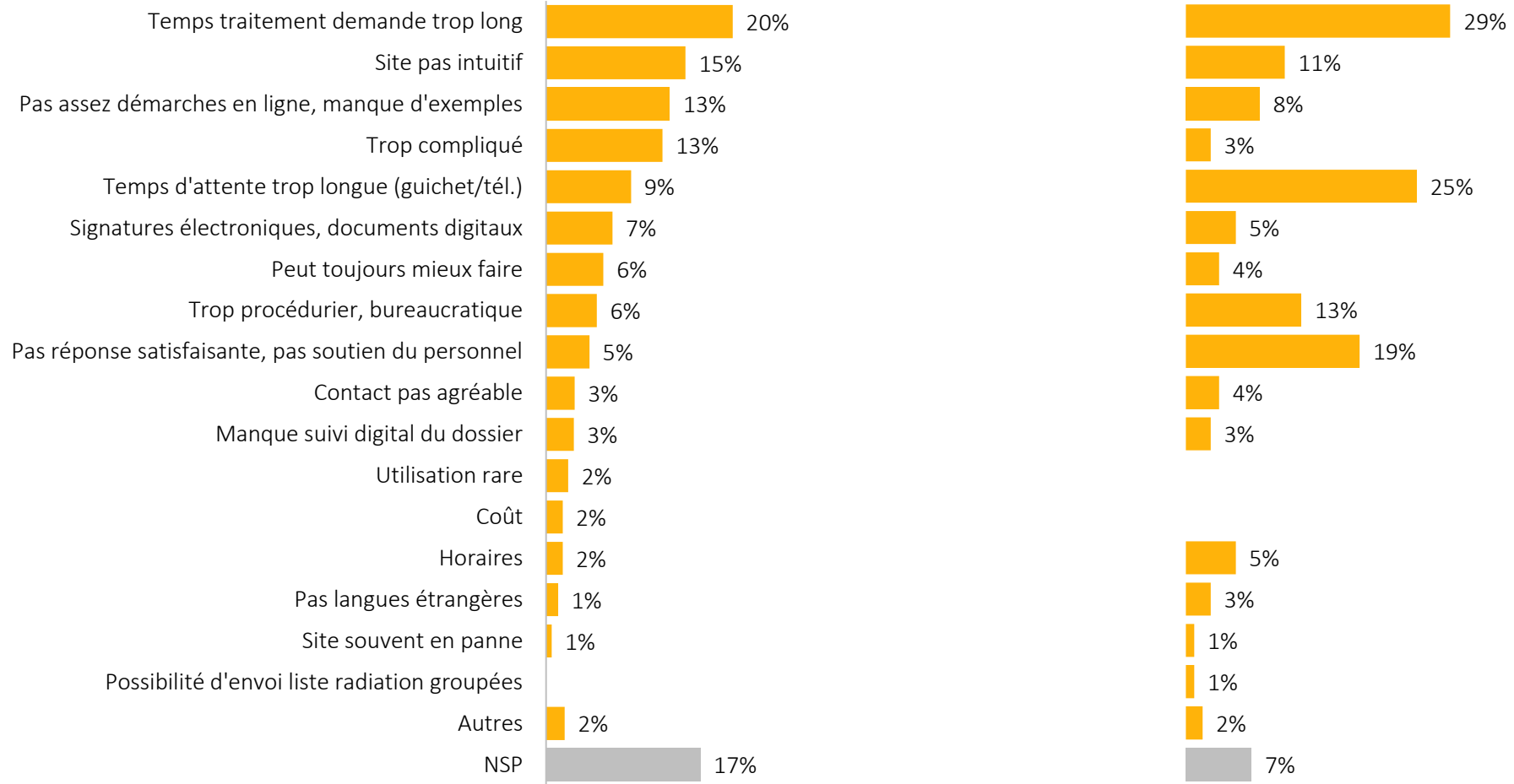
Pour quelles raisons n'êtes-vous pas pleinement satisfait.e des services du Registre du commerce du canton de Genève ?

Entreprises

Base : 708

Mandataires

Base : 112

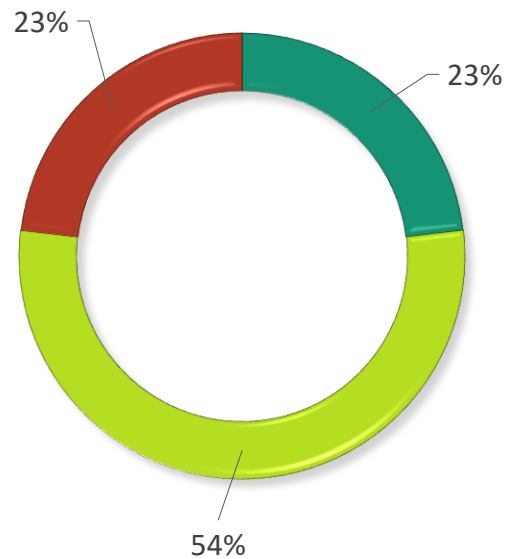


Satisfaction par rapport à d'autres cantons

Globalement, quelle est votre satisfaction du Registre du commerce du canton de Genève par rapport au Registre du commerce d'autres cantons ? Pourquoi êtes-vous moins satisfait.e du RC de Genève que du RC d'autres cantons ?

Mandataires

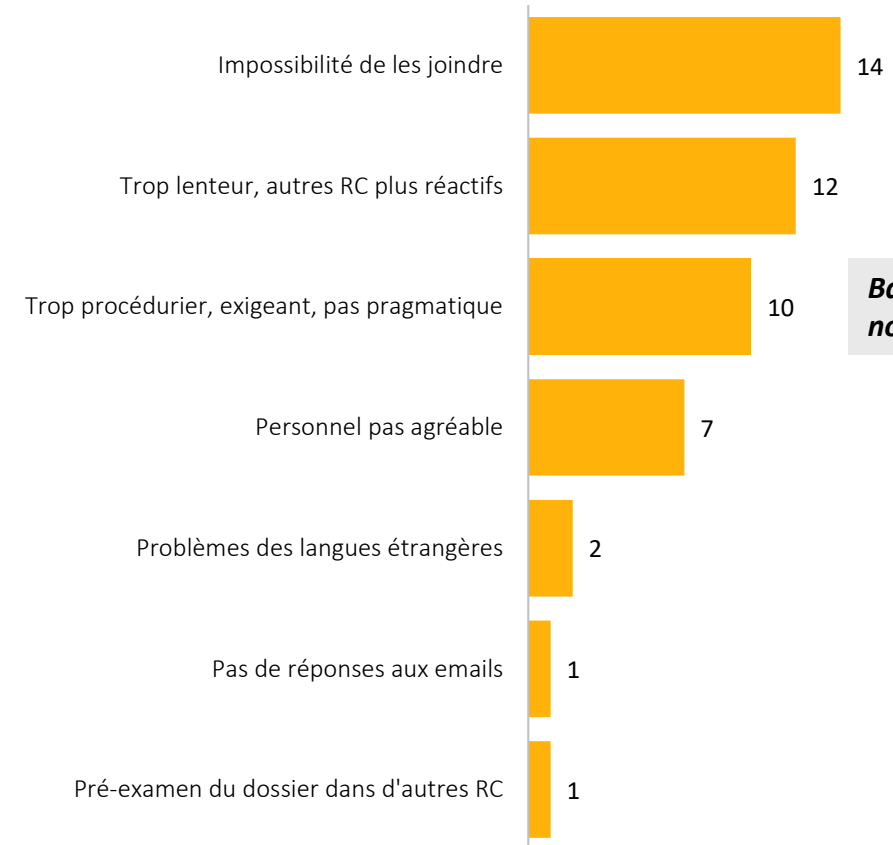
Base : 134 mandataires qui travaillent avec des RC d'autres cantons



- Je suis plus satisfait du RC du canton de Genève
- C'est équivalent
- Je suis moins satisfait du RC du canton de Genève que du RC d'autres cantons

Mandataires

Base : 31 mandataires moins satisfaits du RC de Genève



Base faible : Graphique en nombre de répondants

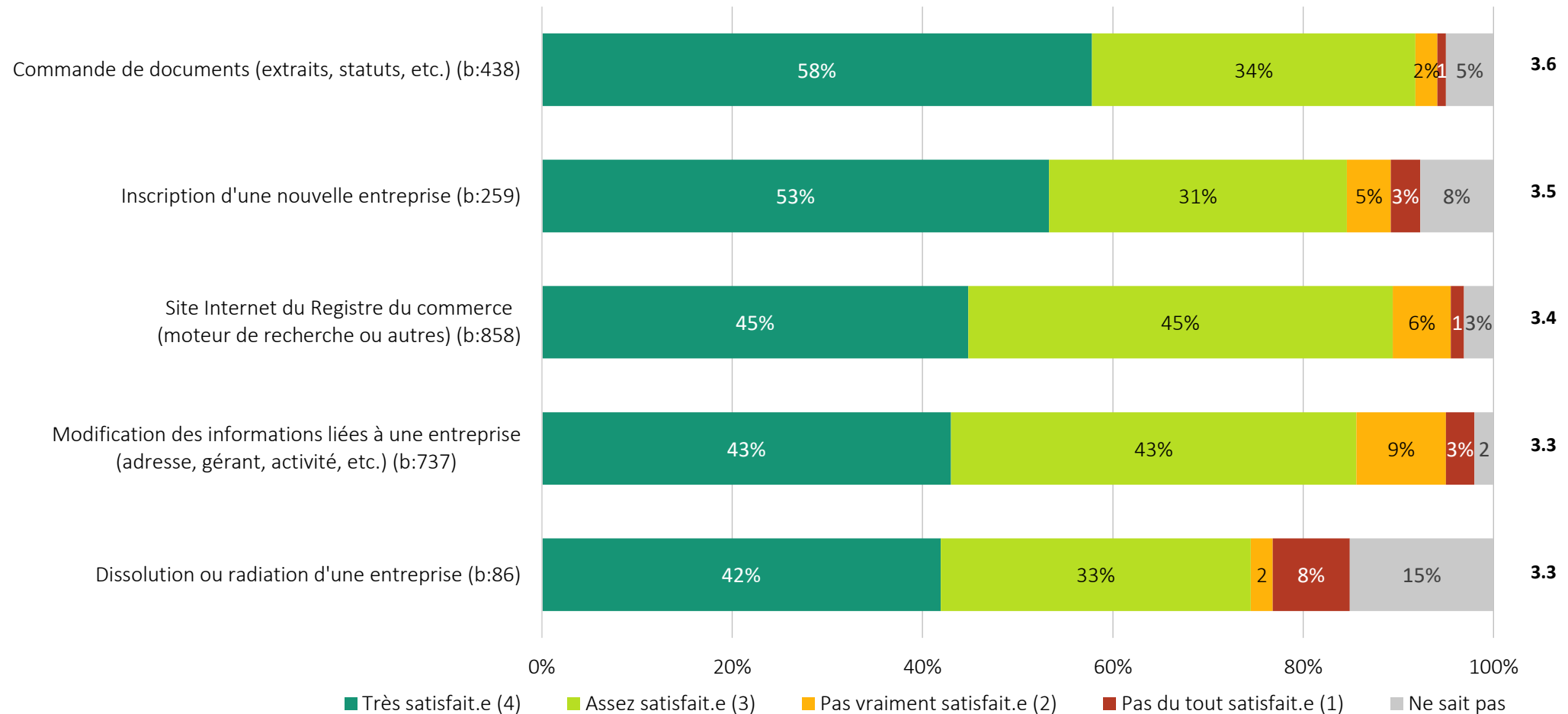
Satisfaction quant aux services utilisés

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait.e quant aux services du Registre du commerce que vous avez utilisés ?

