

*Date de dépôt : 22 mars 2010*

**Rapport du Conseil d'Etat  
au Grand Conseil sur la motion de M<sup>me</sup> et M. Véronique Pürro et  
Renaud Gautier : Mort et guichet unique**

Mesdames et  
Messieurs les députés,

En date du 19 septembre 2008, le Grand Conseil a renvoyé au Conseil d'Etat une motion qui a la teneur suivante :

*Le GRAND CONSEIL de la République et canton de Genève  
considérant :*

*que la mort fait, entre autres, aussi partie de la vie administrative,*

*invite le Conseil d'Etat*

*à mettre en place, dans les plus brefs délais, un guichet unique pour tout ce  
qui concerne les problèmes liés au décès en relation avec les actes  
administratifs.*

## RÉPONSE DU CONSEIL D'ETAT

### 1. Préambule

Le présent rapport constitue la réponse du Conseil d'Etat à la motion 1784 intitulée « Mort et guichet unique » déposée au Grand Conseil par les députés Véronique Pürro et Renaud Gautier le 1<sup>er</sup> octobre 2007.

Il se réfère directement à une étude (ci-après : étude GUIDE) émanant du groupe de travail transversal Guichet Universel, laquelle dresse un état des lieux des procédures et actes administratifs relatifs au décès, évalue l'opportunité de la création d'un « guichet unique décès » et formule des pistes d'amélioration.

### 2. Objet de la motion

La mort d'un proche concerne tout un chacun et pourtant il n'existe pas d'administration directement en charge de cette problématique ou même désignée pour assurer la coordination entre les nombreux services administratifs appelés à intervenir.

Les difficultés commencent immédiatement après le décès, au moment où il s'agit de recevoir les certificats indispensables, prévenir les services de l'Etat, ainsi que toute une série d'autres organismes hors Etat, tels que la poste, les banques, les assurances, etc. De nombreuses entités doivent être approchées pour accomplir les démarches administratives liées au décès d'un proche.

En invitant le Conseil d'Etat à mettre en place un guichet unique, le Grand Conseil préconise une solution d'organisation administrative, dont l'opportunité reste à démontrer et dont la compétence relève du pouvoir exécutif. Cela étant, il met en évidence :

- l'ampleur et la complexité de la tâche à laquelle doit faire face chaque personne concernée;
- l'ignorance de chacun face à la quantité de démarches administratives induites par le décès d'un proche et la méconnaissance du fonctionnement des administrations publiques. Une méconnaissance qui fait qu'« on ne sait pas ce qui est urgent, prioritaire ou nécessaire ».

Le Conseil d'Etat partage pleinement ces observations.

### 3. Constats

Le groupe de travail chargé de préparer le rapport relatif à cette motion est parvenu, au fil des auditions et de l'évolution de ses observations, à un certain nombre de constats.

- Les actes administratifs liés au décès d'un citoyen sont très nombreux et complexes.
- Ils touchent tous les départements. Dans certains départements, plusieurs services sont impliqués.
- Aujourd'hui, il n'existe aucune instance à l'Etat qui gère le processus lié au décès dans son ensemble et tous les aspects qui y sont liés. De ce fait, la coordination entre les services et partenaires est plutôt faible dans ce domaine.
- Les problèmes rencontrés sont interconnectés et se situent à différents niveaux de l'organisation étatique :
  - la structure de nos institutions cantonales,
  - les processus de travail,
  - les lois, règlements et directives,
  - les systèmes informatiques,
  - les ressources humaines,
  - la formation,
  - la communication.
- Statistiquement, environ 3000 décès ont lieu à Genève par année dont environ 2500 se produisent dans des EMS ou des hôpitaux.
- Une problématique plus large, mais hors de la compétence d'une administration publique, est le caractère tabou de la mort dans notre société; il en découle une tendance à nier cette réalité et à ne pas s'y préparer.

### 4. Guichet unique ?

L'étude GUIDE montre que la création d'un « guichet unique décès » ne constitue pas une solution adéquate, essentiellement pour les raisons suivantes :

- la complexité et la diversité des situations qui peuvent être rencontrées suite à un décès;

- les coûts d'une administration mortuaire qui devrait être ouverte 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an;
  - la distinction qui doit être faite entre les partenaires concernés du secteur privé et du secteur public;
  - les choix personnels de nature privée que pourraient effectuer les proches.
- Le Conseil d'Etat partage cette analyse.

Les demandes des motionnaires, le débat parlementaire du 18 septembre 2008 relatif à cette motion, les auditions menées auprès des services étatiques ou para-étatiques concernés, les fonctionnements des administrations cantonales et communales, ainsi que les analyses faites ont permis de dégager les pistes suivantes :

- Une meilleure diffusion de l'information relative au décès d'une personne auprès de tous les partenaires concernés; la possibilité de diffuser l'information essentielle à tous les partenaires pour déclencher en une seule action la plupart des « démarches décès »; une circulation souple, simple et efficace de l'information entre les services concernés lors de chaque décès.
- Une information destinée au public établie de manière homogène, disponible chez tous les partenaires, dans des langues et sur des supports divers. Il s'agit pour l'administration de pouvoir donner l'ensemble des informations sur les démarches à effectuer auprès de chacun des guichets concernés par la mort d'un citoyen genevois, confédéré ou étranger hors ou sur le territoire genevois.
- Une visibilité et une connaissance transversale de chacun des interlocuteurs impliqués et une bonne maîtrise du processus complet par tous les intéressés.
- Une amélioration des contacts avec les proches, que ce soit par courrier, par téléphone ou au guichet; il s'agit notamment de modifications dans les textes et les mots employés lors de courriers envoyés aux proches, d'un accueil approprié et de démarches de l'administration plus empathiques.
- Des modifications des pratiques administratives, afin de simplifier les démarches actuelles; une meilleure cohérence dans les actions menées par les interlocuteurs concernés, ainsi qu'une visibilité et une information globales des démarches à effectuer par les proches.

Le Conseil d'Etat fait siennes ces pistes d'amélioration et a d'ores et déjà donné à l'administration les instructions nécessaires pour qu'elles soient mises en œuvre avec un effort principal sur les points suivants :

- La diffusion immédiate de l'information relative au fait du décès d'une personne auprès de toutes les administrations concernées et sa prise en compte par ces dernières sans nouvelle exigence d'annonce, ce dans les limites fixées par la loi.
- La mise à disposition des proches du défunt d'une information pratique, complète et facile d'accès sur les démarches à entreprendre.
- Une procédure d'obtention la plus simple et la plus rapide possible des documents indispensables aux premières opérations administratives.

Par ailleurs la recherche constante de la qualité et de l'efficacité des prestations est une mission permanente de toute administration.

## **5. Propositions détaillées d'amélioration**

L'étude GUIDE présente une vingtaine de propositions d'amélioration dont la mise en œuvre est envisageable à court, moyen ou long terme, selon les ressources à disposition, concernant divers domaines de l'activité administrative tels l'état civil, l'administration fiscale, les pompes funèbres, la police, la protection des données, le logement, dont, pour la plupart, la mise en œuvre est encore subordonnée à des études de faisabilité et de coût, ainsi qu'à des décisions de mise en exécution à différents niveaux de l'organisation administrative genevoise.

Une partie de ces recommandations ont déjà été mises en œuvre par certains services interpellés par le groupe de travail mandaté.

## 6. Conclusion

S'il ne mettra pas sur pied un « guichet unique décès », le Conseil d'Etat partage totalement la volonté du Grand Conseil de faciliter aux proches des personnes décédées l'accomplissement des actes administratifs auxquels ils sont tenus et qui font partie du processus de deuil. Les pistes d'amélioration proposées une fois mises en œuvre permettront d'accroître la sécurité du droit et d'éviter nombre d'incidents désagréables pour les usagers comme pour l'administration.

### AU NOM DU CONSEIL D'ETAT

La chancelière :  
Anja WYDEN GUELPA

Le président :  
François LONGCHAMP

*Annexe*  
*Etude du groupe de travail GUIDE*

:

**Etude du groupe de travail**

**GUIDE**

**(GUlchet DÉcès)**

**Réalisée dans le cadre de la réponse**

**à la motion M 1784**

**de M<sup>me</sup> Véronique Pürro et**

**de M. Renaud Gautier,**

**députés au Grand Conseil :**

**Mort et guichet unique**

Mesdames et Messieurs,

En date du 19 septembre 2008, le Grand Conseil a renvoyé au Conseil d'Etat une motion qui a la teneur suivante :

*« Mort et guichet unique »*

*Le GRAND CONSEIL de la République et canton de Genève  
considérant :*

*que la mort fait, entre autres, aussi partie de la vie administrative,*

*invite le Conseil d'Etat*

*à mettre en place, dans les plus brefs délais, un guichet unique pour tout ce qui concerne les problèmes liés au décès en relation avec les actes administratifs.*



# Rapport d'étude

## 1. Préambule

Un groupe de travail émanant du groupe transversal Guichet Universel, présidé par le chancelier d'Etat, a été constitué avec pour mandat de procéder à un état des lieux des procédures et actes administratifs relatifs au décès, d'examiner la pertinence de la création d'un guichet unique décès et de proposer des pistes d'amélioration.

