



# Vom Webportal zum Wissensportal - von der Theorie zur Praxis

www.ch.ch

Das Schweizer Portal

Startseite | Sitemap | Kontakt | Hilfe | A - Z | Bundesrecht | Kantonsrecht


Deutsch | Français | Italiano | Rumantsch | English

Privatpersonen | Unternehmen | Behörden | Über die Schweiz

News  
Dossiers  
Persönliches  
Gesundheit und Soziales  
Bildung und Forschung  
Kultur und Medien  
Arbeit  
Sicherheit  
Umwelt und Bauen  
Mobilität  
Staat und Recht

**SPEZIAL**

26 Mal die Schweiz - 26 Mal Spannendes und Wissenswertes.



[Kanton Neuenburg](#)

**» Für Privatpersonen**  
Die Verwaltung bürgernah. Für Jung und Alt, Lernende, Erwerbstätige und Stellensuchende...

[Erweiterte Suche](#)


Personalisieren  
[Gemeinde / Kanton auswählen](#)

Stellenportal

Behördenverzeichnis

Abstimmungen / Wahlen

**WEBTIPP VON CH.CH**



["Klick" für alle und überall](#)


[Sicherheitsquart.ch](#)

**VON A BIS Z**


Die Dienstleistungen Ihrer Verwaltung in Klicknähe:  
[A](#) [B](#) [C](#) [D](#) [E](#) [F](#) [G](#) [H](#) [I](#) [J](#) [K](#) [L](#) [M](#) [N](#) [O](#) [P](#)  
[Q](#) [R](#) [S](#) [T](#) [U](#) [V](#) [W](#) [X](#) [Y](#) [Z](#)

**CH.CH - TOP 3**

Informationen und Links - häufig gelesen und besucht:

[Identitätskarte - beantragen](#) 

[BAG - Krankenversicherung](#)

[Führerausweis - bestellen](#) 

**AKTUELL**

Medienmitteilungen aus der Bundesverwaltung:

[Beherbergungsstatistik im Juli 2007 - Juli 2007: Mehr Logiernächte dank ausländischen Gästen](#)  
(07.09.2007)  
[ Bundesamt für Statistik ]

[Gutachten bestätigt Notwendigkeit und Angemessenheit des Ausbaus des strategischen Übertragungsnetzes](#)  
(07.09.2007)  
[ Bundesamt für Energie ]

**DOSSIERS**

Infos und Links zu aktuellen Themen - monatlich:

[Produktsicherheit in der Schweiz](#)



Gefährliches Spielzeug aus China, Formaldehyd in Kleidern - Produktsicherheit

27. Mai 2008  
Mautern



# Ausgangslage

- Bund, Kantone und Gemeinden haben alle einen Internetauftritt und sind über [www.ch.ch](http://www.ch.ch) und [www.admin.ch](http://www.admin.ch) zu 100% erschlossen.
- Elektronische Geschäftsverwaltung schreitet zügig voran:  
In der Bundesverwaltung soll die elektronische Geschäftsverwaltung bis Ende 2011 eingeführt sein.  
Auch Kantone und Gemeinden müssen elektronische Geschäftsverwaltungssysteme einführen
- Schrittweise Umstellung der Bundesrats- und Parlamentsgeschäfte auf eine durchgängig elektronische Basis bis Ende 2011 unter der Führung der Bundeskanzlei
  - Definierte Schnittstellen und Austauschformate werden den Behörden in nächster Zukunft nicht nur medienbruchfreie Geschäftsabwicklungen ermöglichen, sondern auch neue, virtuelle „öffentliche“ Wissensdomänen!



# E-Government?

- Umfasst E-Government die E-Verwaltung, E-Demokratie und die E-Justiz?
- Was hat Priorität? Was ist relevant?
- Sind elektronische Behördengänge für Bürger wichtig? Oder sind die Aktualitäten, Informationsangebote wichtiger (Wetter-, Strassenberichte) ?
- Und der politische Prozess? Welchen Stellenwert nehmen die Wahlen und Abstimmungen ein?
- Spielt E-Government, E-Demokratie in der Informations-, Wissensgesellschaft der Zukunft eine Rolle, wenn ja welche?
- Wie wird sich in Zukunft die öffentliche Behördendomäne entwickeln, bleibt sie „unsicher“? Wie werden Staaten in Zukunft mit dem Datenschutz und dem Schutz der Privatsphäre umgehen („Internet Governance“)?
- ....
  - E-Government - verstehen wir uns?