Entreprises

Base : entreprises qui utilisent les services

Moyenne / 4



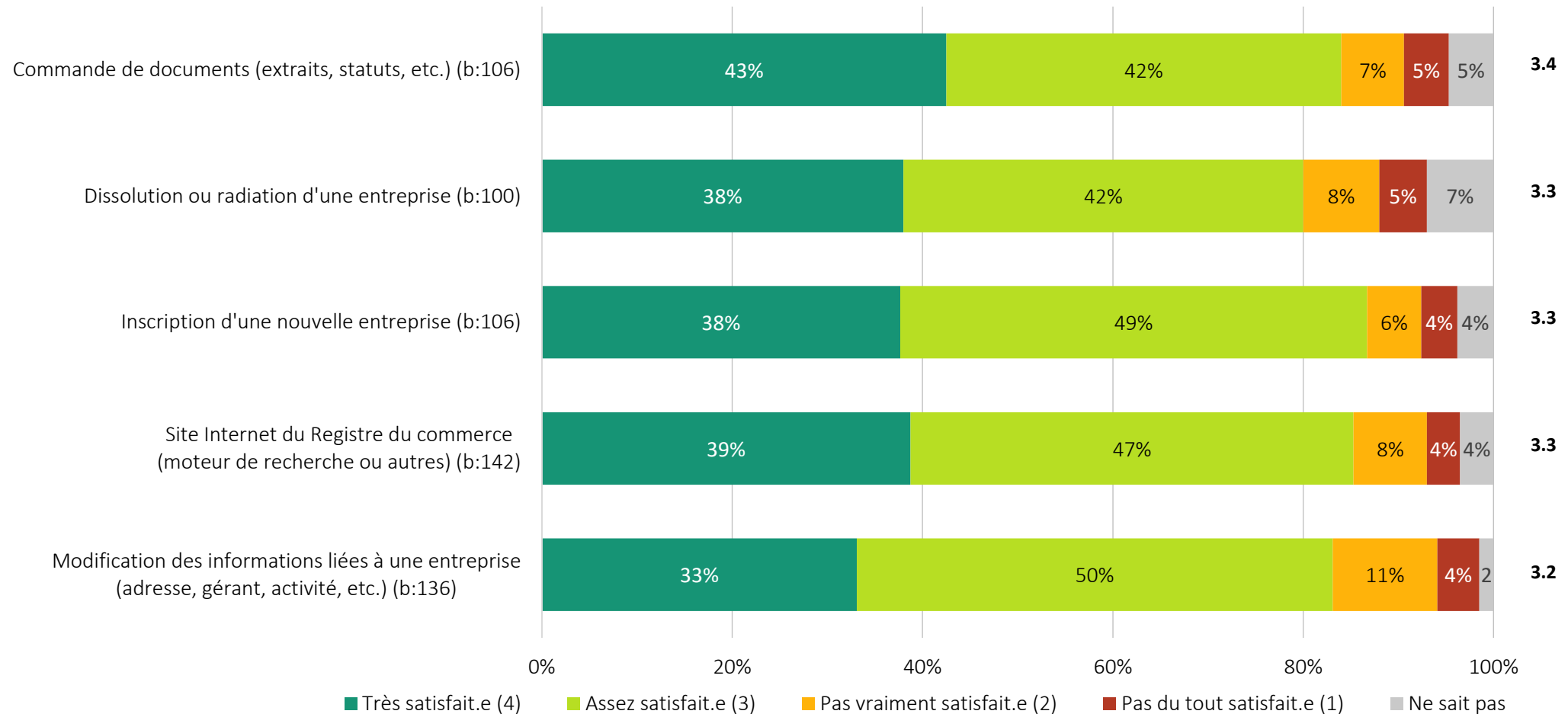
Satisfaction quant aux services utilisés

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait.e quant aux services du Registre du commerce que vous avez utilisés ?

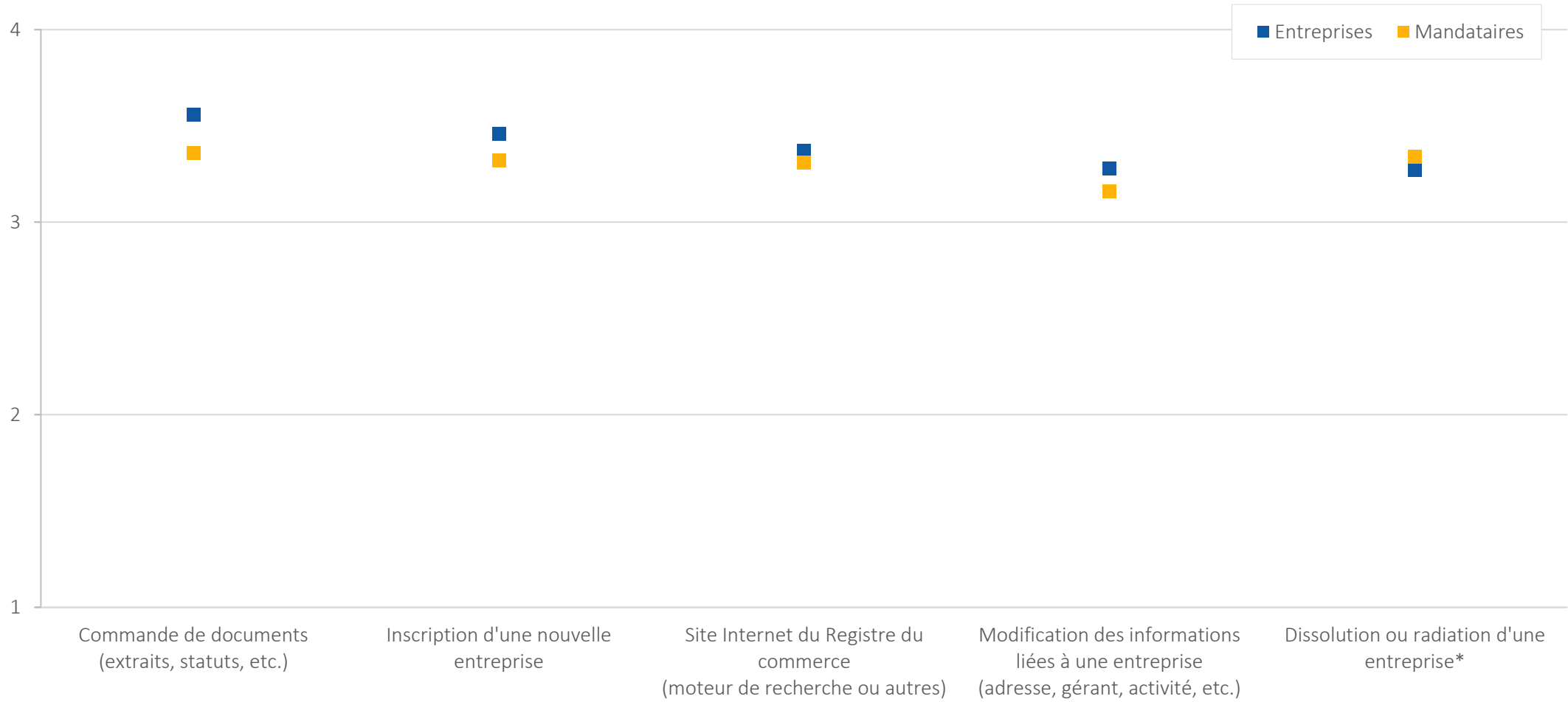
Mandataires

Base : mandataires qui utilisent les services

Moyenne / 4



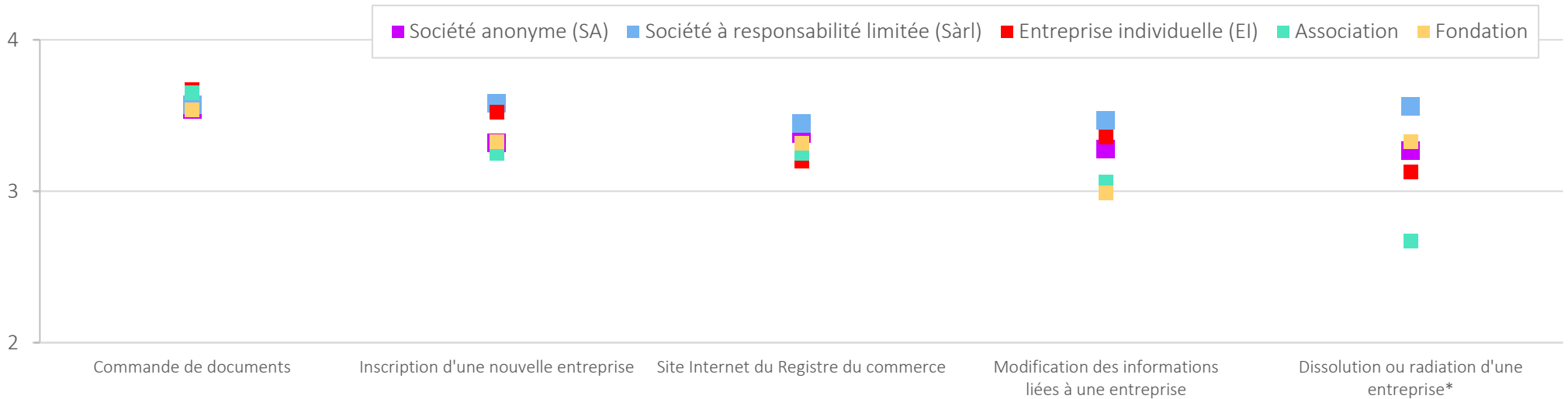
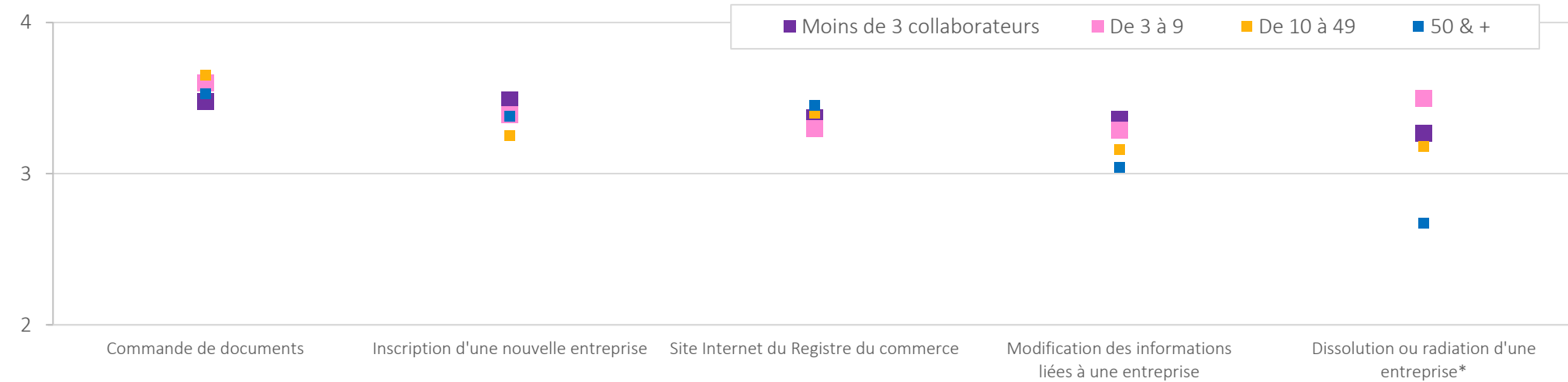
Satisfaction quant aux services utilisés



Satisfaction quant aux services utilisés

Entreprises

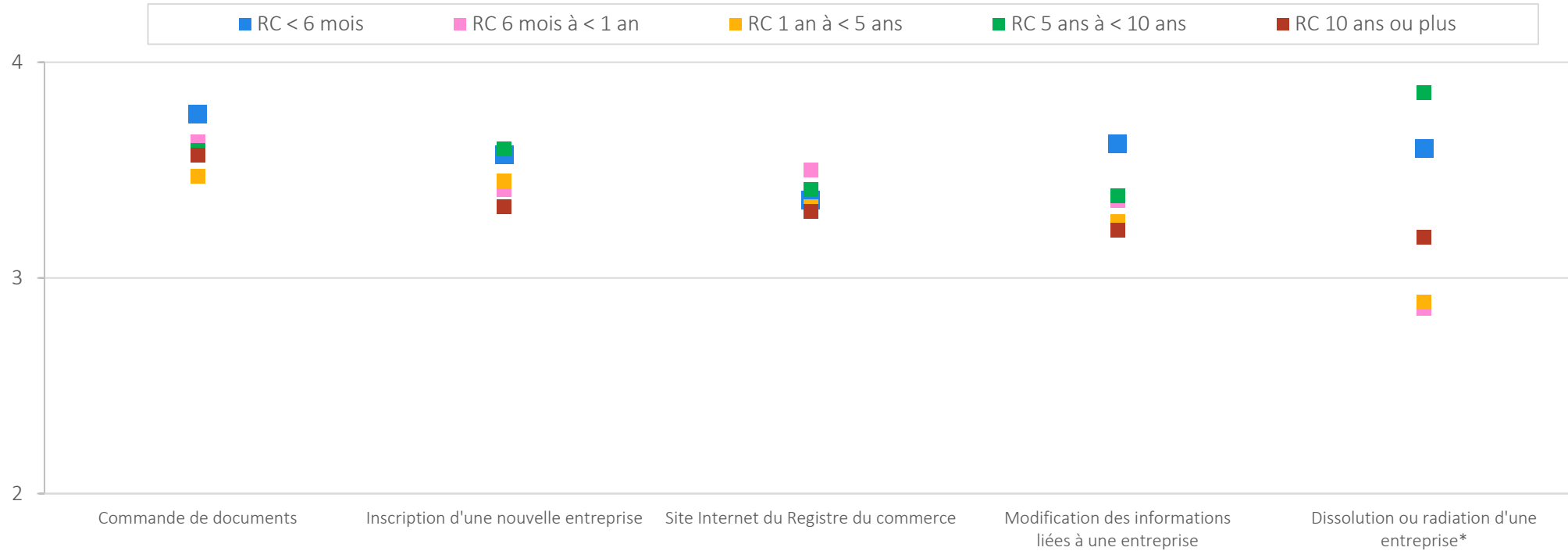
Base : entreprises qui utilisent les services