Ce rapport présente la synthèse des réflexions menées dans ce cadre et fournit une série de propositions d'amélioration concrètes.

## 2. Préoccupations des motionnaires

Le 1<sup>er</sup> octobre 2007, M<sup>me</sup> Véronique Pürro et M. Renaud Gautier, députés, ont déposé au Grand Conseil une motion intitulée « Mort et guichet unique » (voir en annexe le texte de la motion 1784 avec son exposé des motifs).

Début avril 2004, dans un article paru dans la presse locale, ils avaient eu l'occasion de relater des faits à l'origine de leur démarche.

Le 19 septembre 2008, la motion 1784 a été débattue en séance du Grand Conseil et renvoyée au Conseil d'Etat (voir en annexe le lien pour accéder au Mémorial).

### *2.1 Une expérience personnelle transposable à l'ensemble de la population*

Le dépôt de ce texte est intervenu suite à des problèmes rencontrés dans le contexte du décès d'un proche. Ceux-ci mettent notamment en cause le fonctionnement de l'administration cantonale genevoise.

La mort d'un proche concerne tout un chacun. C'est pourquoi les motionnaires ont souhaité que leur expérience personnelle débouche sur des décisions et des améliorations utiles à tous.

Ils ont relevé être conscients de bénéficier, davantage que d'autres, de relations privilégiées avec les services des administrations et d'une meilleure connaissance de leurs rouages, alors que de nombreuses personnes se retrouvent à devoir gérer seules le décès d'un proche et qu'à cela s'ajoute, souvent, une méconnaissance de la langue française.

## ***2.2 Des problèmes qui apparaissent au tout début du processus administratif***

Les motionnaires l'ont clairement indiqué : les difficultés commencent réellement quelques jours après le décès, au moment où il s'agit de prévenir les services de l'Etat, ainsi que toute une série d'autres organismes hors Etat, tels que la poste, les banques, les assurances, etc. De nombreuses entités doivent être approchées pour accomplir les démarches administratives liées au décès d'un proche.

M<sup>me</sup> Pürro et M. Gautier n'hésitent pas à préciser qu'ils ont eu l'impression de « découvrir une montagne » au tout début du processus administratif en question. Ils mettent en évidence :

- l'ampleur et la complexité de la tâche à laquelle doit faire face chaque personne concernée;
- l'ignorance de chacun face à la quantité de démarches administratives induites par le décès d'un proche et la méconnaissance du fonctionnement des administrations publiques. Une méconnaissance qui fait qu' « on ne sait pas ce qui est urgent, prioritaire ou nécessaire ».

Cette situation débouche parfois sur ce qu'ils ont qualifié d'« absurdités ».

A titre d'exemple, M. Gautier s'est vu renvoyer plusieurs fois des rappels d'impôts pour sa fille décédée. Il se souvient avoir dû effectuer sept téléphones auprès de l'Université pour faire annuler la préinscription de sa fille. La motion relate des lettres de rappel reçues de services administratifs pour réinscrire à l'école un enfant décédé, au risque que ce dernier soit radié des établissements scolaires ! De son côté, Mme Pürro a reçu une mise aux poursuites pour une facture non payée, adressée à son mari presque trois ans après son décès.

Chaque absurdité est une « couche de souffrance » ajoutée à une situation douloureuse en soi.

## ***2.3 Un Etat facilitateur***

Quel doit être le rôle de l'Etat en pareilles circonstances ? A l'occasion du débat parlementaire concernant leur texte, les motionnaires ont insisté sur l'idée que les proches de la personne décédée doivent « trouver auprès de l'administration un partenaire aidant et accompagnant » et non un « ensemble d'attitudes bloquées dans une logique administrative ». Ils ont émis le souhait de pouvoir disposer d'un Etat facilitateur.

Dans ce contexte, la solution qui leur a semblé la plus adéquate a été la mise sur pied d'un guichet unique en cas de décès.

Par le biais de la motion, le Grand Conseil a donc demandé au Conseil d'Etat d'envisager la mise en place d'un « guichet unique pour tout ce qui concerne les problèmes liés au décès en relation avec les actes administratifs ».

### 3. Constats

Le groupe de travail « Guichet Décès » (GUIDE) chargé de préparer le rapport relatif à cette motion est parvenu, au fil des auditions et de l'évolution de ses observations, à un certain nombre de constats.

- Les actes administratifs liés au décès d'un citoyen sont très nombreux et complexes.
- Ils touchent tous les départements. Dans certains départements, plusieurs services sont impliqués.
- Aujourd'hui, il n'existe aucune instance à l'Etat qui gère le processus lié au décès dans son ensemble et tous les aspects qui y sont liés. De ce fait, la coordination entre les services et partenaires est plutôt faible dans ce domaine.
- Les problèmes rencontrés sont interconnectés et se situent à différents niveaux de l'organisation étatique :
  - la structure de nos institutions cantonales,
  - les processus de travail,
  - les lois, règlements et directives,
  - les systèmes informatiques,
  - les ressources humaines,
  - la formation,
  - la communication.
- Statistiquement, environ 3000 décès ont lieu à Genève par année dont environ 2500 se produisent dans des EMS ou des hôpitaux.
- Une problématique plus large, mais hors de la compétence d'une administration publique, est le caractère tabou de la mort dans notre société; il en découle une tendance à nier cette réalité et à ne pas s'y préparer.

#### 4. Guichet unique ?

La création d'un guichet unique physique « décès » est une perspective qui a dû être abandonnée.

Les raisons de cette réorientation sont dictées notamment par :

- la complexité et la diversité des situations qui peuvent être rencontrées suite à un décès;
- les coûts d'une administration mortuaire qui devrait être ouverte 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an;
- la distinction qui doit être faite entre les partenaires concernés du secteur privé et du secteur public;
- les choix personnels de nature privée que pourraient effectuer les proches.

Les demandes des motionnaires, le débat parlementaire, les interviews menées auprès des services étatiques ou para-étatiques concernés, les fonctionnements des administrations cantonales et communales, ainsi que les analyses faites confirment qu'il faut avant tout agir sur les axes prioritaires suivants :

- Une meilleure diffusion de l'information relative au décès d'une personne auprès de tous les partenaires concernés; la possibilité de diffuser l'information essentielle à tous les partenaires pour déclencher en une seule action la plupart des « démarches décès »; une circulation souple, simple et efficace de l'information entre les services concernés lors de chaque décès.
- Une information destinée au public établie de manière homogène, disponible chez tous les partenaires, dans des langues et sur des supports divers. Il s'agit pour l'administration de pouvoir donner l'ensemble des informations sur les démarches à effectuer auprès de chacun des guichets concernés par la mort d'un citoyen genevois, confédéré ou étranger hors ou sur le territoire genevois.
- Une visibilité et une connaissance transversale de chacun des interlocuteurs impliqués et une bonne maîtrise du processus complet par tous les intéressés.
- Une amélioration des contacts avec les proches, que ce soit par courrier, par téléphone ou au guichet; il s'agit notamment de modifications dans les textes et les mots employés lors de courriers envoyés aux proches, d'un accueil approprié et de démarches de l'administration plus empathiques.

- Des modifications des pratiques administratives, afin de simplifier les démarches actuelles; une meilleure cohérence dans les actions menées par les interlocuteurs concernés, ainsi qu'une visibilité et une information globales des démarches à effectuer par les proches.

L'objectif principal est l'amélioration à tous les niveaux de l'organisation par une approche simple et cohérente sans créer une nouvelle structure au sein de l'administration mais en mettant les « interlocuteurs décès » en réseau.

## **5. Propositions d'amélioration**

### **5.1 Introduction**

Ce rapport présente une vingtaine de propositions d'amélioration dont la mise en œuvre est envisageable à court, moyen ou long terme, selon la volonté des partenaires impliqués et les ressources à disposition.

Une partie de ces recommandations ont déjà été mises en œuvre par certains services interpellés par le groupe de travail mandaté.