# Sprechen Sie E: Vom Gesetz zum Vollzug

- **Gesetz:** Die vom Souverän erlassenen Gesetze bilden die Grundlage der Rechtmässigkeit der Verwaltungstätigkeit. Gesetze definieren öffentliche Aufgaben (E-Demokratie).
  - **Öffentliche Aufgabe:** Öffentliche Aufgaben sind
    - entsprechend der horizontalen Gewaltenteilung in Legislative (E-Demokratie), Exekutive (E-Administration) und Judikative (E-Justiz) und
    - entsprechend der vertikalen Aufteilung in die staatlichen Ebenen „Bund“, „Kanton“, „Bezirk/Amt“ und „Gemeinde“ gegliedert.
- Öffentliche Aufgaben sind auf viele einzelne Verwaltungsorganisationen im Bereich der Legislative, Exekutive und Judikative verteilt.

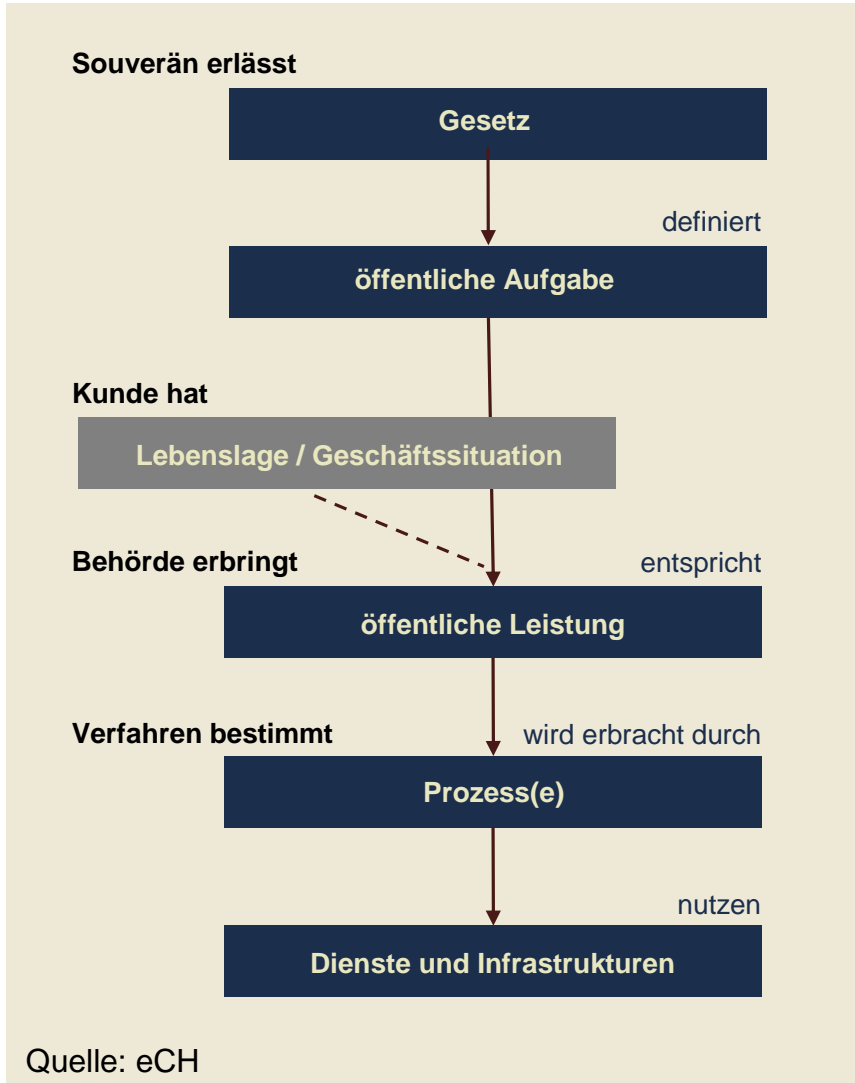


# Sprechen Sie E: Vom Gesetz zum Vollzug

- **Öffentliche Leistung:** Öffentliche Aufgaben werden durch das Bereitstellen von Leistungen erfüllt. Die Behörden erbringen Leistungen für das Gemeinwesen als Ganzes (z.B. Sicherheit) ebenso wie für Privatpersonen, Unternehmen und Institutionen. Leistungen werden durch Prozesse erbracht.
- **Prozess:** Ein Prozess beinhaltet die inhaltlich abgeschlossene, zeitliche und sachlogische Abfolge von Aktivitäten, die für eine Leistung erforderlich sind. In einem Prozess wird ein Input zu einem definierten Output verarbeitet (Leistung).
- **Themenkatalog:** Themenkataloge enthalten zielgruppenorientierte Zugangsstrukturen zu öffentlichen Leistungen, die auf E-Government-Portalen angeboten werden.