Satisfaction quant aux services utilisés

Entreprises

Base : entreprises qui utilisent les services

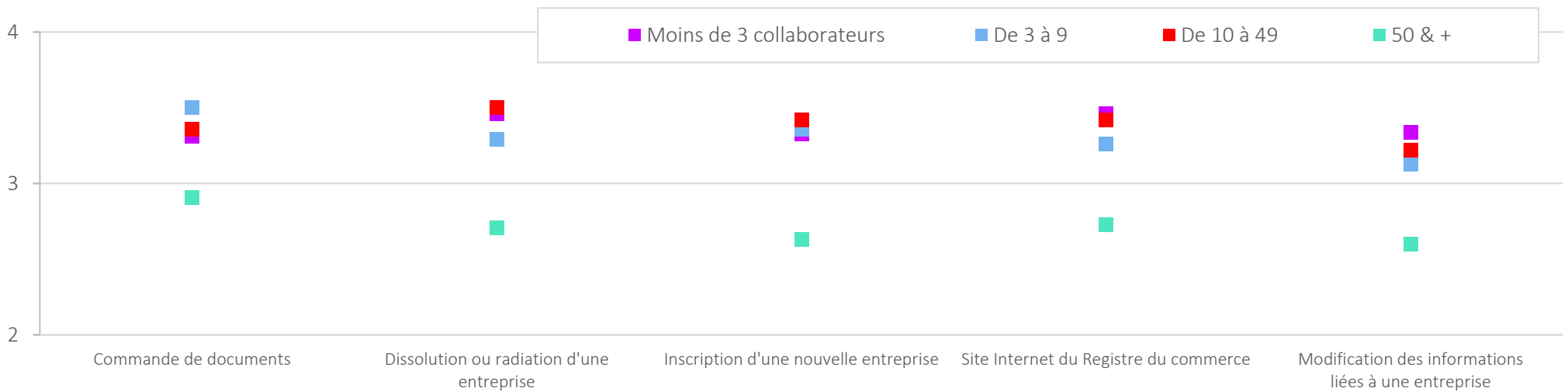
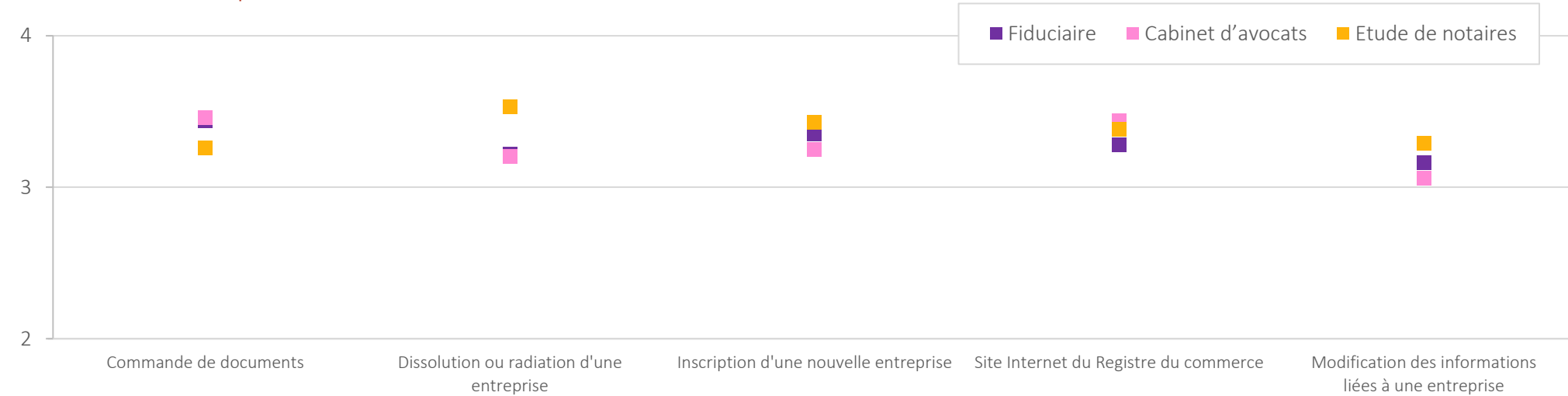


Satisfaction quant aux services utilisés

Mandataires

Base : mandataires qui utilisent les services

Bases faibles pour les sous-catégories. Résultats à prendre avec précaution



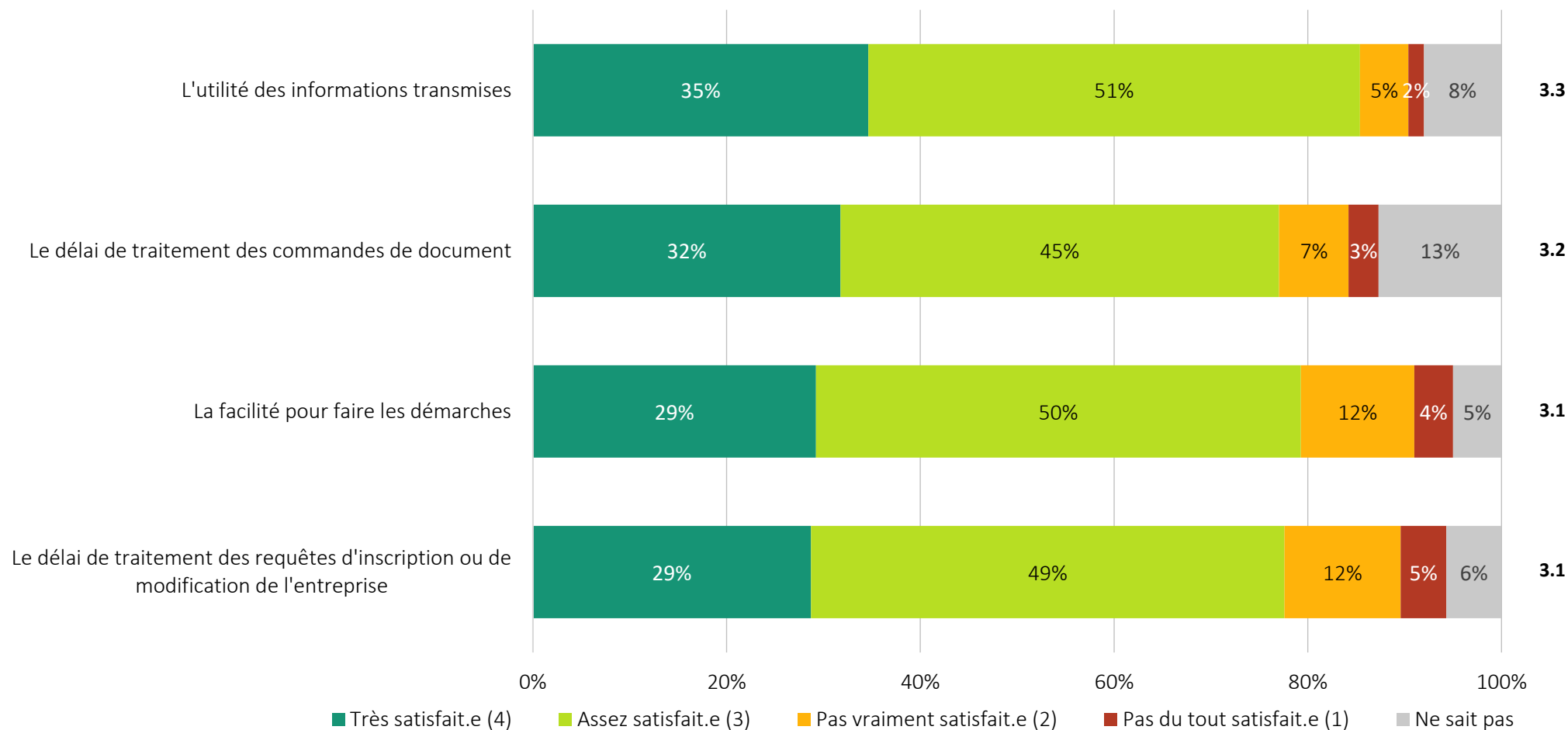
Satisfaction quant au Registre du commerce

Quel est votre avis sur les éléments suivants concernant le Registre du commerce du canton de Genève ?

Entreprises

Base : 1'311 entreprises

Moyenne / 4



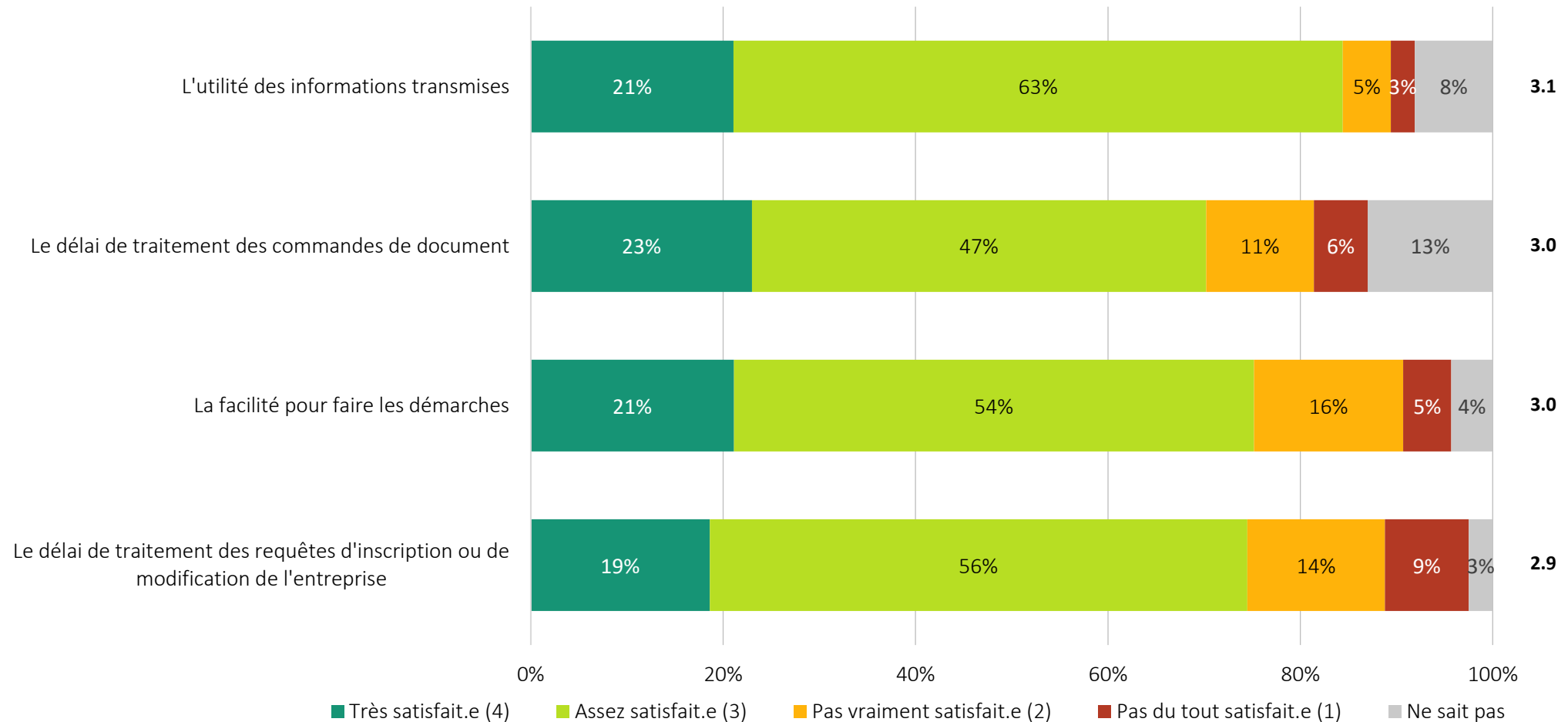
Satisfaction quant au Registre du commerce

Quel est votre avis sur les éléments suivants concernant le Registre du commerce du canton de Genève ?