D'autres sont en cours de réalisation et certaines demandent un travail supplémentaire pour être développées.

### **5.2 Direction cantonale de l'état civil (DCEC)**

#### **- Présentation**

La direction cantonale de l'état civil (DCEC) est, par délégation du département de la sécurité, de la police et de l'environnement (DSPE), l'autorité de surveillance des quatorze arrondissements de l'état civil genevois.

La DCEC n'effectue aucun enregistrement de décès survenu sur le canton et ne délivre aucun acte. Elle autorise uniquement la transcription des décès survenus à l'étranger concernant un ressortissant genevois (art. 23, al. 1, Ordonnance sur l'état civil (OEC)). L'enregistrement de ces décès dans le registre informatisé Infostar est effectué par l'office de l'état civil spécialisé (ECS), office directement rattaché à la DCEC.

Les inscriptions de décès qui surviennent sur le territoire genevois ainsi que la délivrance des actes y relatifs sont traités uniquement par l'arrondissement de l'état civil compétent selon le lieu de l'évènement (art. 20, al. 1, OEC).

Chaque décès est divulgué d'office à certaines administrations conformément aux prescriptions légales fédérales et cantonales [*ordonnance sur l'état civil (RS 211.112.2) ou loi sur l'état civil (RSG E 1 13) et son règlement d'application (E 1 13 03)*] :

- DSPE : service des étrangers et des confédérés (SEC) de l'office cantonal de la population (OCP).
- Contrôle des habitants du domicile en Suisse du défunt (selon conditions).
- AVS.
- Commune d'origine.
- Consulat (selon condition).
- Tribunal tutélaire (selon conditions).
- Office fédéral des migrations (ODM) (selon conditions).
- DF; administration fiscale cantonale (AFC) : service des successions.
- Justice de paix (obligation réglementaire).

En règle générale, l'annonce des décès survenus sur le canton de Genève est effectuée par les pompes funèbres, les EMS ou les directions des hôpitaux. Pratiquement aucun décès n'est annoncé par des particuliers.

Les officiers de l'état civil ont un contact avec les proches du défunt principalement lors d'une commande d'acte de décès qui s'effectue soit directement au guichet, par écrit (courrier, Internet, fax) ou par téléphone.

Toutefois, certains arrondissements ne délivrent pas d'acte sur simple demande téléphonique.

## - **Propositions d'amélioration**

- Regroupement

Afin de faciliter les démarches administratives, les actes d'état civil devraient pouvoir être commandés auprès de n'importe quel arrondissement de l'état civil suisse. Une modification de l'ordonnance sur l'état civil est nécessaire pour une telle délégation.

Dans l'attente d'une modification de l'OEC, Genève peut instaurer une procédure cantonale pour la délivrance des actes. Un ressortissant genevois devrait pouvoir commander un acte d'état civil auprès de l'un des quatorze (en principe 13 dès le 1<sup>er</sup> novembre 2009) arrondissements de l'état civil qui ferait l'intermédiaire entre l'administré et l'arrondissement compétent.

Toutefois, sur le plan genevois, les arrondissements de l'état civil sont gérés par les administrations communales. Toute délégation ou modification de compétence est soumise pour approbation aux communes par l'intermédiaire de l'Association des communes genevoises (ACG).

En comparaison, lors de l'introduction du registre informatisé fédéral Infostar, le canton de Vaud a cantonalisé l'état civil, réduit le nombre d'arrondissements à quatre et créé un office spécialisé. Cette organisation permet de centraliser toutes les commandes d'acte d'état civil et optimise grandement le service aux personnes tout en respectant le droit fédéral.

- Fourniture des actes d'état civil

La DCEC a demandé aux arrondissements d'état civil que les actes puissent être délivrés sur simple demande téléphonique.

De plus, un projet sera initié cette année, en concertation avec l'Association des communes genevoises, afin que la commande d'un acte puisse être effectuée depuis un endroit unique. Cette approche est déjà en vigueur dans le canton de Vaud.

- Point d'entrée du « réseau d'interlocuteurs » et diffusion de l'information

Une amélioration de la diffusion des informations à tous les partenaires étatiques ou para-étatiques concernés au début du processus lié à un décès est une nécessité pour faciliter la tâche des proches quant à la gestion des aspects administratifs.

Deux possibilités de point d'entrée sont envisageables : soit par les pompes funèbres (cf. § 5.3.) soit par l'arrondissement d'état civil du lieu du décès.

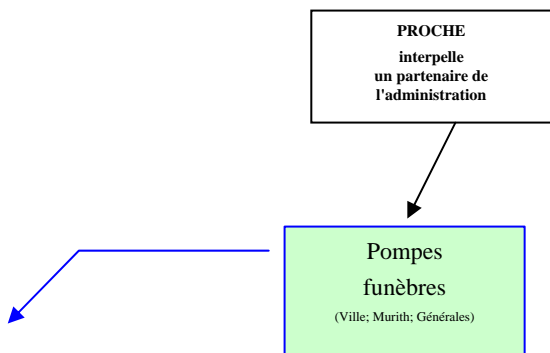
Ici, la solution préconisée consiste en ce que l'arrondissement d'état civil transmette, dès l'enregistrement du décès, la communication de celui-ci (données du défunt : nom, prénom, date de naissance, date et lieu du décès) à tous les interlocuteurs du réseau par un seul message électronique à une seule boîte aux lettres programmée avec une liste de distribution. Cette solution permet à chaque destinataire d'exécuter sa tâche dans des délais adéquats et d'aller, cas échéant et selon sa mission, au devant des proches du défunt.

L'avantage du point d'entrée « état civil » est la fiabilité des informations validées qu'un arrondissement d'état civil est en mesure de fournir, dans un délai court, aux autres interlocuteurs concernés.

Par ailleurs, la diffusion d'office aux administrations concernées devrait être élargie à d'autres partenaires étatiques ou para-étatiques qui, selon les cas, sont également impliqués (notamment : Université, office du logement social, service des prestations complémentaires (SPC, assurances sociales), Hospice général, offices des poursuites et des faillites, service des affaires militaires, office cantonal de la statistique, service de la protection des mineurs [SPMI], etc.).

Cette démarche doit être impérativement mieux communiquée aux proches. Dans l'ignorance de cette pratique, les proches accomplissent parfois de leur côté des actions déjà initiées par les administrations.

### Schéma de principe



## 5.3 Pompes funèbres

### – Présentation

Genève dispose de trois sociétés de pompes funèbres : pompes funèbres A. Murith SA, pompes funèbres générales Genève SA et le service des pompes funèbres de la Ville de Genève.



Ces trois entités sont les premiers interlocuteurs impliqués. Ils reçoivent les proches du défunt, les informent sur les formalités réalisées par leur entremise et l'organisation de la cérémonie funèbre. Toutes ces indications ne sont pas toujours comprises par les proches dans cette situation pénible.

Les pompes funèbres effectuent les démarches auprès des instances religieuses, des services des inhumations ou incinérations ainsi que les différentes démarches lorsqu'un corps doit être convoyé de ou vers l'étranger si la famille le souhaite (procès-verbal de mise en bière, laissez-passer mortuaire, légalisation des documents, etc.).

Elles annoncent également le décès aux arrondissements de l'état civil ce qui permet à l'officier de l'état civil de fournir une confirmation de l'annonce de décès, document indispensable qui autorise les entreprises funèbres à poursuivre leur mandat tout en garantissant l'inscription du décès dans le registre de l'état civil Infostar.

Depuis la canicule de 2003, un plan « canicule » a été mis en place avec l'institut de médecine sociale et préventive (IMSP) et la direction générale de la santé (DGS). Toutes les pompes funèbres du canton de Genève transmettent bénévolement 1 à 2 fois par semaine les informations quant aux décès survenus. Ces annonces indiquent uniquement certains cas de décès mais elles ne comportent aucune donnée personnelle.

#### – **Proposition d'amélioration**

- Point d'entrée du « réseau d'interlocuteurs » et diffusion de l'information.

Comme annoncé plus haut, une alternative à la première diffusion des informations par l'arrondissement d'état civil existe : les pompes funèbres. Elles agiraient selon le même processus que celui décrit sous le § 5.2. (DCEC).

Les sociétés de pompes funèbres, en tant que premiers interlocuteurs impliqués, sont disposées à envisager la création d'un réseau d'information qui pourrait permettre une meilleure diffusion auprès de tous les partenaires ou services administratifs.