# Auf einen Blick:



→ gilt für Bund, Kantone und Gemeinden für alle Zielgruppen:

	G2O	Bund	Kantone	Gemeinden
	G2C	Bund	Kantone	Gemeinden
	G2B	Bund	Kantone	Gemeinden
	G2G	Bund	Kantone	Gemeinden
E-Demo	§ § §	§ §	§	
E-Admin	\$\$\$	\$\$	\$	
E-Justiz	§ § §	§ §	§	



# Was heisst das im schweizerischen Föderalismus?

	Nur Kantone	Nur Bund	Bund und Kantone	Gesetz: Bund Vollzug: Kantone
Polizeiwesen	•			
Eisenbahnen		•		
Raumplanung			•	
Strassenverkehr				•
Kirchenwesen	•			
Luftschifffahrt		•		
Steuerwesen			•	
AHV/IV				•
Gemeindewesen	•			
Staatsverträge		•		
Erziehungswesen			•	
Arbeitsgesetz				•
Armenwesen	•			
Zollwesen		•		
Handel und Gewerbe			•	
Strafrecht				•
Bestattungswesen	•			
Münzwesen		•		
Landwirtschaft			•	
Umweltschutz				•

Quelle: Gabriel, Jürg-Martin (1997), S. 97

- Der Souverän hat grosses Mitwirkungsrecht.
- Ebene Kanton direkt demokratisch
- Weit reichende Kompetenzen der Kantone (Bsp. im Vollzug)
- Subsidiaritätsprinzip anerkannter Grundsatz
- Weitreichendes Milizsystem im Vollzug

→ Jede föderale Ebene definiert bestimmte Leistungen und Prozesse



# Geschäftsabwicklung heute in Zahlen

- + 7,4 Mio. „Kunden“ (Privatpersonen, Unternehmen, Institutionen)
- + 3'000 „Anbieter“ (Bund, 26 Kantone, 2765 Gemeinden)

→ +/- 3'000 E-Government Leistungen ?

→ +/- ???'000 operative Prozesse ?

→ +/- ???'000'000 Transaktionen?



# Bundeskanzlei als höchste Stabsstelle gefordert

- Gesetzespublikationen Bund (amtliche Veröffentlichungen)
- Information, Kommunikation der Öffentlichkeit
  - Sprecherin der Regierung
  - Schaffung der Grundlagen für freie Meinungsbildung bei Abstimmungen
  - Elektronische Erschliessung der Bundesverwaltung und der Behörden Schweiz
  - Krisenkommunikation
- Führung der Bundesratsgeschäfte,
  - Koordination Stellungnahmen, Vernehmlassungen
- Sicherstellung der politischen Rechte (Abstimmungen, Wahlen)



# Voraussetzungen für erfolgreiches E-Government

Damit behördenübergreifende, elektronische Kommunikation möglich wird, müssen wir mindestens wissen, wer wann was macht.