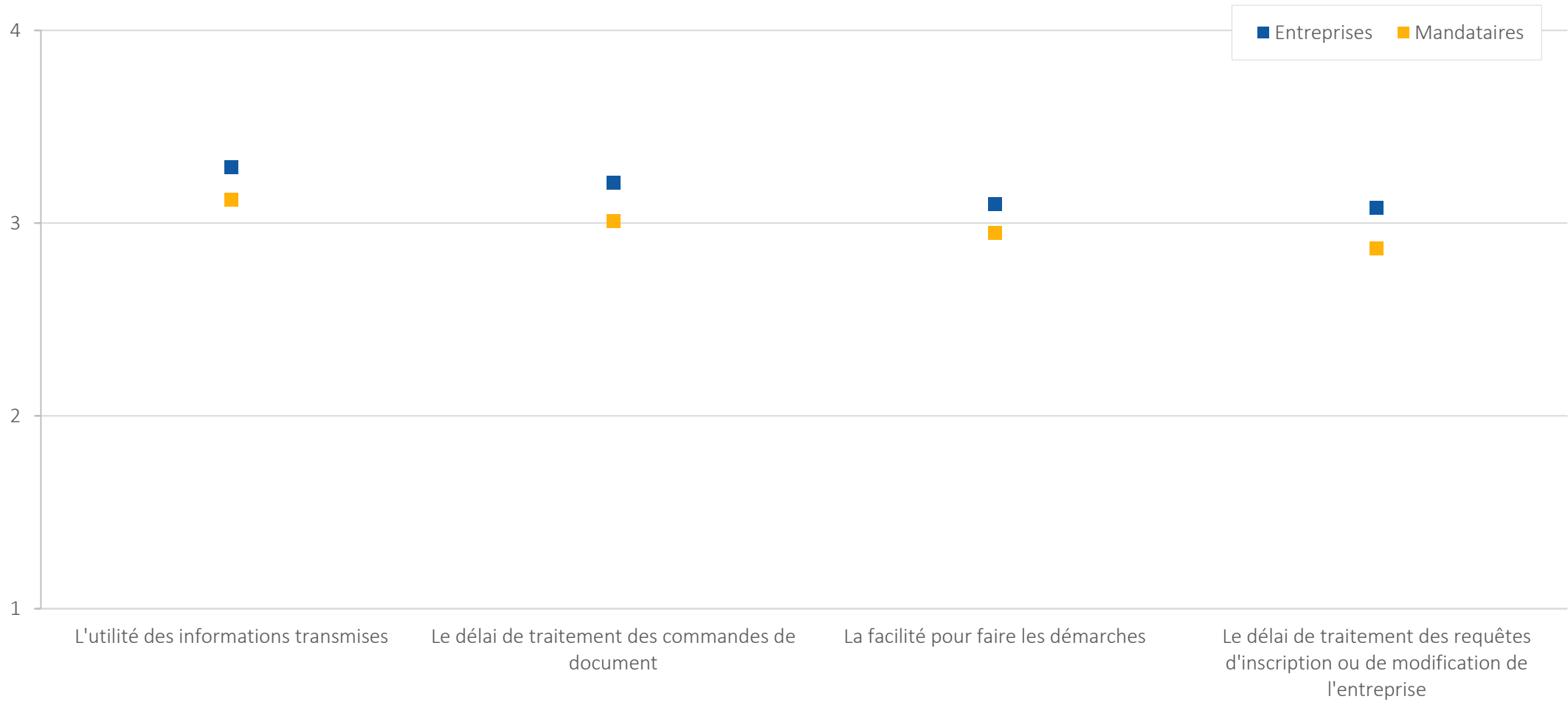
Mandataires

Base : 161 mandataires

Moyenne / 4



Satisfaction quant au Registre du commerce



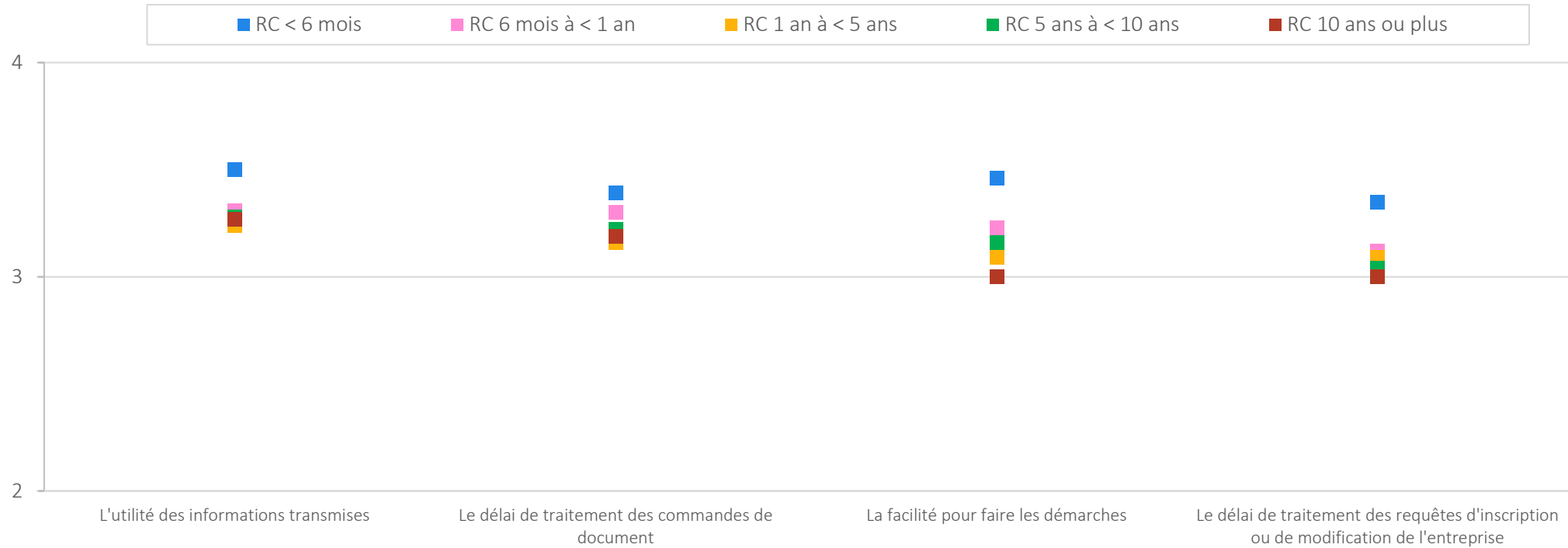
Satisfaction quant au Registre du commerce

Entreprises



Satisfaction quant au Registre du commerce

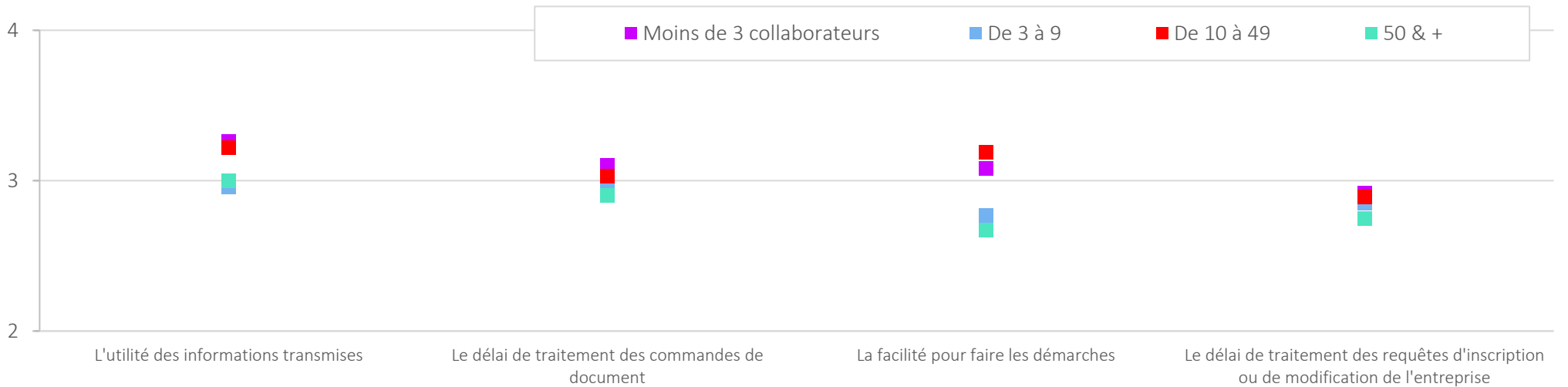
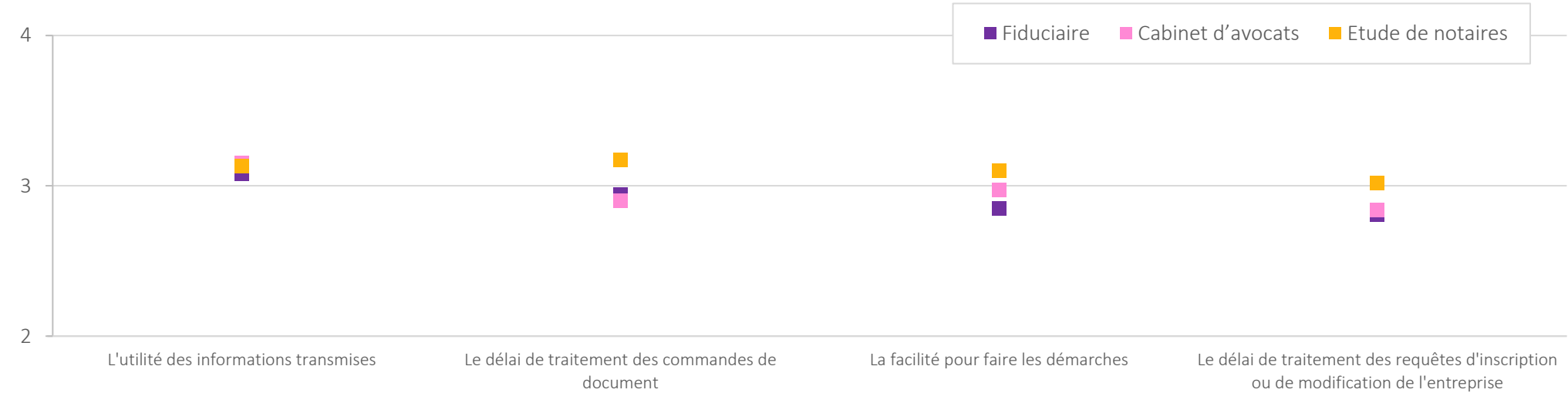
Entreprises



Satisfaction quant au Registre du commerce

Mandataires

Bases faibles pour les sous-catégories. Résultats à prendre avec précaution



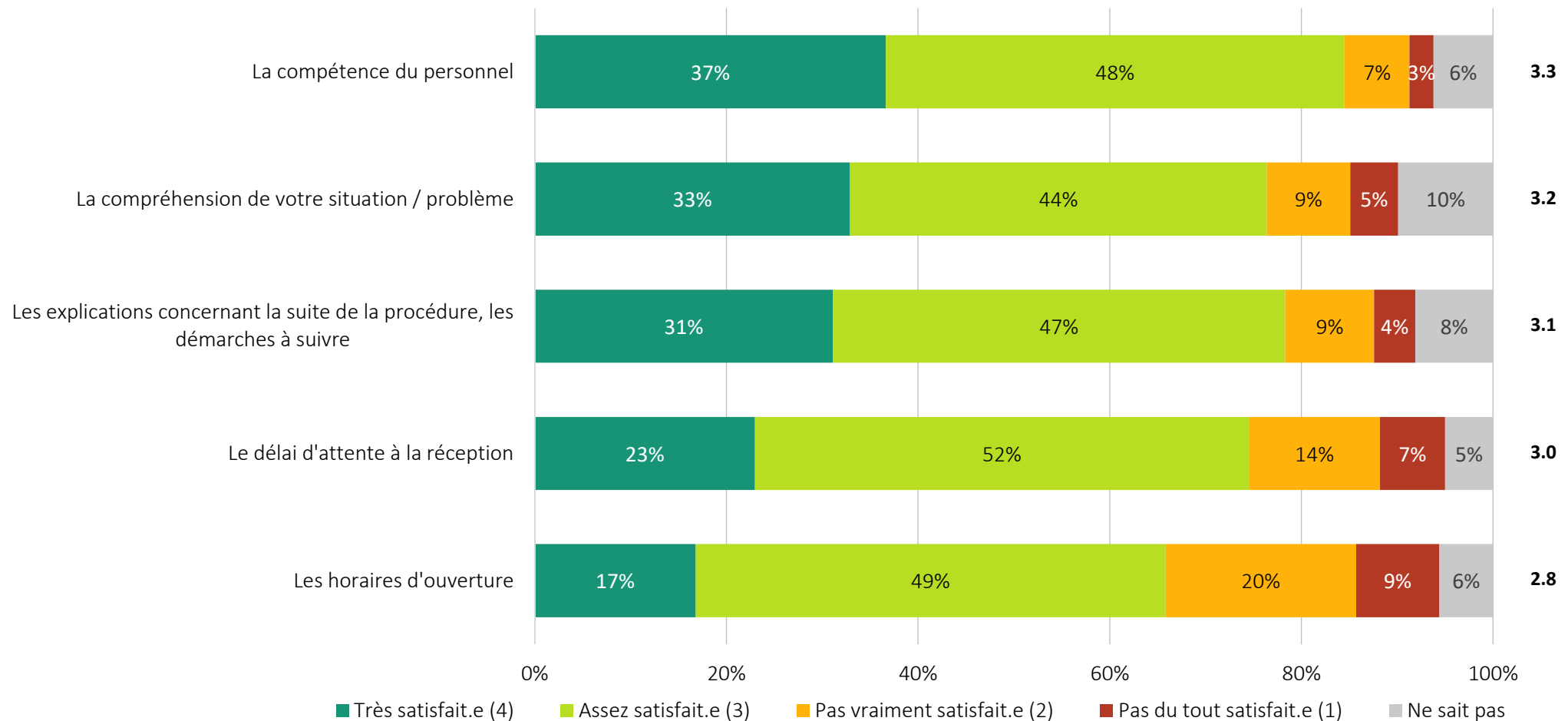
Satisfaction quant au guichet du Registre du commerce

Vous vous êtes rendu.e au guichet du Registre du commerce. Quelle est votre satisfaction sur les points suivants ?