Toutefois, les informations ne seraient pas aussi fiables car les vérifications d'état civil ne sont pas encore réalisées à ce stade. De plus, l'accord préalable du Conseil administratif de la Ville de Genève est nécessaire en ce qui concerne le service des pompes funèbres de la Ville de Genève.

Par ailleurs, les auditions effectuées ont notamment révélé les problèmes suivants :

#### Facturation lors des levées de corps judiciaires

Depuis 1983, la société A. Murith SA a repris, sur mandat de l'Etat, la levée de corps judiciaire. L'entreprise transmet sa facture accompagnée d'une liste des interventions et des répondants au département de la sécurité, de la police et de l'environnement (DSPE). Le DSPE est en charge de refacturer ces frais au répondant de la famille. Le délai de cette refacturation atteint parfois deux mois ce qui provoque souvent un certain choc à la famille.

#### – **Proposition d'amélioration**

S'interroger sur les coûts de la gestion de cette refacturation car  $\frac{1}{3}$  des factures ne sont pas honorées et envisager la gratuité de cette prestation.

#### Annonce du décès à l'état civil

Les pompes funèbres de la Ville de Genève précisent qu'un collaborateur peut effectuer jusqu'à 260 km par jour, au vu du nombre d'arrondissements de l'état civil, pour obtenir la confirmation de l'annonce d'un décès, document indispensable pour procéder à l'inhumation ou l'incinération.

#### – **Proposition d'amélioration**

Regrouper davantage les arrondissements d'état civil ou cantonaliser l'état civil.

#### Données personnelles du défunt

En raison de la gratuité accordée pour les résidents sur la commune de la Ville de Genève, le service des pompes funèbres de la Ville accède à la base de données (CALVIN) de l'office cantonal de la population (OCP).

Les pompes funèbres générales SA et la société de pompes funèbres Murith ne disposent pas d'accès à la base de données CALVIN. Les nom, prénom, date de naissance, filiation et adresse sont indispensables à la bonne exécution de leurs tâches. Actuellement, seul un interlocuteur du service des étrangers et des confédérés (SEC) de l'OCP transmet les données souhaitées avec un délai pouvant atteindre trois semaines.

#### – **Proposition d'amélioration**

Fournir un accès adéquat à la base de données de la population aux sociétés de pompes funèbres privées.

## ***5.4 Protection des données***

### **– Présentation**

En vertu des principes généraux applicables à la protection des données, dont l'essence est garantie par l'article 13 de la Constitution fédérale, les institutions publiques ne peuvent traiter des données personnelles que si et dans la mesure où l'accomplissement de leurs tâches légales le rend nécessaire. La législation genevoise reprend ce principe désormais à l'article 35, alinéa 1, de la loi sur l'information du public, l'accès aux documents et la protection des données personnelles (en abrégé : LIPAD; A 2 08), dans sa nouvelle teneur résultant de la loi 9870 du 9 octobre 2008, qui abroge la loi sur les informations traitées automatiquement par ordinateur, du 17 décembre 1981 (en abrégé : LITAO; B 4 35).

Dans le contexte de la transmission des données entre administrations, la nouvelle loi qui devrait entrer en vigueur début 2010 prévoit donc qu'une telle transmission est licite si elle est nécessaire à l'accomplissement de tâches qui relèvent aussi bien de la compétence du service qui transmet l'information que de celui qui la reçoit.

Des données personnelles sensibles ne peuvent en outre être traitées que si une loi définit clairement la tâche considérée et si le traitement en question est absolument indispensable à l'accomplissement de cette tâche, ou s'il est nécessaire et intervient avec le consentement explicite, libre et éclairé de la personne concernée (article 35, al. 2, LIPAD). Cette dernière hypothèse du consentement explicite ne pouvant en principe trouver application s'agissant d'une personne décédée, le législateur a dû imaginer une solution qui permette de ménager tous les intérêts en cause et éviter des situations aussi pénibles pour les proches d'une personne décédée que contreproductives pour l'accomplissement des tâches administratives nécessaires en pareil cas. L'article 48 LIPAD nouveau prévoit ainsi que les proches d'une personne décédée ne peuvent accéder aux données personnelles de cette dernière et exercer à leur égard les prétentions prévues par la loi que s'ils justifient d'un intérêt digne de protection l'emportant sur les éventuels intérêts opposés d'autres proches de la personne décédée et sur la volonté connue ou présumable que cette dernière avait à ce propos de son vivant.

Ces exigences légales doivent être prises en considération dans le cadre de la transmission des données entre les administrations cantonales et communales concernées.

### – **Proposition d'amélioration**

Cas échéant, clarifier les tâches de chacun des interlocuteurs du réseau afin que la communication des données soit autorisée et facilitée. Si nécessaire, modifier les lois et règlements dans ce but.

## **5.5 Administration fiscale cantonale (AFC)**

### – **Présentation**

Au niveau de l'AFC, le service des successions est appelé à intervenir sur une première requête de la Justice de paix. Par la suite, en interne, le registre des contribuables est actualisé. Puis, selon la situation, en couple ou pour les héritiers, il y aura une déclaration « personne physique » à établir pour la personne décédée et une autre pour les héritiers.

En matière de successions, les usagers ne disposaient pas d'informations claires sur ce qui est à effectuer suite au décès d'un proche.

L'AFC a produit, fin 2008, un guide papier en sus de la démarche réalisée pour le site Internet afin d'expliquer les diverses conséquences relatives au décès d'un proche.

Deux lettres partent de deux services différents de l'AFC : l'une du service des successions chargé de collecter la déclaration de succession, l'autre du service de taxation des personnes physiques chargé de collecter les déclarations « personne physique ».

Les courriers émis par l'AFC à destination des proches ainsi que les modalités relationnelles d'accueil et d'entretien ont été améliorés.

Une formation est en cours sur le plan de l'accueil et du téléphone pour les situations difficiles qui ne sont toutefois pas spécifiques au décès d'un proche; ce sont des cas courants à l'AFC notamment au vu de sa mission; en effet, les gens ne viennent guère au devant des impôts avec le sourire.

Ce qui suit l'activité de l'AFC dans le processus est lié notamment au changement de statut financier pour les héritiers et a des incidences sur d'éventuelles allocations, subventions et autres. Les questions relatives au service des prestations complémentaires (SPC) et aux logements subventionnés en découlent.

Dans ce type de contexte notamment, l'AFC produit des avis de situation et les services concernés, tout en respectant le secret fiscal, peuvent consulter une partie de la base de données de l'AFC pour agir sur leurs domaines de compétences.

Les deux types d'impôts et droits concernés, d'une part l'impôt sur le revenu et la fortune et d'autre part les droits de succession surprennent les proches et ne facilitent pas leur compréhension du système.

### – Propositions d'amélioration

1. Poursuivre l'amélioration des courriers et de l'accueil, principalement sous l'angle de l'empathie à l'égard des proches touchés par un décès (voir ci-dessus) spécifiquement pour les services des successions et de la taxation des personnes physiques.

2. Envisager des traductions dans diverses langues et finaliser, sur Internet, les améliorations envisagées pour le site des impôts avec des redirections réciproques vers les pages « Chemin de vie » du site de l'Etat.

3. Affiner, même s'il s'agit toujours d'une question de mesure et de perception personnelle, l'application des délais relatifs aux obligations fiscales pour éviter des correspondances à des proches alors que la cérémonie pour prendre congé du défunt n'a pas encore eu lieu.

4. Veiller à améliorer la communication interne entre les différents services de l'AFC. L'objectif est d'établir un processus complet, connu par tous notamment au sein de l'AFC et d'améliorer la connaissance et les phases du processus concerné.

5. Envisager, dans toute la mesure du possible, des outils informatiques voire un site sur Internet permettant d'établir, par des moyens électroniques, une déclaration fiscale pour une partie d'une année.

## *5.6 Information générale destinée aux proches*

### – Présentation

La mise à disposition pour les personnes en situation de deuil d'une documentation à la fois accessible et complète sur les démarches à entreprendre suite à un décès est un axe important de l'approche facilitatrice voulue par le Conseil d'Etat.

Deux supports sont ici à privilégier : Internet et le papier.

Concernant ce dernier, le Guichet Universel a édité en 2004 une brochure d'information sur le décès. Ce guide d'une vingtaine de pages donne une série d'informations générales, notamment sur les différents documents administratifs et les questions relatives aux successions. D'ordre général, il ne prend toutefois pas en compte la diversité des situations possibles. De plus, la forme de la brochure, qui nécessite un processus de lecture, est peu adaptée à la situation de deuil.