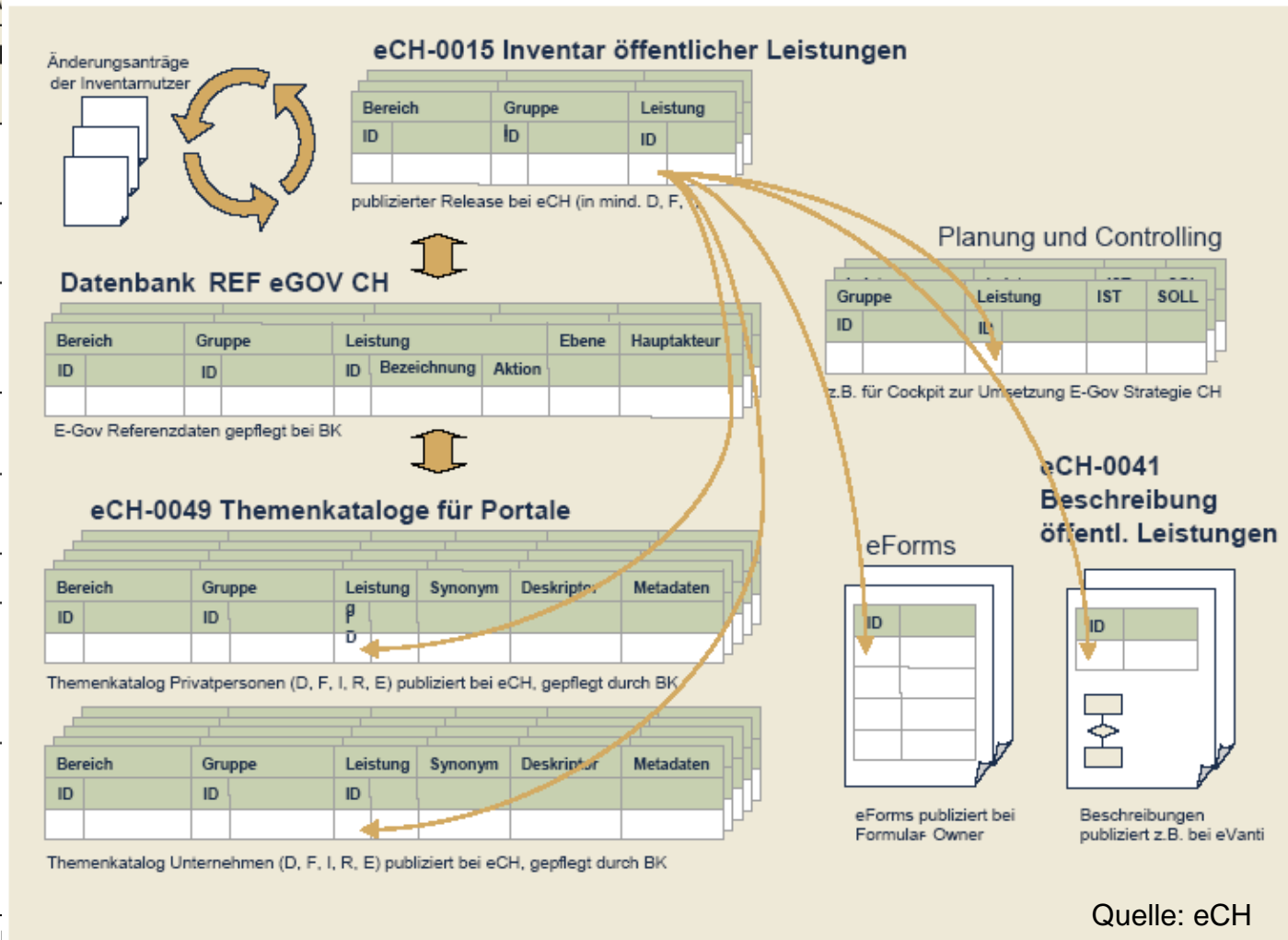
Es braucht deshalb ein gemeinsames Verständnis bezüglich

- **Zielen**
  - ✓ E-Government Strategie Schweiz,
- **Rechtlicher Grundlage**
  - ✓ Rahmenvereinbarung Bund-Kantone
- **Massnahmen, Prioritäten**
  - ✓ Liste der priorisierten Massnahmen
- **Aufgaben**
  - ✓ Einheitliche Leistungsidentifikation, -Beschreibung
- **Rollen**
  - Eindeutige Identifikation der Akteure (Personen-ID, Unternehmens-ID, Behörden-ID)
- **und Prozessen**
  - Prozess-Referenzmodell
  - Einheitliche Prozessbeschreibungen