Entreprises

Base : 161 entreprises qui sont allées au guichet

Moyenne / 4



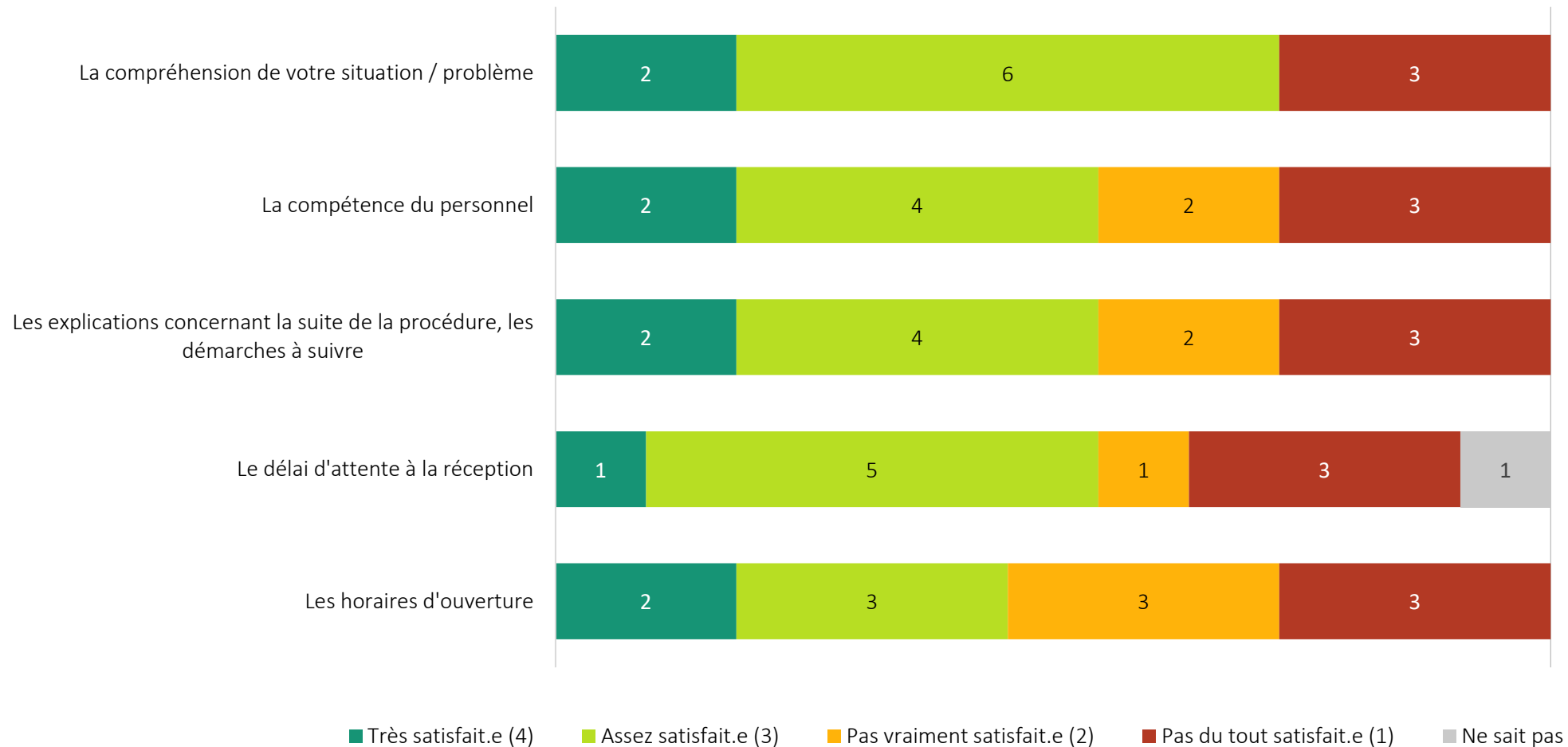
Satisfaction quant au guichet du Registre du commerce

Vous vous êtes rendu.e au guichet du Registre du commerce. Quelle est votre satisfaction sur les points suivants ?

Mandataires

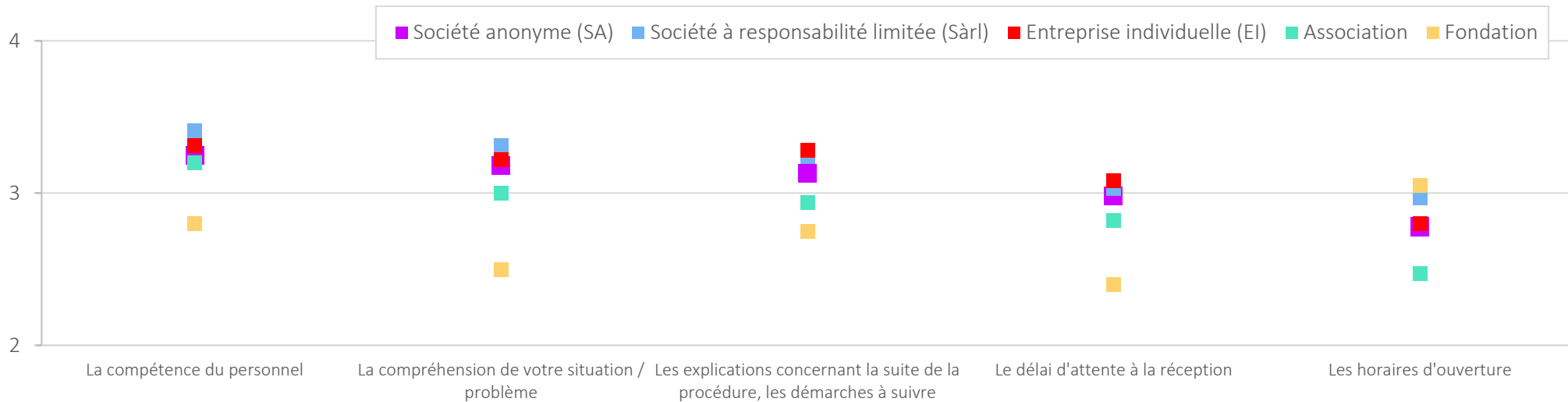
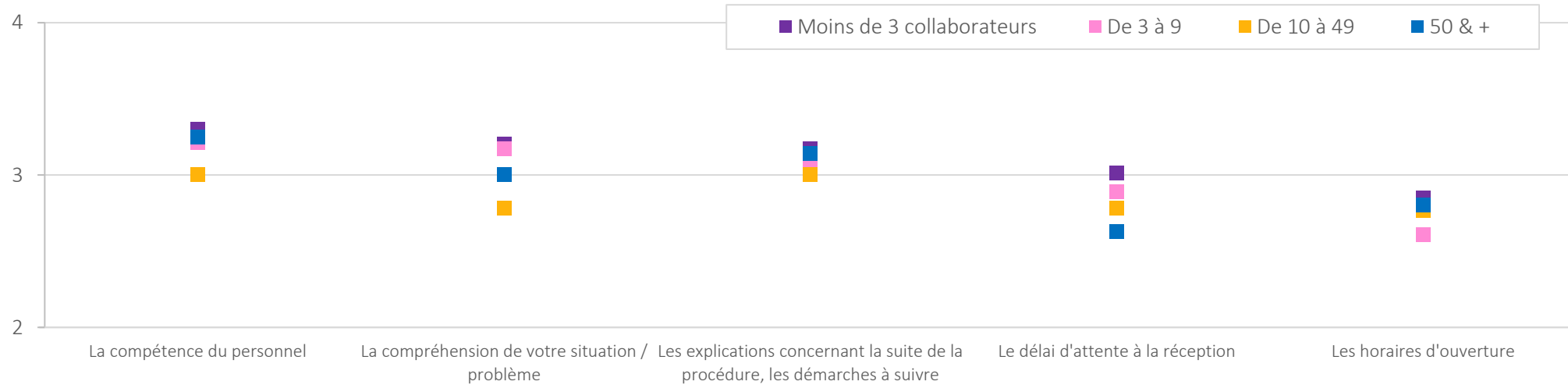
Base : 11 mandataires qui sont allés au guichet

Base faible : Graphique en nombre de répondants



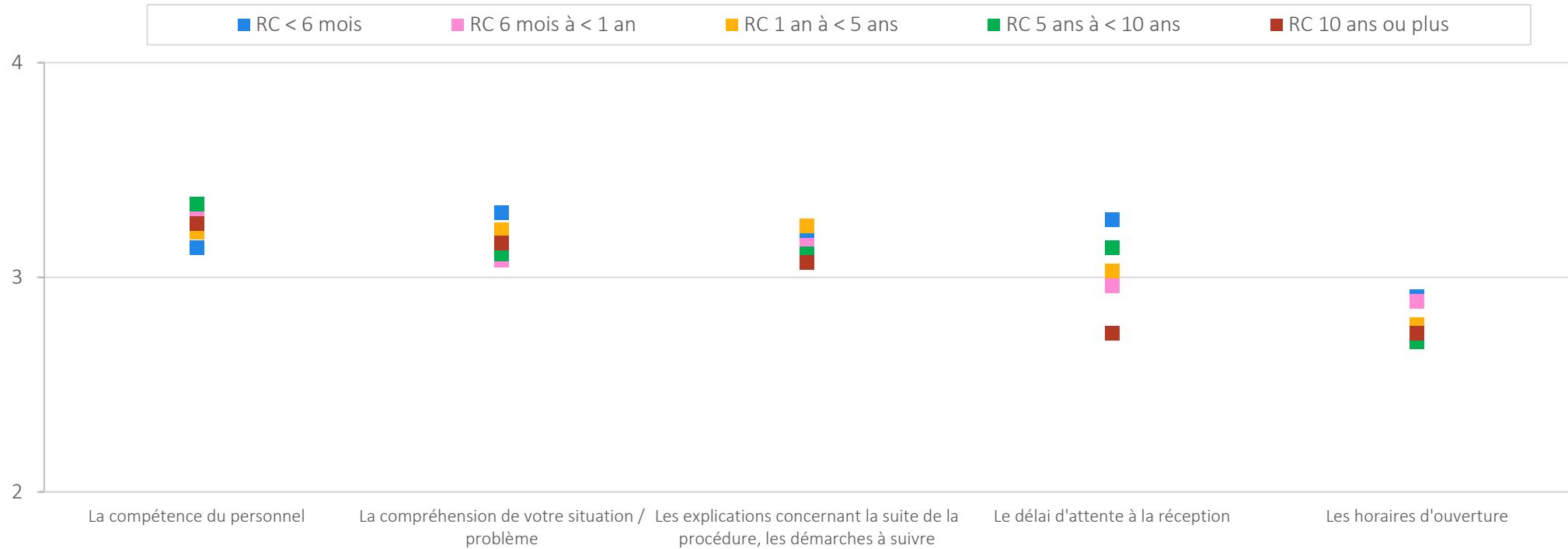
Satisfaction quant au guichet du Registre du commerce

Entreprises



Satisfaction quant au guichet du Registre du commerce

Entreprises

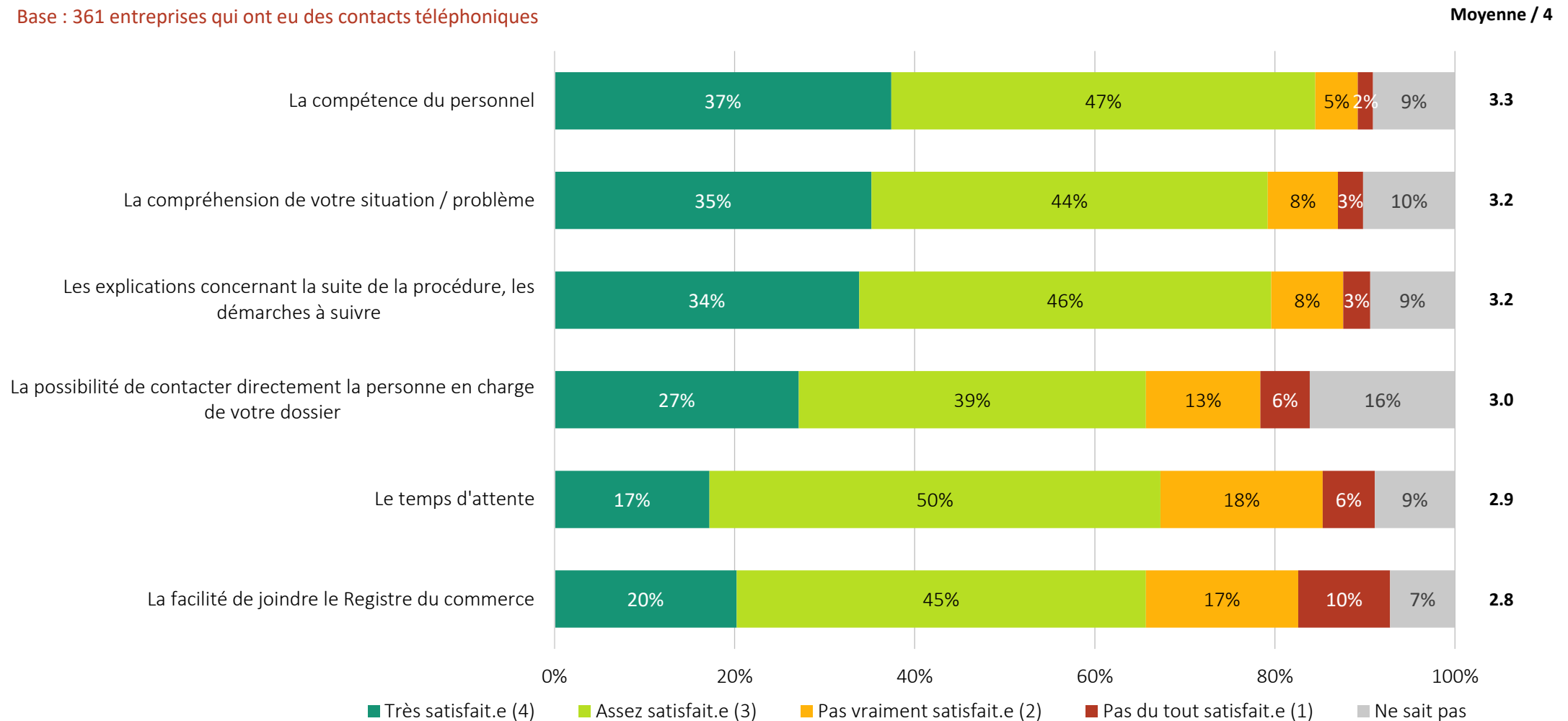


Satisfaction quant aux contacts téléphoniques

Vous avez eu des contacts téléphoniques avec le Registre du commerce. Quelle est votre satisfaction sur les points suivants ?