De leur côté, certaines sociétés de pompes funèbres, ayant constaté l'existence d'un réel besoin, fournissent à leurs clients un document succinct mentionnant les démarches à entreprendre, parfois assorti d'un modèle de correspondance.

Sur Internet, les informations consistent actuellement en une compilation de liens divers rassemblés sous la rubrique « Chemin de vie ». L'information est incomplète, de nature très diverse et n'offre de ce fait pas une grande lisibilité à l'internaute en quête d'information.

### – **Propositions d'amélioration**

Créer un document didactique, partant des différents cas de figure et surtout prenant en compte la situation de deuil vécue. Ce document pourrait avoir la forme d'une check-list et mentionnerait :

- les démarches entreprises « automatiquement » par l'administration, celles qui sont faites dès l'annonce du décès et celles à venir;
- les démarches à initier par les proches, que ce soit auprès de l'administration cantonale ou d'organismes privés;
- les tarifs des prestations;
- une liste d'organismes privés ou para-étatiques proposant des soutiens aux proches;
- d'éventuels modèles de lettre.

Il importe que ce document, qui pourrait être traduit en plusieurs langues, bénéficie d'une diffusion large : les pompes funèbres, identifiées comme le lieu du premier contact avec les personnes ayant perdu un proche, ainsi que tous les partenaires du réseau susceptibles d'entrer en contact avec elles, y compris les arrondissements de l'état civil et les communes.

La consolidation de ces informations serait utilisée pour refondre les pages Web consacrées au décès. Il s'agit de développer un concept Internet sur la base des processus identifiés, tout en intégrant l'existant. Comme pour la documentation papier, il doit être pensé du point de vue de la personne en situation de deuil.

## **5.7 La police mortuaire**

### – Présentation

La police mortuaire, rattachée au commissariat de la police, est mise en œuvre selon les textes de loi suivants :

- Loi sur la police (F 1 05)
- Loi sur la santé (K 1 03)
- Loi sur les cimetières et son règlement d'exécution (K 1 65 et K 1 65.01)
- Loi de procédure civile (E 3 05)

Elle est mise en œuvre dans les cas de :

- Mort violente, même à domicile
- Mort suspecte à domicile
- Mort sur la voie publique ou dans un lieu public
- Mort d'une personne vivant seule
- Mort lors d'un transport au service des urgences des HUG
- Mort aux HUG

Dans tous ces cas, le médecin délivre un constat de décès. L'officier de police procède aux formalités de levée de corps et fait acheminer le corps au centre universitaire romand de médecine légale (CURML; anciennement IUML).

Deux documents distincts sont délivrés par les médecins: le certificat de décès et le constat de décès.

### *5.7.1 Certificat de décès*

Tout médecin autorisé à pratiquer dans le canton peut établir un certificat de décès. En délivrant ce document, le médecin certifie avoir procédé à un examen du corps et il est réputé admettre que la cause du décès est clairement établie comme étant une mort naturelle. Il déclare également que rien ne s'oppose à l'inhumation ou à l'incinération dans le délai légal, ni au transport du corps sans risque de contagion.

Dans le cas ci-dessus, la police mortuaire n'intervient pas.

Cependant, dans des situations particulières (absence de famille; décès la nuit; situation d'une famille dans l'impossibilité de faire face dans l'immédiat), l'officier de police peut demander aux pompes funèbres mandatées le transfert du corps au CURML, à disposition des proches.

### 5.7.2 Constat de décès

Lorsque le médecin relève quelque indice ou signe de mort violente ou que le décès ne lui semble pas résulter d'une cause naturelle, il doit délivrer un constat de décès et non un certificat de décès.

Dans ce cas, il doit informer immédiatement la police.

Le corps est transféré au CURML. Ce document indique la cause de la mort : accidentelle, suspecte, suicide, noyade, indéterminée, etc.

Dans le cas ci-dessus, la police mortuaire intervient et une procédure dite de levée de corps est mise en œuvre dans le cadre de la procédure, avec la société de pompes funèbres mandatée sous contrat avec l'Etat. Les formalités sont effectuées par un officier de police.

### 5.7.3 Le commissariat de police

Il s'agit du point d'entrée de tout ce qui concerne la police mortuaire. Il est situé au vieil hôtel de police, boulevard Carl-Vogt. Les inspecteurs de la police judiciaire (PJ) qui travaillent au commissariat effectuent toutes les formalités ayant trait à la police mortuaire et sont à même de répondre à toutes questions de la part des familles ou des proches.

Lors de la procédure de levée de corps, si la famille est sur place, l'inspecteur remet un document sur lequel figurent les coordonnées des trois entreprises de pompes funèbres œuvrant sur Genève, du CURML, du commissariat de police; il fournit aussi son nom et son numéro de téléphone pour toutes questions ultérieures.

Lors de l'absence de la famille, l'officier de police, accompagné de l'inspecteur du commissariat, va personnellement aviser du décès un membre de ladite famille. L'inspecteur remet le document mentionné ci-dessus. Selon les cas, l'officier de police peut rester sur place jusqu'à l'arrivée d'un proche ou faire appel à une cellule psychologique active 24 heures sur 24. Le but de cette démarche est de ne pas laisser une personne seule ou désemparée. Il s'agit d'une formalité sociale, très lourde psychologiquement pour le personnel policier, au vu du nombre et de la nature des cas traités, mais qui est appréciée par les familles et les proches.

Les avis aux familles domiciliées hors du canton ou à l'étranger se font en principe via les services de police des lieux concernés. Ils peuvent être faits exceptionnellement par téléphone.

Les transports de corps en provenance ou à destination de l'étranger sont gérés par deux accords internationaux. Le commissariat de police procède aux formalités d'ouverture ou de fermeture du cercueil. Des scellés sont apposés lors d'un départ de Suisse.



## – **Proposition d'amélioration**

Des améliorations sont envisagées dans les locaux de la police pour l'accueil des familles afin de les recevoir dans un salon d'accueil approprié.

### **5.8 Logement social**

Un critère d'attribution d'un logement social est lié au nombre de personnes vivant dans le logement. Suite à un décès, la situation peut devenir dramatique.

En effet, si le seuil est franchi et que le nombre de personnes est inférieur à celui qui a permis d'accéder à un logement social d'un nombre de pièces correspondant, une famille peut se retrouver contrainte de quitter son logement.

Dès lors, il y a lieu de voir, soit une modification de la loi, soit une réglementation ou des modalités d'application de cette loi donnant des échéances sur six ou douze mois. Le constat a été fait que fréquemment les familles quittent spontanément le logement social concerné dans un intervalle d'environ une année.

## – **Proposition d'amélioration**

Accorder un délai de 12 mois avant que le service du logement social n'intervienne auprès d'une famille concernée par le décès de l'un des leurs.

## **6. Méthodologie**

### **6.1 Méthode de travail**

A l'issue du dépôt de la motion 1784 en octobre 2007, le chancelier a désigné un groupe de travail lors d'une réunion du « Guichet universel » (janvier 2008).

Ce groupe de travail [« Guichet décès » (GUIDE)] s'est réuni une première fois à fin février 2008. Il a évoqué ses objectifs et sa méthode de travail.

A l'époque, le groupe a accueilli des représentants du département des institutions (DI), département rapporteur auprès du parlement.

S'inspirant des questions soulevées par les motionnaires et des vécus de chacun, les membres du groupe ont commencé par :

- décrire diverses problématiques à traiter,
- élaborer un plan d'action;
- lister les personnes et les partenaires à rencontrer;
- décrire les pistes d'amélioration déjà envisageables.

Le groupe a procédé à des auditions indispensables; il a récolté notamment des données statistiques pour s'assurer de la pertinence de certaines orientations prises et pour les affiner.

Très tôt dans l'avancement de son travail, le groupe a constaté la complexité et l'étendue de la problématique.

Des entrevues avec M. le conseiller d'Etat Laurent Moutinot, alors président du Conseil d'Etat, et avec le chancelier, Monsieur Robert Hensler, ont eu lieu en cours de travail; des points de situation intermédiaire ont été fournis, un recadrage du projet a été déterminé et certains vécus personnels ont été abordés.

Pour répondre le mieux possible aux préoccupations à la fois des motionnaires et du Grand Conseil, le groupe de travail a analysé le problème dans sa globalité. En effet, analyser le problème exclusivement sous l'angle des processus administratifs équivaut à négliger une multitude d'autres problèmes réels, susceptibles de générer de manière récurrente l'insatisfaction des usagers vis-à-vis de leurs administrations.