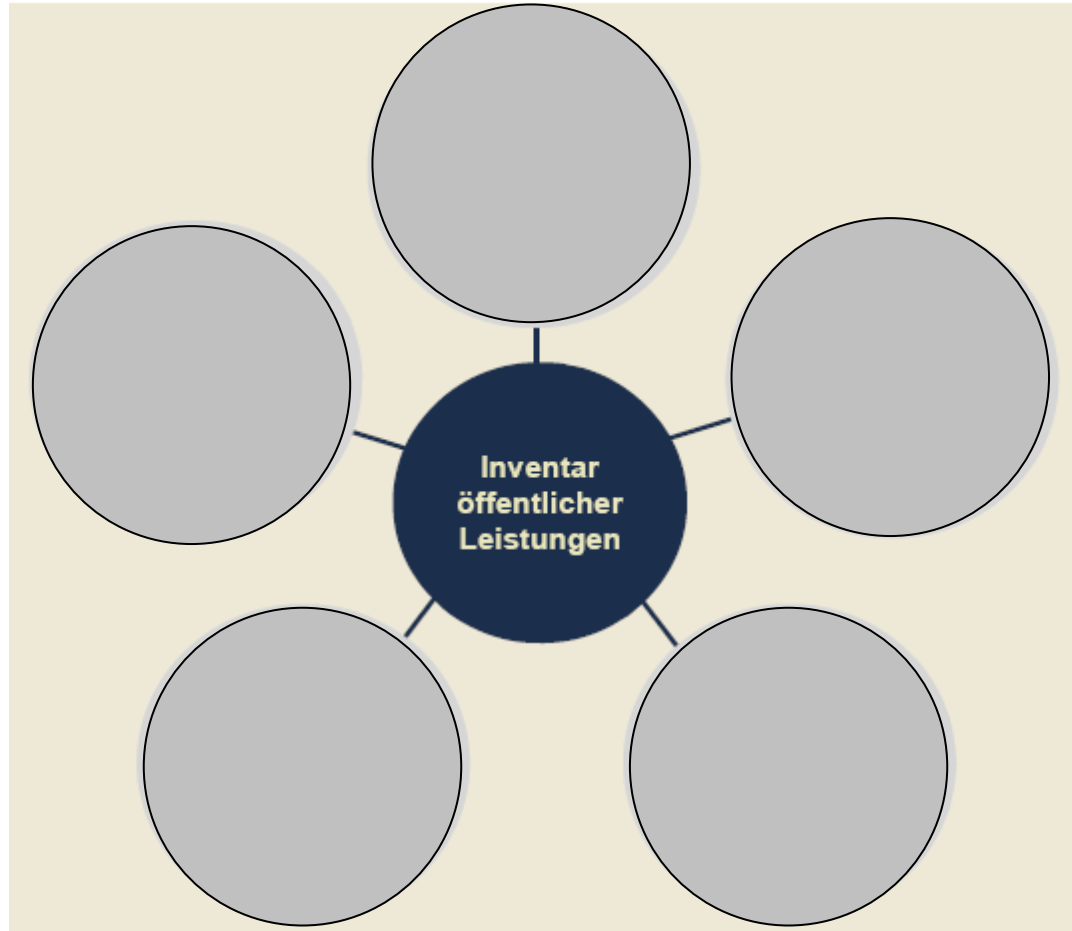
# Leistungsinventar eCH-0070

eCH-0070 Inventar der öffentlichen Leistungen im E-Government Schweiz		
Ordnungsstruktur (Beilage 1.2 zu eCH 0070)		Leistungen (Beilage 1.3 zu eCH 0070)
Bereich (ID)	Bereich (Name)	Gruppe (ID)
001	Arbeit	
002	Bauen	





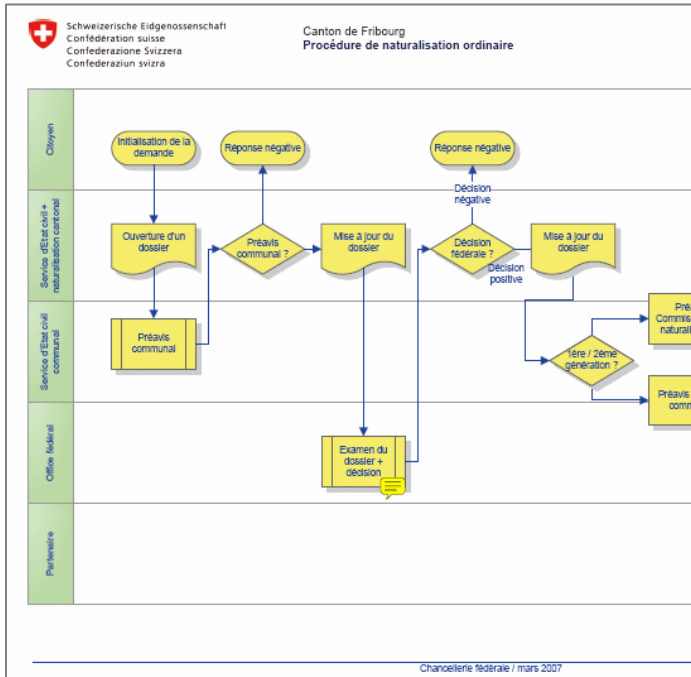
# Vorteile eines gemeinsamen Leistungsinventars



Quelle: eCH



# Standard „Leistungsbeschreibung Internet“



## Service administratif modèle

### 1. Information générale :



Dans cette partie "Information", sont généralement concernant le service sélectionné :

- la description du service
- les conditions à remplir pour accéder au service
- le prix
- La durée éventuelle

### 2. Démarche :

Dans cette rubrique sont décrites les étapes nécessaires pour accéder au service.