Entreprises

Base : 361 entreprises qui ont eu des contacts téléphoniques



Satisfaction quant aux contacts téléphoniques

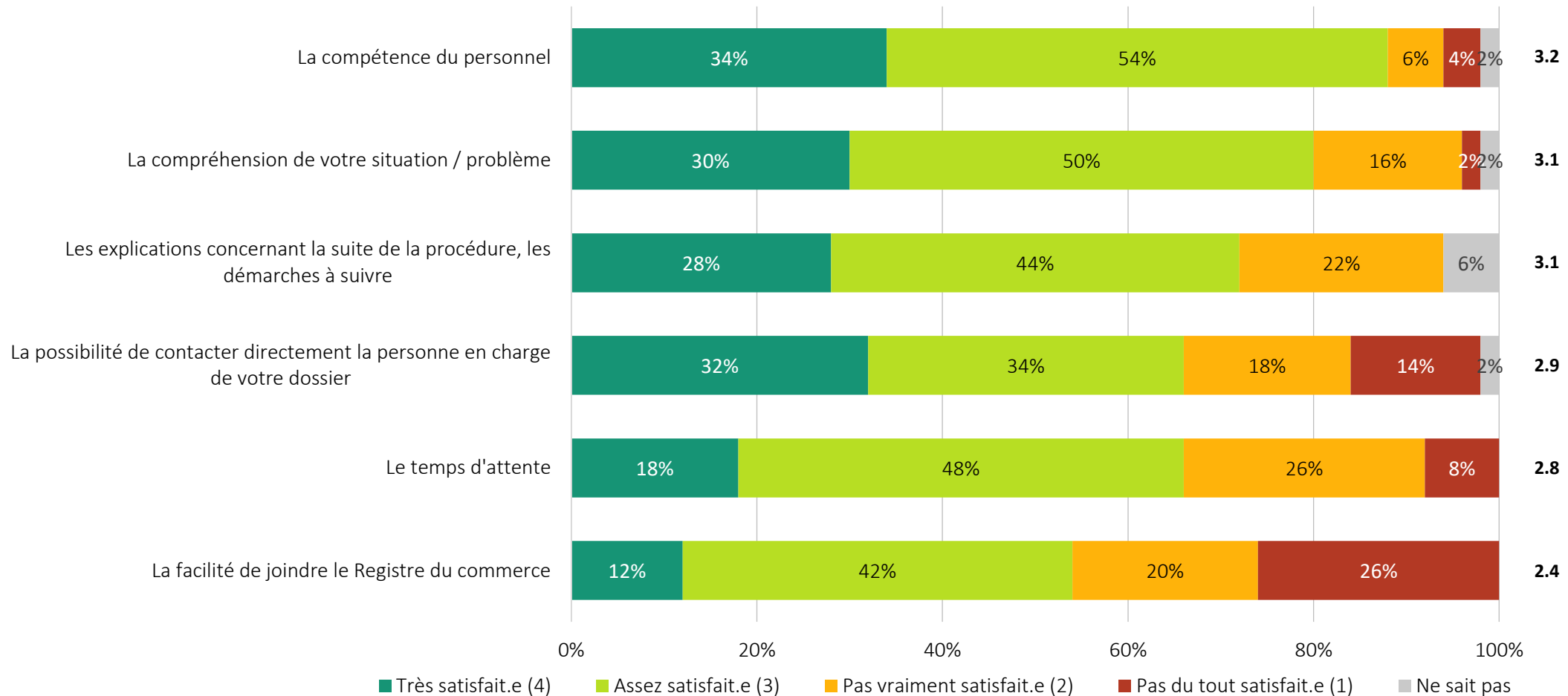
Vous avez eu des contacts téléphoniques avec le Registre du commerce. Quelle est votre satisfaction sur les points suivants ?

Mandataires

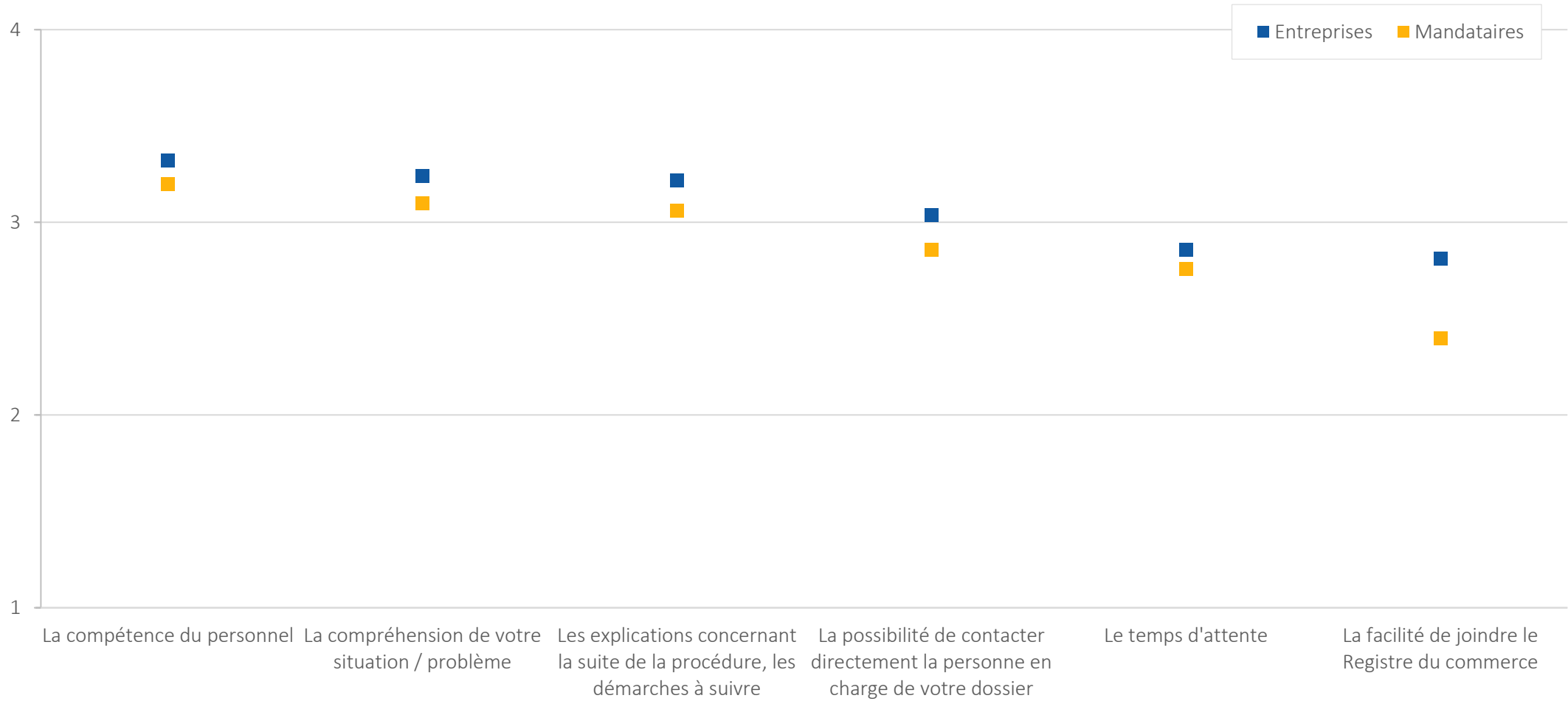
Base : 50 mandataires qui ont eu des contacts téléphoniques

Bases faibles. Résultats à prendre avec précaution

Moyenne / 4

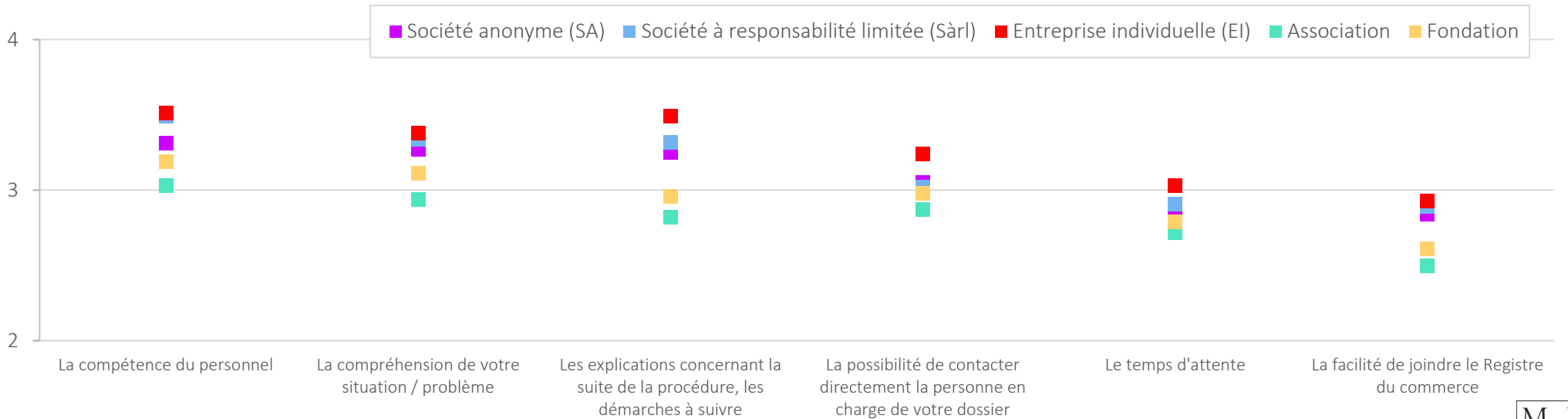
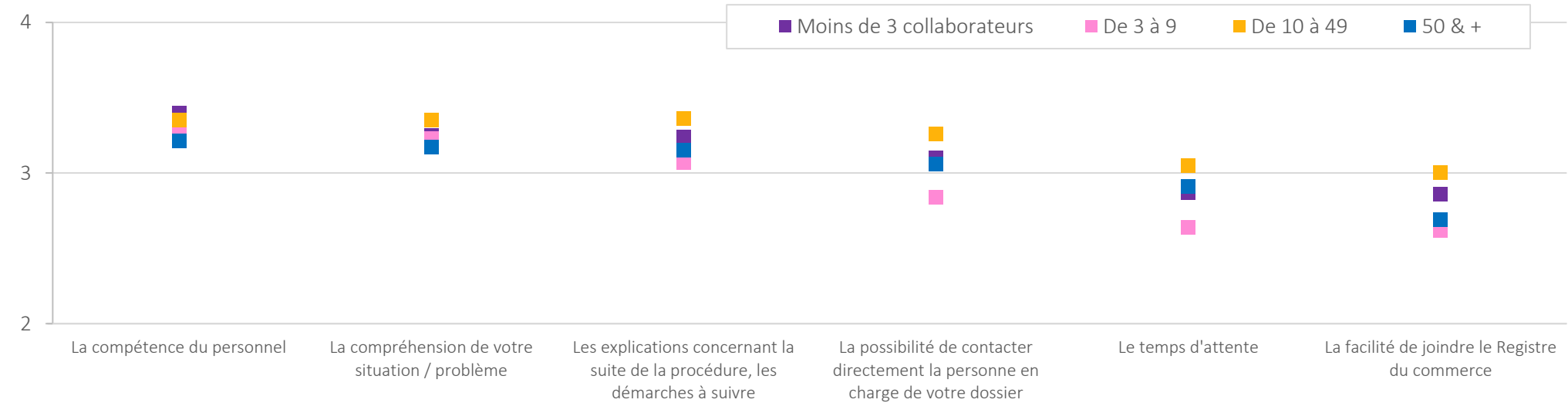