Il a établi les premières bases du processus mis en œuvre lors d'un décès dans le but de mieux cibler et de mieux cerner les actions et les réflexions à envisager. Ce processus comprend notamment les diverses phases en fonction des circonstances du décès. Cette élaboration soulève de nombreuses questions:

- genre de population;
- lieu;
- intervenants;
- pistes à explorer; ,
- propositions de simplification;
- propositions de modifications législatives et/ou de fonctionnement;
- liste de réalisations potentielles, de moyens à mettre en oeuvre afin de fournir des propositions structurées.

Une liste de propositions d'amélioration a été établie et une liste des partenaires impliqués dans un réseau à mettre en œuvre a été définie.

## 6.2 Partenaires rencontrés

Les auditions et rendez-vous ont été assurés soit par le groupe en séance soit par une délégation du groupe. D'autres personnes n'ont pas encore été auditionnées pour poursuivre les réflexions nécessaires.

Date	Prénom NOM, titre	Organisme
27 05 2008	Monsieur Roland DUMOULIN, administrateur	PF VdG
26 06 2008	Madame Claudia ROSSELET, directrice	DSPE/DCEC (direction cantonale de l'état civil)
13 08 2008	Monsieur Roland GODEL, secrétaire adjoint, Madame Yvette NEITHARDT, cheffe de service	DF et AFC
30 10 2008	Monsieur Patrice MANGIN, directeur	HUG/CURML
06 11 2008	Monsieur Dominique HAMMER, commissaire	DSPE/Police
13 11 2008	Monsieur Renaud GAUTIER, député	Grand Conseil
14.11.2008	Monsieur Robert HENSLER, chancelier	CHA
27 11 2008	Monsieur André LAUBSCHER, directeur	HUG/DG
18 12 2008	Madame Chantal BARBLAN, documentaliste	DIP/DGOJ
27 01 2009	Monsieur Laurent MOUTINOT, président	Conseil d'Etat
20 02 2009	Monsieur Vincent PIGUET, gendarme, père d'un jeune décédé	Privé
27 02 2009	Monsieur Dominique FREI, directeur, Monsieur Roland RIETSCHIN, directeur adjoint, Madame Sophie MOUCHET, statisticienne, Madame Chiara D'AIUTO, statisticienne	DF/OCSTAT
03.03 2009	Monsieur Jean-Claude SCHAULIN, directeur	PF VdG
26 03 2009	Monsieur Jean MURITH, patron	PF Murith
05 06 2009	Monsieur Daniel HODEL, directeur général	DF/AFC
10 06 2009	Monsieur Robert GIROD, directeur	PF Générales
15 06 2009	Madame Laure DA BROI, cheffe d'arrondissement Madame Laurence GROSCLAUDE, cheffe d'arrondissement	Arrondissements d'état civil de la Ville de Genève et de la Campagne et rive gauche du Lac

## 7. Conclusion

Sur la base de ces éléments de réponse concernant cette motion, le groupe de travail suggère aux autorités de :

- mettre en œuvre les propositions d'améliorations présentées dans son étude;
- préparer toutes les mesures législatives, opérationnelles et techniques nécessaires à ces mises en œuvre;
- mettre sur pied un groupe de travail, en concertation avec l'ensemble des partenaires étatiques et para-étatiques impliqués, afin d'offrir à notre collectivité des améliorations significatives dans ce domaine délicat;
- tout mettre en œuvre pour faciliter les décisions législatives et politiques afin que la mort ne soit pas un calvaire administratif.

Le groupe de travail :

M. Dominique BARCELLINI (DSPE)

M. Jacques FOLLY (DARES)

M. Dominique HAMMER (DSPE)

M<sup>me</sup> Anne MONNERAT (CHA)

M<sup>me</sup> Claudia ROSSELET (DSPE)

M<sup>me</sup> Catherine SANTORU (DSE)

M. François SCHELL (CHA)

## 8. Annexes

### *8.1 M 1784 : Mort et guichet unique*

**Secrétariat du Grand Conseil**

**M 1784**

*Proposition présentée par les députés :  
M<sup>me</sup> et M. Véronique Pürro et Renaud Gautier*

*Date de dépôt : 1<sup>er</sup> octobre 2007*

## **Proposition de motion**

### **Mort et guichet unique**

Le GRAND CONSEIL de la République et canton de Genève  
considérant :

que la mort fait, entre autres, aussi partie de la vie administrative,

invite le Conseil d'Etat

à mettre en place, dans les plus brefs délais, un guichet unique pour tout ce  
qui concerne les problèmes liés au décès en relation avec les actes  
administratifs.

## *EXPOSÉ DES MOTIFS*

Mesdames et  
Messieurs les députés,

La mort est une rupture. Quelles que soient les circonstances, accident, disparition brutale ou maladie chronique, la mort provoque des changements et des bouleversements.

Dans ce temps particulier où il faut apprendre à vivre différemment, tout devient source d'angoisse et de difficultés.

Les jours autour du décès sont souvent vécus dans un état particulier, anesthésiés. Il faut prévenir la famille, les amis, préparer la plupart du temps la cérémonie. Pendant une dizaine de jours, il y a du monde, on se presse, on est aidé, entouré. Bien souvent on garde très peu de souvenirs de ce temps particulier.

Puis la vie reprend son cours et c'est là que tout commence.

La mort vous a pris un être, il vous reste les souvenirs, les émotions que vous aimeriez garder intactes, il vous reste des photos... Il vous reste les tâches administratives à mener... et c'est là que tout commence.

Tout à coup, il vous faut prévenir les services administratifs, les assurances, les impôts, faire arrêter les abonnements téléphoniques et autres. Vous découvrez une montagne et vous ne savez pas ce qui est urgent, prioritaire, nécessaire.

Vous ne savez surtout pas à qui vous adresser.

Alors, vous avez envie de tout laisser tomber, de ne plus rien faire. Et parfois arrivent des poursuites, un huissier, ou bien même vous recevez une lettre pour réinscrire votre enfant sinon il sera radié des écoles... Bref, autant d'absurdités qui vont rendre cette période encore plus insurmontable.

### **8.2 M 1784 : débat parlementaire (Mémorial du 19 septembre 2008)**

[http://www.ge.ch/grandconseil/memorial/data/560311/66/560311\\_66\\_partie5.asp](http://www.ge.ch/grandconseil/memorial/data/560311/66/560311_66_partie5.asp)

**8.3 Article paru dans la Tribune de Genève du 10 avril 2004 :  
« L'Etat va jusqu'à la mort. Au-delà plus rien n'existe »**

PASCALE ZIMMERMANN

Deux députés genevois, Renaud Gautier et Véronique Pürro, livrent leur témoignage après le décès d'un proche. Le député libéral Renaud Gautier a perdu sa fille il y a un an dans un accident de voiture. Les pesanteurs administratives ont ajouté la brutalité à son chagrin. Pourquoi ne pas créer un guichet universel, qui se chargerait de toutes les formalités ? interroge-t-il. « Pour un déménagement, ça existe et c'est simple. Or mourir, c'est un changement d'adresse ... Il est juste définitif. » Véronique Pürro est, elle aussi, députée au Grand Conseil, sur les bancs socialistes. Son mari est mort d'un cancer foudroyant il y a trois ans. Les lettres à écrire, les formulaires à remplir, loin de lui peser, l'ont aidée à « garder le contact avec le réel ». Et à laisser s'écouler le temps. Son travail et son engagement politique lui ont également permis de maintenir le cap.

<http://archives.tdg.ch/TG/TG/-/article-2004-04-242/actu-242C2-quand-on-perd-son-enfant--il-nactu-24227y-a-pas-de-terme-pour-actu-242C3actu-242A7a>

**8.4 Service des pompes funèbres et cimetières de la Ville de Genève**

Le site informe sur les installations funéraires et les prestations. Le service a été créé dans le but de servir de modérateur dans le domaine délicat des pompes funèbres.

[http://www.ville-ge.ch/dpt5/pompes\\_funebres/pompes\\_funebres\\_f.php](http://www.ville-ge.ch/dpt5/pompes_funebres/pompes_funebres_f.php)

**8.5 Ville de Genève : déclarer un décès, obtenir un acte de décès**

Quand et où ? Par qui ? Quels papiers fournir ?

[http://www.ville-ge.ch/fr/autorites/adm\\_ca/etat\\_civil/deces.htm](http://www.ville-ge.ch/fr/autorites/adm_ca/etat_civil/deces.htm)

**8.6 Dépliant mis à disposition par les pompes funèbres Ville de Genève**

Pertes, deuil, séparations : lieux pour en parler.