1. Description de l'étape 1. Référence est éventuellement faite à un formulaire pour personnes physiques. Exemple : [ [utiliser FORMULAIRE 1](#) ]
2. Description de l'étape 2. Référence est éventuellement faite à un formulaire pour personnes physiques. Exemple : [ [utiliser FORMULAIRE 2](#) ]

### 3. Formulaire(s) :

Cette rubrique visualise et donne accès aux formulaires. Au petit descriptif donne une première explication concernant soit des formulaires peuvent être soit génériques soit spécifiques à la commune.

- [FORMULAIRE 1](#) Exemple de formulaire pour une demande de naturalisation
- [FORMULAIRE 2](#) Description du formulaire 2. Exemple de formulaire de demande d'autorisation pour personnes mineures

### 4. Remarques :

Le champ "Remarques" permet la publication d'informations supplémentaires ou encore des informations spécifiques à la Commune ou encore des informations relatives à la commune.

### 5. Nos coordonnées :



Administration communale  
Route de Fribourg 3  
Case Postale 63  
1789 Ma Commune

Réception :  
Tél. : +41 (0)26 44 11 11  
Fax : +41 (0)26 44 11 11  
E-mail : [commune@fr.ch](mailto:commune@fr.ch)

### 6. Heures d'ouverture des guichets :

du lundi au vendredi,  
de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00.  
(veilles de fête, fermeture à 16h00).

Administration communale  
Maison de Ville 3  
CH - 1700 Fribourg

Tel : 026 305 11 11  
Fax : 026 305 12 12  
[www.ville-fr.ch](http://www.ville-fr.ch)  
[office@ville-fr.ch](mailto:office@ville-fr.ch)

## Demande d'acte de mariage

Date d'envoi de la demande

Demandeur

Signature (à envoyer par poste)

