

---

**Rapport de la commission des finances, de l'économie et de l'administration du 28 mai 2025**

Rapporteur : Gilles-Olivier BRON

**M 416 – 25.02 POUR UN ACCUEIL DIGNE DES PERSONNES EN DEUIL**

Le motionnaire (UDC) présente le texte, qui vise à mieux accueillir et accompagner les personnes en deuil dans leurs démarches auprès de la Commune. Il rappelle qu'un accompagnement réussi peut se résumer en quatre points : la présence ; la compassion ; l'orientation vers des structures adaptées pour soutenir la personne en deuil ; l'existence d'un espace d'expression.

Selon les motionnaires, l'accueil actuel au Centre d'entretien ne convient pas pour ce quatrième point. Certes il est fonctionnel, mais peu adapté pour recevoir les familles endeuillées. Il n'existe pas, selon eux, d'espace privatif où accueillir les personnes touchées par le deuil, alors qu'il y a un va-et-vient des employés du CEV vaquant à leurs occupations quotidiennes, bien loin de l'état d'esprit des familles.

Il est ainsi proposé de plutôt recevoir à la Mairie les personnes touchées par le deuil et qui souhaiteraient ne pas faire les démarches en ligne. Selon le motionnaire, cela ne devrait pas coûter trop cher, puisqu'un tel guichet existe déjà dans ce bâtiment. La proposition ne vise qu'à déplacer l'accueil du public visé, pas les employés pour leur tâche quotidienne.

M. PASQUIER, Chef du service de l'environnement urbain (SEU), remercie pour la mise en contexte du texte déposé. À son tour, il fait une rapide présentation. Avant tout, il rappelle que la première démarche des personnes touchées par un décès, après son annonce à l'état civil, est la prise de contact avec un service de pompes funèbres ; elles y sont accueillies dignement et dans un cadre adapté à la situation. Dans la plupart des cas, les personnes n'ont pas besoin de se rendre au guichet du SEU, puisqu'elles obtiennent tous les renseignements et documents nécessaires lors de ce premier contact avec les pompes funèbres, où les obtiennent par voie électronique ou postale.

Statistiquement, en 2023, le service a eu 725 contacts en lien avec les cimetières, les deux tiers étant des téléphones liés aux aspects d'inhumation (66% des appels, majoritairement avec le Service des pompes funèbres de la Ville de Genève), ou au renouvellement de concessions (33% des appels avec les familles concernées), quelques autres appels se faisant avec les marbriers. L'autre tiers des contacts consiste en accusé de réception par mail. Annuellement, ce ne sont ainsi que 5 à 7 individus qui se présentent physiquement au guichet du CEV pour obtenir des renseignements de visu.

Selon M. PASQUIER, pour les personnes qui le demanderaient, l'employée référente au sein du SEU pourrait se déplacer à la Mairie et les accueillir, pourquoi pas dans la salle du « Bureau du CM », au rez-de-chaussée, derrière la réception. La taille est adaptée et l'endroit discret.

La proposition recueille l'assentiment du motionnaire présent et des autres commissaires.

Profitant de l'occasion, un commissaire (PLR) rappelle que, si l'accueil des personnes en deuil est important en début de processus auprès du service de l'état civil et de l'administration de façon générale, il ne faut pas négliger le cimetière lui-même. Il fait référence aux locaux accessibles au public dans le cimetière, en particulier la propreté des lieux d'aisance. Il demande si une attention accrue pourrait y être portée par le SEU, a fortiori les jours d'inhumation. M. PASQUIER indique que c'est une équipe de trois personnes qui en a la charge ; il leur remontera la remarque. Par ailleurs, il a été décidé de transférer la gestion des cimetières de la voirie au secteur des espaces verts prochainement, à l'occasion d'un départ à la retraite.

**Au vote, la motion M 416 – 25.02, Pour un accueil digne des personnes en deuil, est acceptée par 10 OUI (3 SOC, 1 VERT.E.S, 1 LE CENTRE-VERT'LIBÉRAUX, 2 MCG, 1 ALTERNATIVE, 1 PLR, 1 UDC), soit à l'unanimité.**