## LIGUE GENEVOISE CONTRE LE CANCER

Groupe de soutien pour les enfants ayant perdu un proche suite à un cancer.  
 Les enfants peuvent trouver réconfort et soutien en partageant leurs sentiments dans un espace bienveillant.

**Rencontres** 4 rencontres de 2h00, à raison d'une fois par mois, les jeudis de 16h30 à 18h30

**Animation** Une infirmière de santé publique formée en oncologie, une psychomotricienne et une art-thérapeute

**Renseignements et inscriptions** Marie-Dominique KING infirmière de santé publique spécialisée en oncologie et soins palliatifs.

Ligue genevoise contre le cancer  
 Boulevard des Philosophes, 17  
 1205 Genève  
 Tél. 022.322.13.33  
 e-mail : [ind.king@lbcgeneve.ch](mailto:ind.king@lbcgeneve.ch)

Prix gratuit

## A'STRAME Genève

Soutien et accompagnement à toute personne ou famille fragilisée par une rupture de lien telle que le décès, la maladie ou la séparation conjugale.

Proposition aux enfants et aux adolescents de suivre un parcours « Mille Étoiles » de 5 séances en groupe ou en individuel.

Possibilités pour les familles, les couples et les parents touchés par la mort d'un proche de recevoir aide, écoute et conseils par le biais d'entretiens confidentiels.

**Animation**

Sabrina CAPPUCCIO, psychologue spécialisée FSP et diplômée en thérapie de couple et famille

Rosemarie CHOPARD, éducatrice spécialisée formée en thérapie par le jeu

**Renseignements**

NL 079.590.75.70  
 e-mail : [geneve@astrame.ch](mailto:geneve@astrame.ch)  
 [www.astrame.ch](http://www.astrame.ch)

**Participation financière**

entre CHF 50.- et 80.-  
 (importants rabais possibles en cas de difficultés financières)

# PERTES

# DEUIL

# SEPARATIONS

## 2008-2009



**Vous traversez des moments difficiles**

**Suite au décès d'un proche**

**vous avez perdu vos repères habituels**

**vous avez besoin d'en parler**

**dans un lieu confidentiel et amical**

**plusieurs groupes à Genève offrent**

**un tel accompagnement**



**CARITAS**

Groupe de parole pour toute personne vivant un deuil (perte d'un conjoint, d'un enfant, d'un proche).

Rencontres  
Rencontres mensuelles,  
les lundis de 17h30 à 19h30.

Lieu  
Foyer de jour L'Oasis (dans le passage)  
rue de Carouge 51 - 53  
1205 Genève

Animation et  
renseignements  
Isabelle NIELSEN  
Tél. 022.708.04.47  
E-mail :  
isabelle.nielson@caritas-geneve.ch

Béatrice FAUCHÈRE PITTET  
022.793.26.16  
e-mail :  
bea.fauchere@bluewin.ch

Contact préalable nécessaire

Prix  
gratuit

**CARITAS**

Accompagnement des parents ayant perdu un enfant pendant la grossesse ou à la naissance.  
Rencontres donnant la possibilité de partager avec d'autres parents la difficulté de vivre le deuil.

Rencontres  
6 rencontres de 2 heures à  
raison d'une fois par mois  
le lundi de 18h00 à 20h00  
de septembre 2008 à février 2009

Lieu  
Foyer de jour L'Oasis (dans le passage)  
Rue de Carouge 51 - 53  
1205 Genève

Contact préalable nécessaire auprès de :

Marthe HOFSTETTER  
Tél. 022.784.01.69 (répondeur)  
E-mail :  
marthe.hofstetter@bluewin.ch

Ou

Lauriane NEIDCKER  
Tél. 022.784.42.58 (répondeur)  
E-mail :  
laurianen@bluewin.ch

Prix  
gratuit

**AIMER, PERDRE... GRANDIR ?  
Vivre le deuil...marcher vers la Vie**

Groupe de parole pour vivre la traversée d'une perte, passer de la solitude au partage

Rencontres  
7 rencontres mensuelles suivant un  
programme de base

Dates :  
à déterminer  
Lieu  
F-Information  
rue de la Servette, 67  
1201 Genève

Animation et  
renseignements  
Véronique MONNIER,  
Formatrice d'adultes  
Tél. 0033.450.42.10.78

e-mail : veronique.monnier@associationressources.com

Prix :  
CHF 270.- ou € 180.-  
(Arrangement possible)

Inscription  
jusqu'au 28 septembre 2008

**ARC-EN-CIEL (parents)**

Groupe d'entraide et d'accompagnement de parents (avec frères et sœurs) ayant perdu un enfant de tout âge, de toute confession et quel qu'en soit la cause.  
Partage du vécu et du cheminement par des parents qui, tous, ont traversé cette même épreuve.

Rencontres  
une fois par mois  
Le dernier jeudi du mois  
de 20h00 à 22h00

Animation et  
renseignements  
Patricia MANASSEH  
Rue Michel-Chauret 15  
1208 Genève  
Tél. 022.700.17.20 ou  
079.226.66.82

E-Mail :  
patricia.manasseh@edu.ge.ch

Prix  
gratuit

### **8.7 Pompes Funèbres A. Murith S.A.**

Présentation générale de la société et de ses prestations; au service des familles depuis 1888; en français ou en anglais; joignable 24h/24.

<http://www.murith.ch/>

### **8.8 Pompes Funèbres Générales Genève S.A.**

Présentation générale de la société et de ses prestations; au service des familles; joignable 24h/24.

<http://www.pfg-geneve.ch/>

### **8.9 Ordonnance sur l'état civil (RS 211.112.2)**

Dispositions générales, dispositions complémentaires et d'exécution du code civil (CC).

<http://www.admin.ch/ch/f/rs/2/211.112.2.fr.pdf>

### **8.10 Règlement sur l'état civil (E 1 13.03)**

Description de l'organisation de l'état civil sur le canton de Genève.

[http://www.ge.ch/legislation/rsg/f/s/rsg\\_E1\\_13P03.html](http://www.ge.ch/legislation/rsg/f/s/rsg_E1_13P03.html)

### 8.11 Liste des responsables d'arrondissement d'état civil

	<b>Arrondissements de l'état civil</b>	<b>Responsable de l'arrondissement</b>
1	Bernex	Mme Jacqueline Bachmann
2	Campagne et rive gauche du Lac	Mme Laurence Grosclaude
3	Carouge	Mme Vanessa Brunerie
4	Chêne-Bougeries-Voirons	Mme Annie Bourgeois
5	Chêne-Bourg-Veyrier	Mme Karin Banderet
6	Genève	Mme Laure Da Broi
7	Grand-Saconnex & Pregny-Chambésy	Mme Jacqueline Baehler
8	Lancy	Mme Carole Budry
9	Le Mandement	M. Olivier Saillet
10	Meyrin	Mme Evelyne Cottier
11	Plan-les-Ouates	Mme Sandra Stucki
12	Thônex	Mme Marie-Thérèse Clot
13	Vernier	Mme Nicole Moesching Muraro
14	Versoix	Mme Catherine Asgedom

### 8.12 Liste des arrondissements d'état-civil et modalité d'accueil

	<b>Guichet</b>	<b>Par écrit</b>	<b>Téléphone</b>	<b>Internet</b>
Bernex	oui	lettre, mail	oui	non
Campagne et rive gauche du Lac	oui	lettre, mail	oui	non
Carouge	oui	lettre, mail, fax	oui	non
Chêne-Bougeries-Voirons	oui	lettre, mail, fax	non	non
Chêne-Bourg-Veyrier	oui	lettre, mail, fax	oui	non
Genève	oui	lettre, mail,	non	oui *

		fax		
Grand-Saconnex & Pregny-Chambésy	oui	lettre, mail	oui	non
Lancy	oui	lettre, mail	oui	non
Le Mandement	oui	lettre, mail	oui	oui *
Meyrin	oui	lettre, mail, fax	oui	oui *
Plan-les-Ouates	oui	lettre, mail	oui	non
Thônex	oui	lettre	non	oui *
Vernier	oui	lettre, mail, fax	oui	oui *
Versoix	oui	lettre, mail, fax	oui	non
<p>*Commandes par Internet : un document de commande est en ligne. Les intéressés doivent le remplir et l'adresser par courrier, mail ou fax à l'arrondissement concerné.</p>				

### ***8.13 Confédération : Infostar bientôt en service dans tout le pays***

Suite à une décision du Conseil fédéral de 2004, la collaboration entre les cantons sera désormais possible sur le plan de l'état civil; une base de données commune est mise en place. Elle remplace les quatre registres des naissances, des mariages, des décès et des reconnaissances d'enfants, ainsi que le registre des familles.