1. Informations concernant l'épouse

Nom de famille

Prénom

Date de naissance

2. Informations concernant le mari

Nom de famille

Prénom

Date de naissance

3. Informations concernant le mariage

Code postal

Localité

Date du mariage

Raison de la demande

4. Adresse d'envoi (peut seulement être l'adresse de domicile)

Nom

Prénom

Adresse

Code postal

Localité

Téléphone

Mail

5. Autres remarques

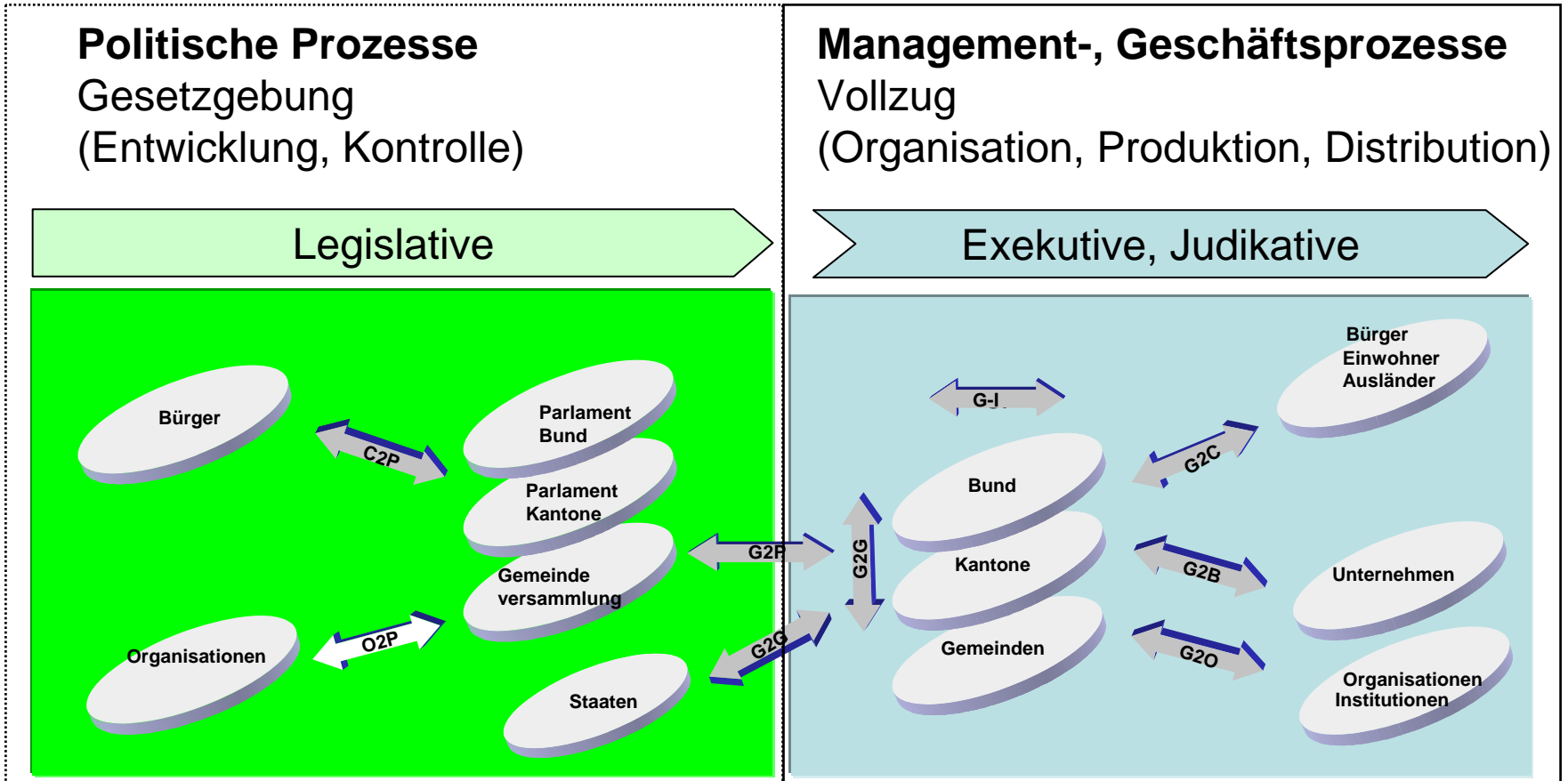
**IMPORTANT**  
La présente demande doit être envoyée par courrier électronique (bouton "envoyer") ou par poste, munie de votre signature, à l'adresse suivante :  
Office d'Etat Civil  
Maison de Ville 3  
CH - 1700 Fribourg  
Durée approximative de la démarche : environ 10 jours après réception de la demande.  
L'acte de mariage vous est envoyé par poste à votre adresse de domicile avec facture et bulletins de versement.  
Prix : 25 Fr. (= coûts administratifs).  
En cas de demande par courrier électronique, une confirmation de votre identité vous sera demandée par téléphone.

Office d'Etat Civil, Maison de Ville 3, CH - 1700 Fribourg

Quelle: eCH.ch



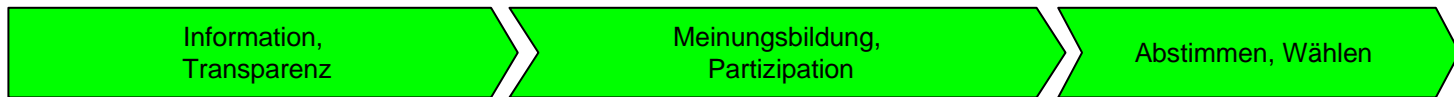
# Alle Geschäftsprozesse gleich?