Satisfaction quant aux contacts téléphoniques



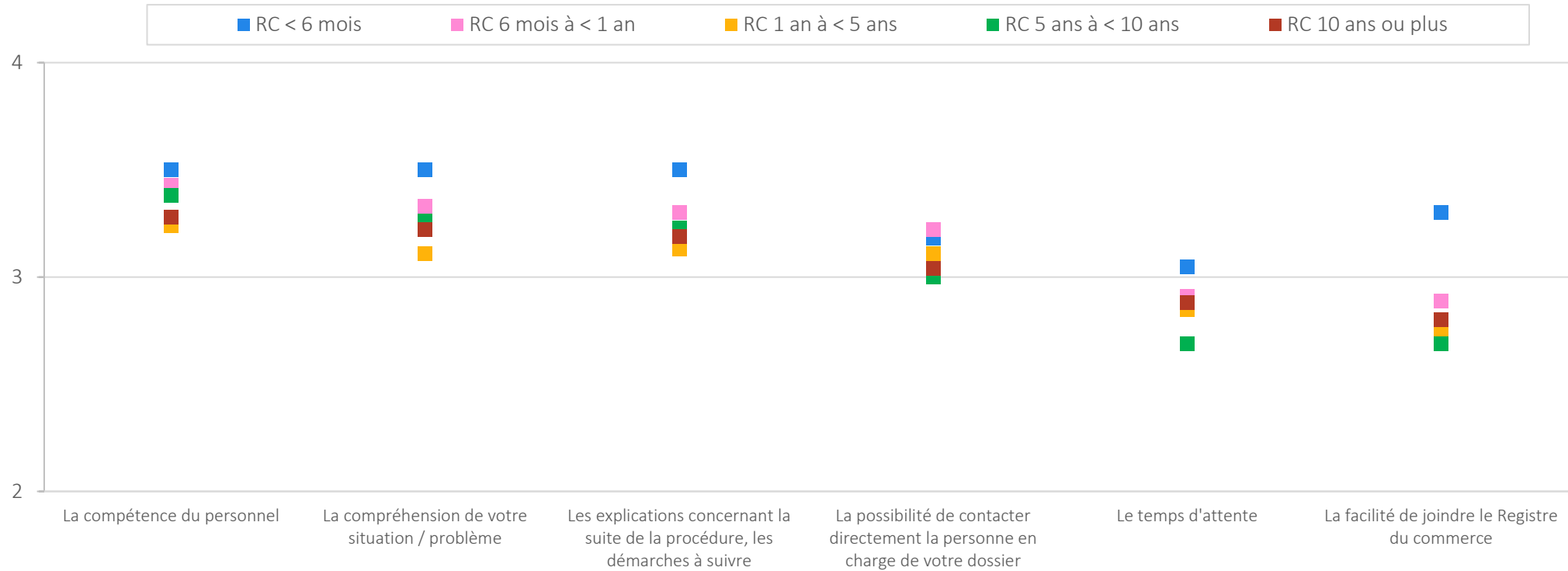
Satisfaction quant aux contacts téléphoniques

Entreprises



Satisfaction quant aux contacts téléphoniques

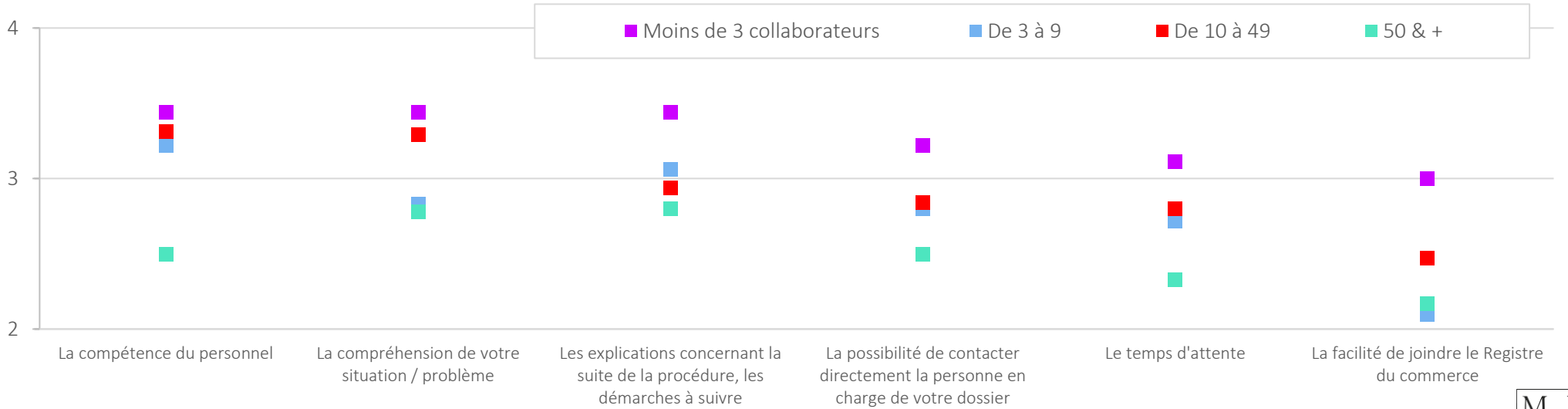
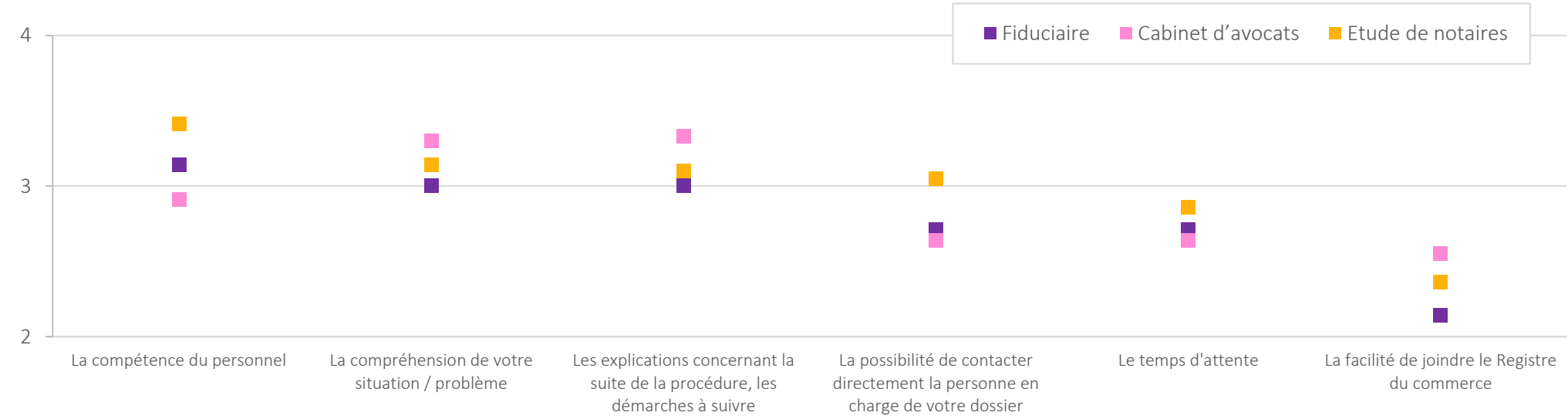
Entreprises



Satisfaction quant aux contacts téléphoniques

Mandataires

Bases faibles pour les sous-catégories. Résultats à prendre avec précaution

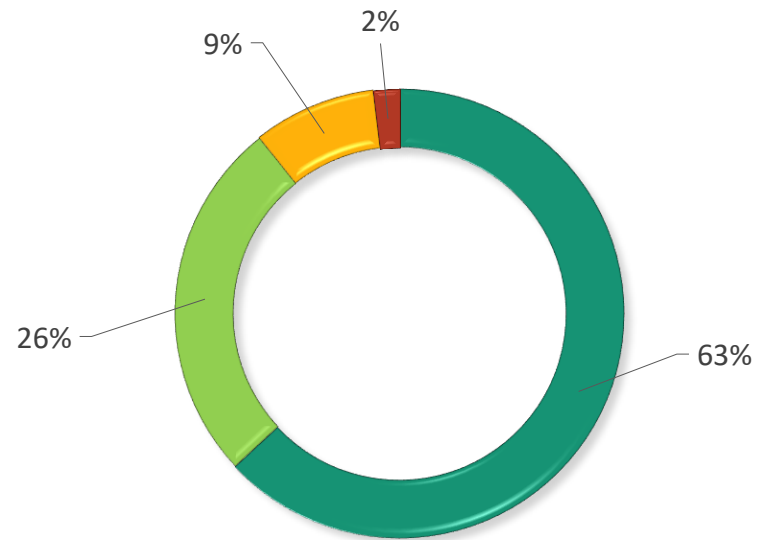


Evaluation des échanges

Que pensez-vous du nombre d'échanges (allers-retours) entre le Registre du commerce et vous pour traiter votre demande ?

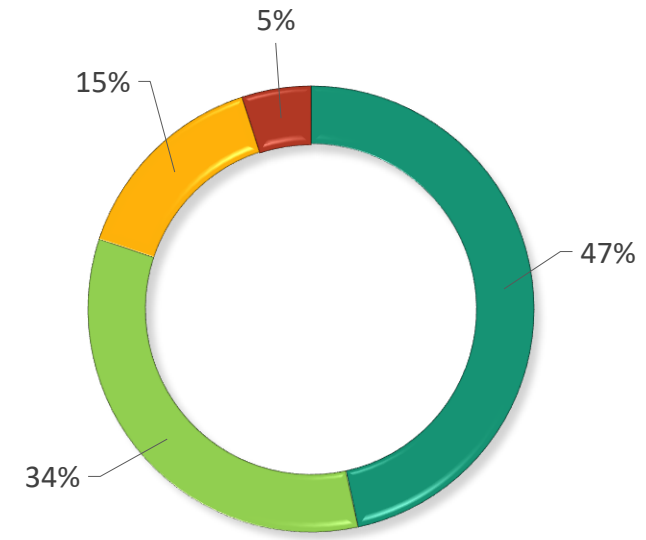
Entreprises

Base : 1'311



Mandataires

Base : 161



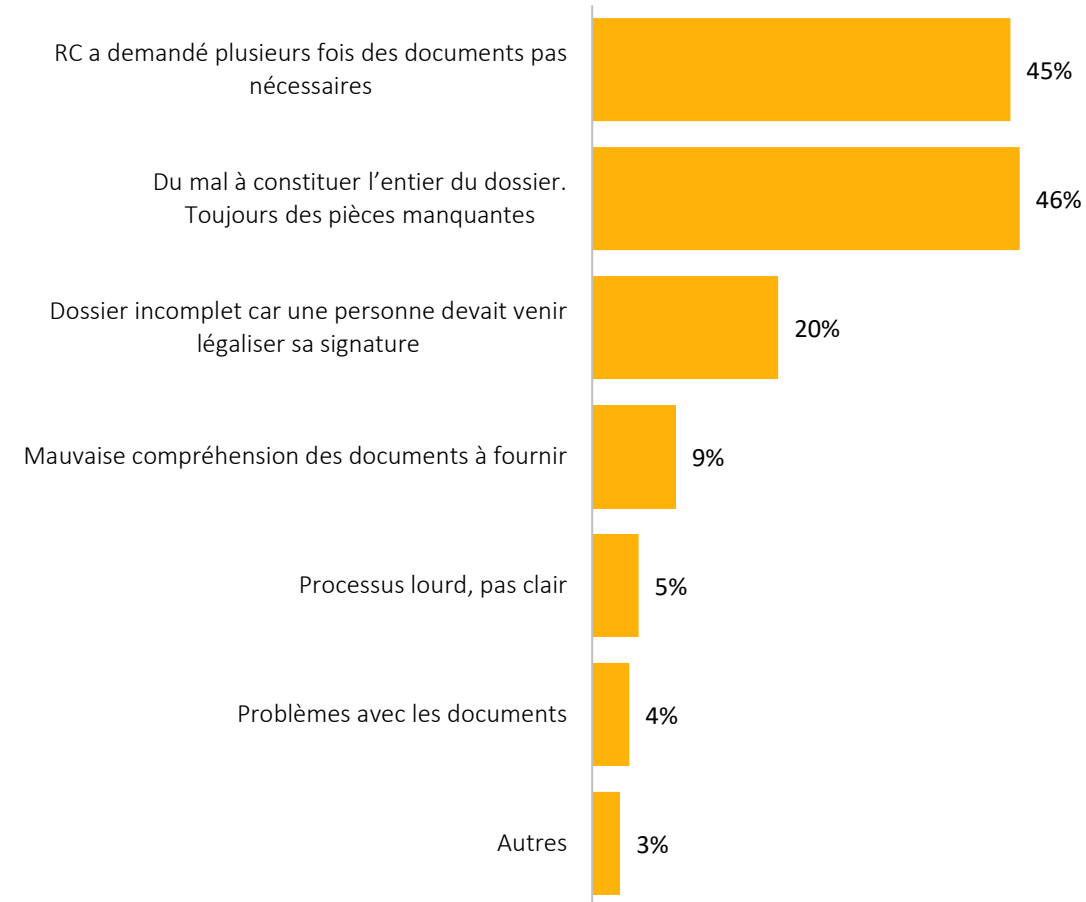
- Il y a eu très peu d'échanges
- Il y a eu plusieurs échanges mais ils étaient nécessaires pour répondre aux exigences légales
- Il y a eu beaucoup d'échanges et cela a un peu ralenti le processus
- Il y a eu énormément d'échanges et cela a beaucoup ralenti le processus

Evaluation des échanges

Quelles sont selon vous les raisons de ces nombreux échanges avec le Registre du commerce ?