<http://www.bj.admin.ch/bj/fr/home/dokumentation/medieninformationen/2004/29.html>

### ***8.14 Association suisse des officiers de l'état civil***

Pratiquement ignorée par les médias, la modification du code civil créant la base légale pour l'introduction de la tenue informatisée des registres de l'état civil a été votée par l'assemblée fédérale le 5 octobre 2001. Aujourd'hui, l'état civil est une branche hautement moderne de l'administration. Les enregistrements dans les registres de l'état civil servent de base notamment à établir le statut personnel et familial.

<http://www.zivilstandswesen.ch/content-n36-sF.html>

Une nouvelle formation : Certificat fédéral d'officier/officière de l'état civil.

Elle s'appuie sur la disposition suivante.

Afin d'assurer une exacte exécution des tâches, le Conseil fédéral peut fixer des exigences minimales quant à la formation et au perfectionnement des personnes qui travaillent dans le domaine de l'état civil et quant au degré d'occupation des officiers de l'état civil.

<http://www.zivilstandswesen.ch/content-n64-i-sF.html>

## 8.15 Liste de diffusion

### Liste de diffusion (projet)

(Document à l'usage des "partenaires" du processus)

Arrondissements d'état civil: \_\_\_\_\_

Point d'entrée:

#### 1. Pompes funèbres (Ville de Genève, Murith, Générales)

transmettent

Nom; Prénom; date de naissance, date et heure de décès, lieu de décès, filiation, nationalité et origine. En version originale, le certificat du médecin, la notification du décès et une pièce d'identité ou un acte d'état civil.

à:

#### 2. l'arrondissement d'état civil du lieu de décès (téléphone: \_\_\_\_\_)

informe les partenaires suivants, par obligation légale

*ordonnance fédérale sur l'état civil (RS 211.112.1)*

(<http://www.admin.ch/ch/f/rs/2/211.112.2.fr.pdf>)

##### 2.1. Service des étrangers et confédérés (SEC) de l'Office cantonal de la population (OCP) enregistré dans la base de données CALVIN (art. 49)

##### 2.2. Commune de domicile

- Si sur GE => Mairie informée tacitement par la base de données CALVIN du SEC/OCP
- Si hors de GE => Bureau de l'habitant de la commune de domicile concerné informé par l'arrondissement d'état civil du lieu du décès

##### 2.3. AVS (art. 53)

##### 2.4. Commune d'origine

informée tacitement via Infostar.

##### 2.5. Consulat (art. 55) (<http://www.dfae.admin.ch/geneve>)

informé uniquement si le défunt est étranger.

##### 2.6. Tribunal tutélaire (art. 50) (téléphone: 022 327 26 61)

informé de

- la naissance d'un enfant dont les parents ne sont pas mariés ensemble ainsi que son décès s'il survient pendant la première année qui suit la naissance et si la filiation avec le père n'est pas encore établie à ce moment-là;
- la naissance d'un enfant né dans les 300 jours qui suivent le décès ou la déclaration d'absence de l'époux de la mère;
- la reconnaissance d'un enfant mineur.

##### 2.7. Office fédéral des migrations (ODM) (art. 51)

(<http://www.bfm.admin.ch/bfm/fr/home.html>)

Pour les requérants d'asile, les réfugiés et les personnes admises provisoirement.

*loi cantonale sur l'état civil et son règlement d'application (E 1 13 03)*

([http://www.ge.ch/legislation/rsq/f/s/rsq\\_E1\\_13.html](http://www.ge.ch/legislation/rsq/f/s/rsq_E1_13.html))

##### 2.8. AFC: service des successions (art. 17 du règlement)

##### 2.9. Justice de paix

Pas d'obligation légale mais une obligation réglementaire.

**8.16 Loi sur l'information du public, l'accès aux documents et la protection des données personnelles (A 2 08)**

[http://www.geneve.ch/legislation/rsg/f/s/rsg\\_a2\\_08.html](http://www.geneve.ch/legislation/rsg/f/s/rsg_a2_08.html)

**8.17 Loi sur les cimetières (K 1 65) et Règlement d'exécution de la loi sur les cimetières (K 1 65.01)**

Règles sur la levée de corps et constatation des décès, intervention sur les cadavres, l'inhumation, transport et exhumation de cadavres, don d'un corps à la science, corps non réclamés.

[http://www.ge.ch/legislation/rsg/f/s/rsg\\_K1\\_65.html](http://www.ge.ch/legislation/rsg/f/s/rsg_K1_65.html)

[http://www.ge.ch/legislation/rsg/f/rsg\\_k1\\_65p01.html](http://www.ge.ch/legislation/rsg/f/rsg_k1_65p01.html)

**8.18 Loi sur la police (F 1 05)**

[http://www.ge.ch/legislation/rsg/f/rsg\\_f1\\_05.html](http://www.ge.ch/legislation/rsg/f/rsg_f1_05.html)

**8.19 Loi sur la santé (K 1 03)**

Particulièrement ses articles

Art. 68 Constatation de la mort

Art. 69 Sort du cadavre et sépulture

Art. 70 Autopsie

[http://www.ge.ch/legislation/rsg/f/rsg\\_k1\\_03.html](http://www.ge.ch/legislation/rsg/f/rsg_k1_03.html)

**8.20 Règlement sur le sort du cadavre et la sépulture (K 1 55.08)**

[http://www.ge.ch/legislation/rsg/f/s/rsg\\_K1\\_55P08.html](http://www.ge.ch/legislation/rsg/f/s/rsg_K1_55P08.html)

**8.21 Loi de procédure civile (E 3 05)**

[http://www.ge.ch/legislation/rsg/f/rsg\\_e3\\_05.html](http://www.ge.ch/legislation/rsg/f/rsg_e3_05.html)

**8.22 Règlement de l'institut universitaire de médecine légale (K 1 55.04)**

Règlement de l'Institut contenant notamment les honoraires et émoluments.

[http://www.ge.ch/legislation/rsg/f/s/rsg\\_K1\\_55P04.html](http://www.ge.ch/legislation/rsg/f/s/rsg_K1_55P04.html)

**8.23 HUG : brochure de renseignements pratiques lors d'un décès**

Brochure émise par les HUG à l'intention des proches ayant pour but de les informer sur les démarches à accomplir lors du décès d'un des leurs.

[http://www.hug-ge.ch/library/pdf/Actualite\\_sante/deuil\\_infospratique2005.pdf](http://www.hug-ge.ch/library/pdf/Actualite_sante/deuil_infospratique2005.pdf)

#### **8.24 HUG : brochure « Le deuil...et vous »**

Brochure émise par les HUG s'adressant aux personnes éprouvées afin d'apporter quelques points de repère lors d'un deuil.

[http://www.hug-ge.ch/library/pdf/Actualite\\_sante/deuil\\_etvous\\_2005.pdf](http://www.hug-ge.ch/library/pdf/Actualite_sante/deuil_etvous_2005.pdf)

#### **8.25 Etat : site Internet, pages concernant le deuil :**

[http://www.ge.ch/chemin\\_vie/deces.asp](http://www.ge.ch/chemin_vie/deces.asp)

#### **8.26 Etat : Guichet Universel (Chemin de vie): Brochure Décès :**

Le décès: démarches à suivre, explications (2004).

[http://www.ge.ch/guichet\\_universel/doc/DECES1.pdf](http://www.ge.ch/guichet_universel/doc/DECES1.pdf)

#### **8.27 OCSTAT : statistiques cantonales: Mortalité et causes de décès**

Recueil de statistiques socio-sanitaires pour le canton de Genève contenant notamment les causes de décès.

[http://www.geneve.ch/statistique/statistiques/domaines/14/14\\_03\\_4/apercu.asp](http://www.geneve.ch/statistique/statistiques/domaines/14/14_03_4/apercu.asp)



## 9. Table des matières

<i>1</i>	<i>Préambule</i>	<i>9</i>
<i>2</i>	<i>Préoccupations des motionnaires</i>	<i>9</i>
<i>3</i>	<i>Constats</i>	<i>11</i>
<i>4</i>	<i>Guichet unique?</i>	<i>12</i>
<i>5</i>	<i>Propositions d'amélioration</i>	<i>13</i>
<i>6</i>	<i>Méthodologie</i>	<i>25</i>
<i>7</i>	<i>Conclusion</i>	<i>28</i>
<i>8</i>	<i>Annexes</i>	<i>29</i>
<i>9</i>	<i>Table des matières</i>	<i>41</i>