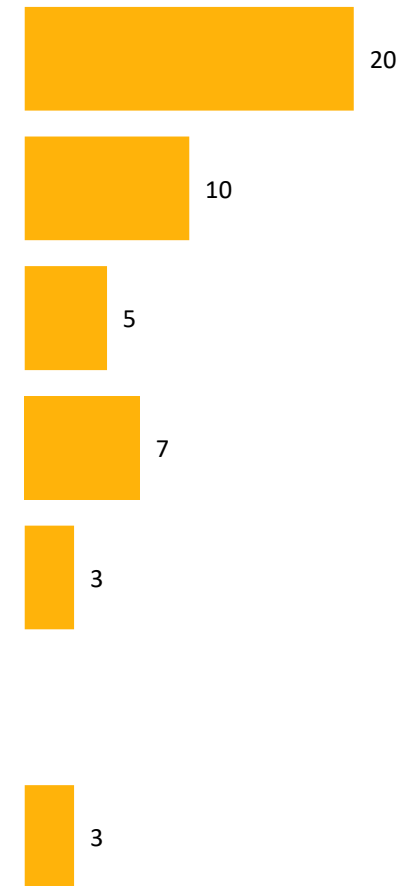
Entreprises

Base : 141 entreprises qui trouvent qu'il y a trop d'échanges



Mandataires

Base : 32 mandataires qui trouvent qu'il y a trop d'échanges



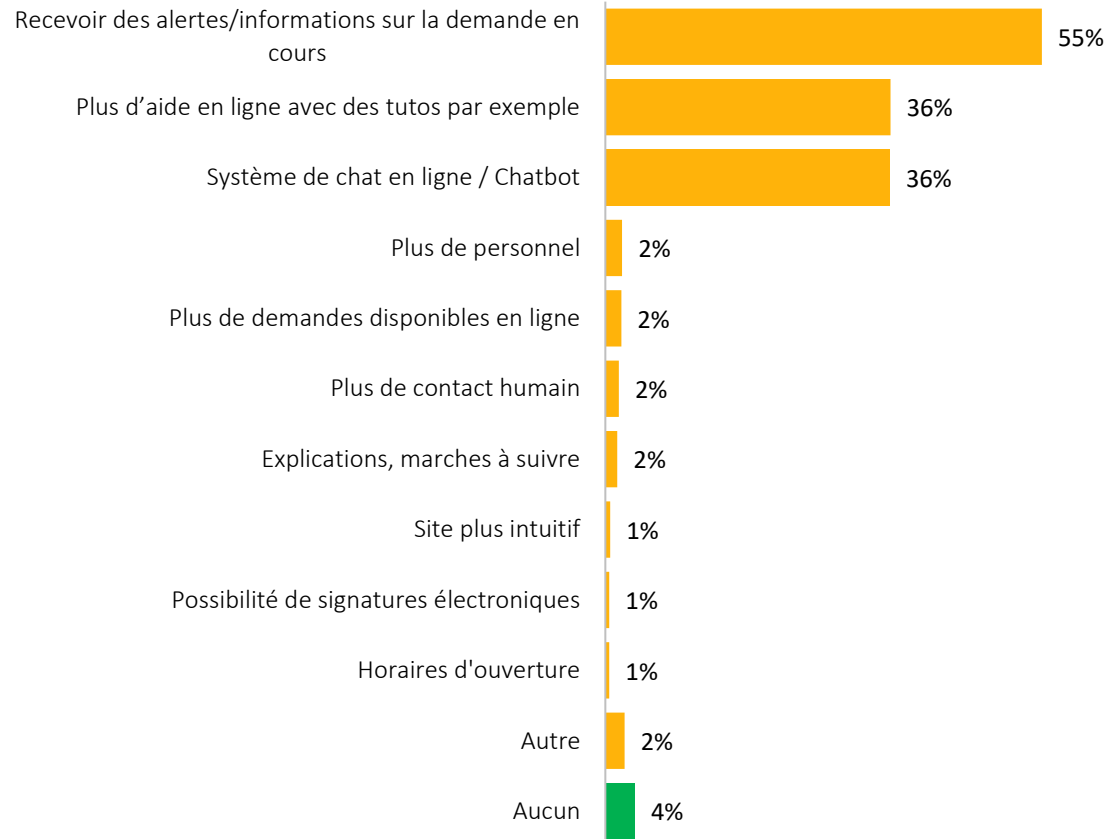
Base faible : Graphique en nombre de répondants

Axes d'amélioration prioritaires

Quels seraient selon vous les axes d'amélioration prioritaires du Registre du commerce du canton de Genève ?

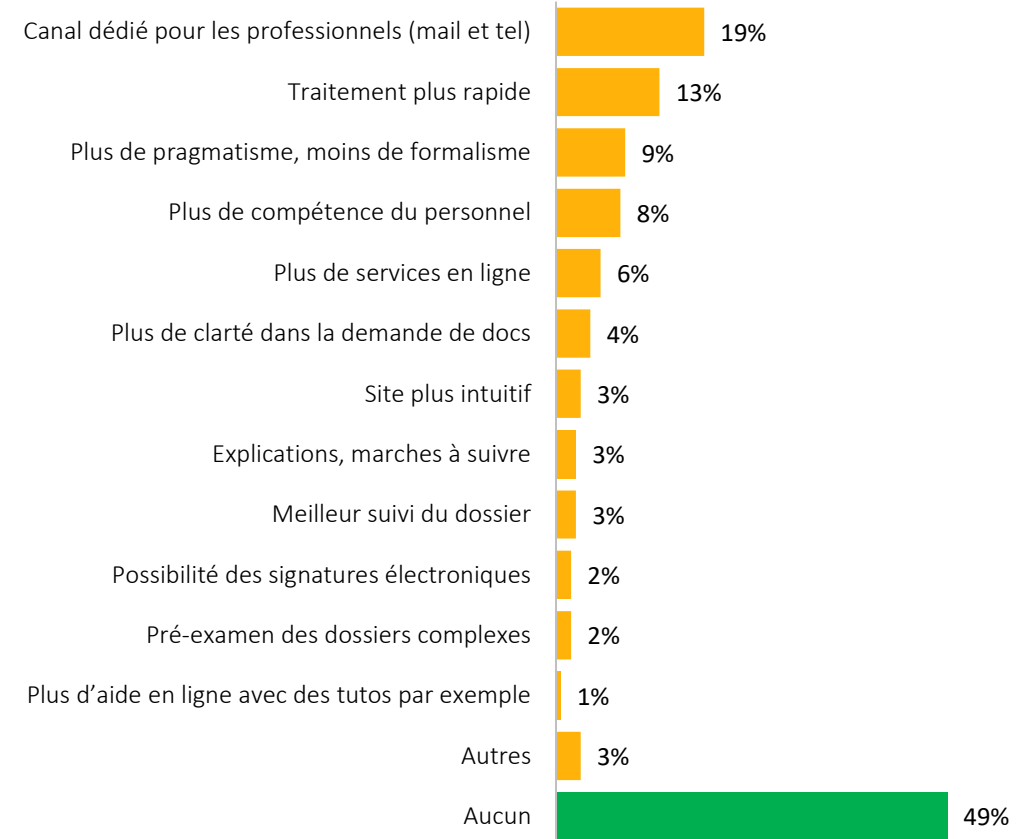
Entreprises

Base : 1'311



Mandataires

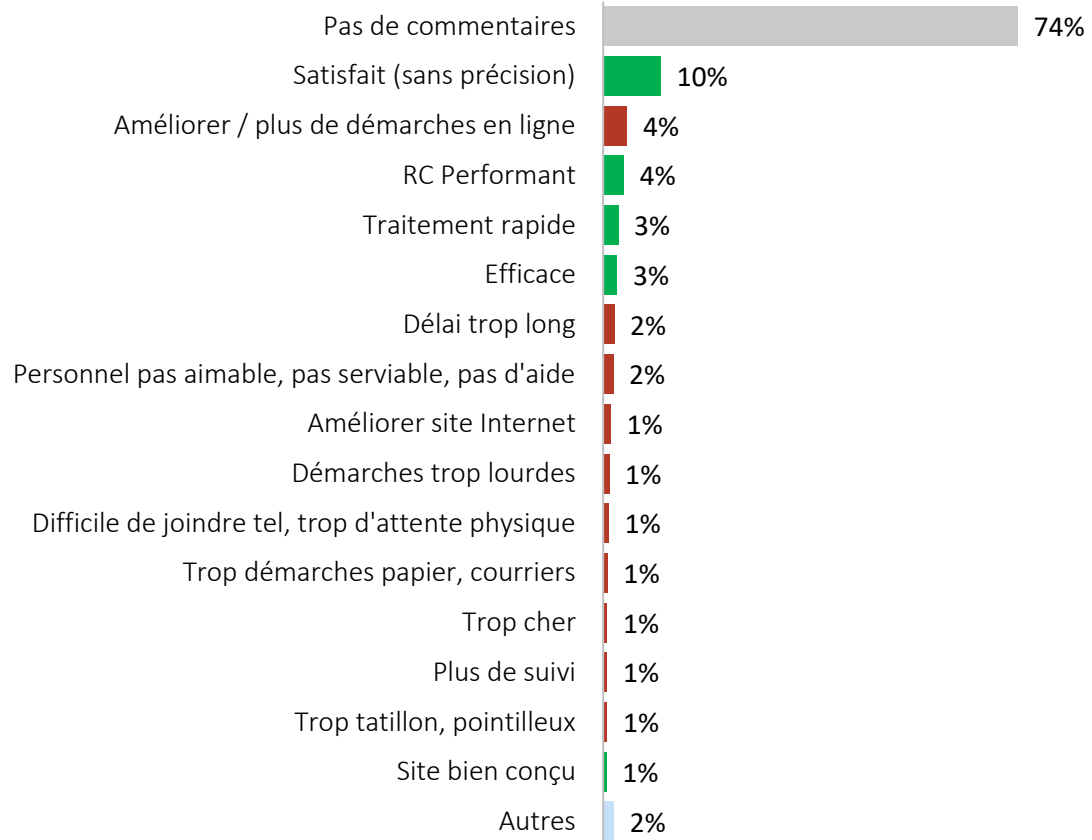
Base : 161



Vous pouvez résumer ici tous les aspects positifs ou négatifs ou faire un commentaire plus général sur le Registre du commerce ?

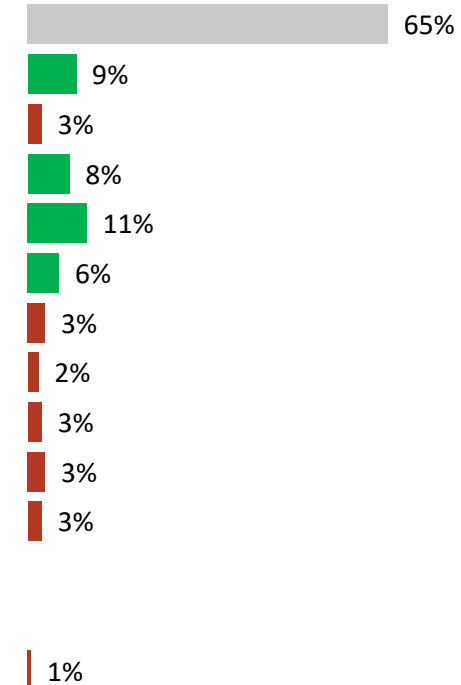
Entreprises

Base : 1'311



Mandataires

Base : 161





Conclusions



- ❖ Globalement, l'enquête met en évidence une image très positive du Registre du commerce de Genève, avec un niveau de satisfaction élevé aussi bien auprès des entreprises que des mandataires.
- ❖ Les services sont largement connus, utilisés et jugés efficaces.
- ❖ Les résultats montrent surtout que le RC est perçu comme une institution fiable, utile et globalement performante, même si certains axes d'amélioration émergent naturellement dans un contexte d'usage de plus en plus digitalisé et intensif

- ❖ **Principaux enseignements :**
 - ❖ Une forte notoriété et un usage bien installé
 - ❖ Une satisfaction globale très élevée, aussi parmi les mandataires qui ont des attentes plus grandes liées à l'utilisation plus importante des services
 - ❖ Les prestations en ligne, la commande de documents et les démarches d'inscription sont particulièrement bien évaluées
 - ❖ Une relation de confiance avec les usagers : les interactions avec le RC sont globalement positives. Même lorsque plusieurs échanges sont nécessaires, la majorité des usagers considère qu'ils sont utiles au traitement du dossier

- ❖ **Attentes d'évolution plutôt que des critiques de fond :**
 - ❖ Optimisation du parcours pour le rendre plus intuitif
 - ❖ Meilleur suivi des dossiers
 - ❖ Outils d'aide numériques
 - ❖ Chez les mandataires : attentes liées à la rapidité de traitement, la fluidité des échanges et un accès direct aux équipes du RC

- ❖ **Poursuivre la digitalisation des démarches : amélioration de l'expérience utilisateur et réduction des sollicitations administratives**
 - ❖ Élargir les démarches réalisables en ligne
 - ❖ Simplifier le parcours utilisateur
 - ❖ Renforcer l'ergonomie mobile

- ❖ **Renforcer l'accompagnement numérique : autonomie accrue des utilisateurs et réduction des échanges dû à des dossiers incomplets**
 - ❖ Tutoriels ou guides pas à pas
 - ❖ Chatbot ou aide contextuelle
 - ❖ Checklists des documents nécessaires

- ❖ **Améliorer la visibilité sur le traitement des dossiers : Sentiment renforcé de fluidité**
 - ❖ Notifications automatiques
 - ❖ Confirmation des étapes clés

- ❖ **Adapter certains services aux mandataires car usagers intensifs : Relation renforcée avec les professionnels et amélioration de leur expérience**
 - ❖ Canal de contact dédié
 - ❖ Echanges facilités pour les professionnels réguliers