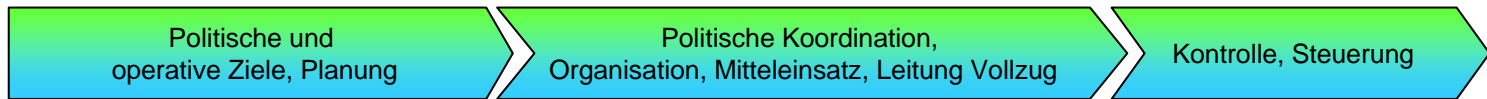


# Transparente, harmonisierte Wertschöpfungsketten möglich

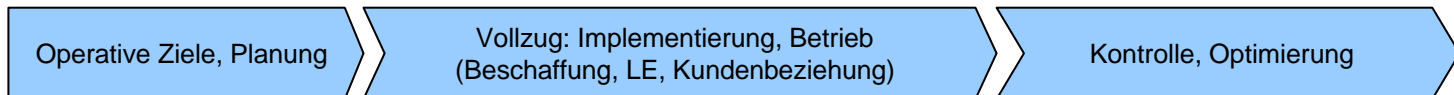
## Politische Prozesse



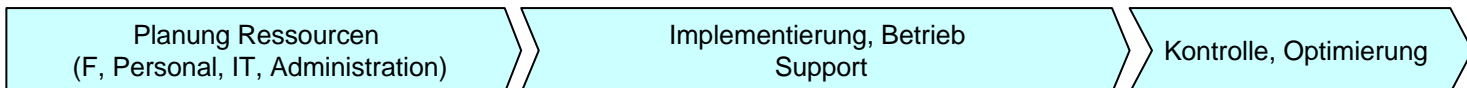
## Management Prozesse



## Geschäftsprozesse



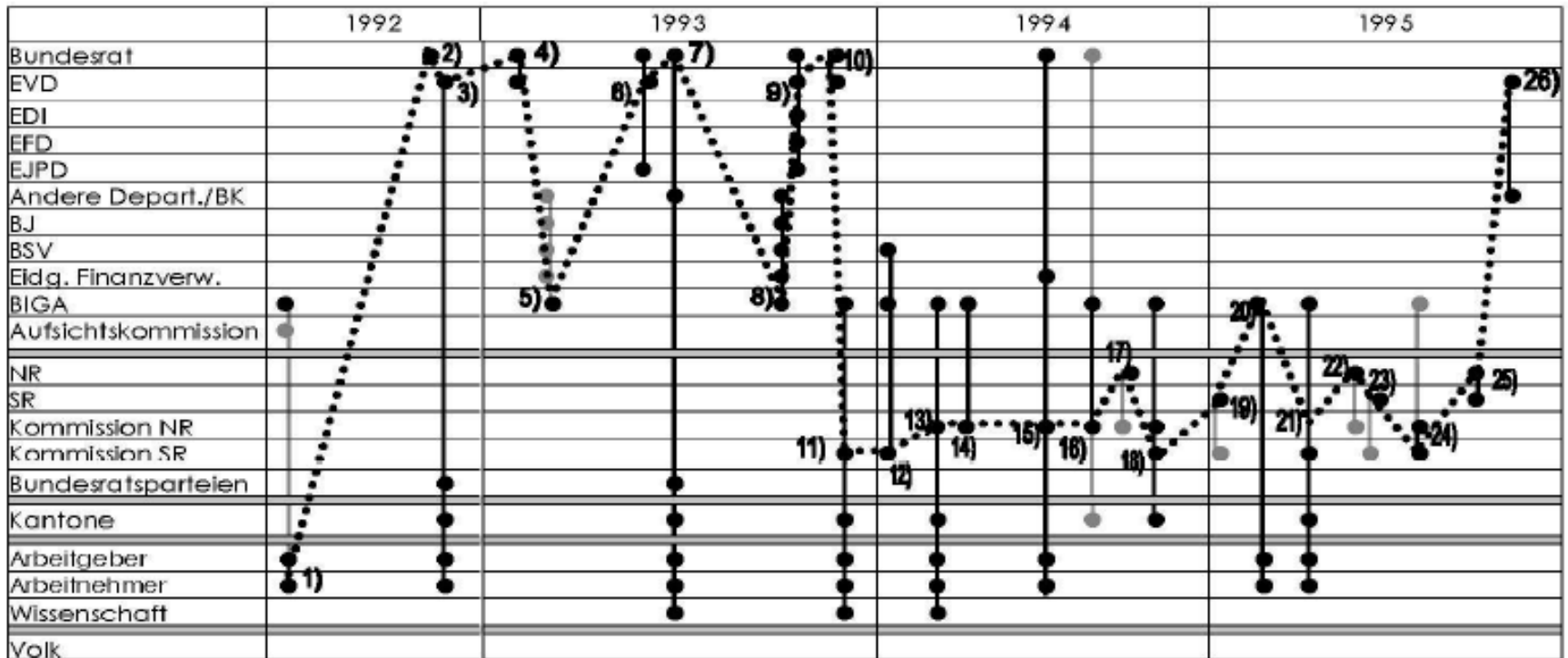
## Supportprozesse





# Beispiel 1:

## 2. Teilrevision Arbeitslosenversicherungs- und Insolvenzgesetzes (AVIG)

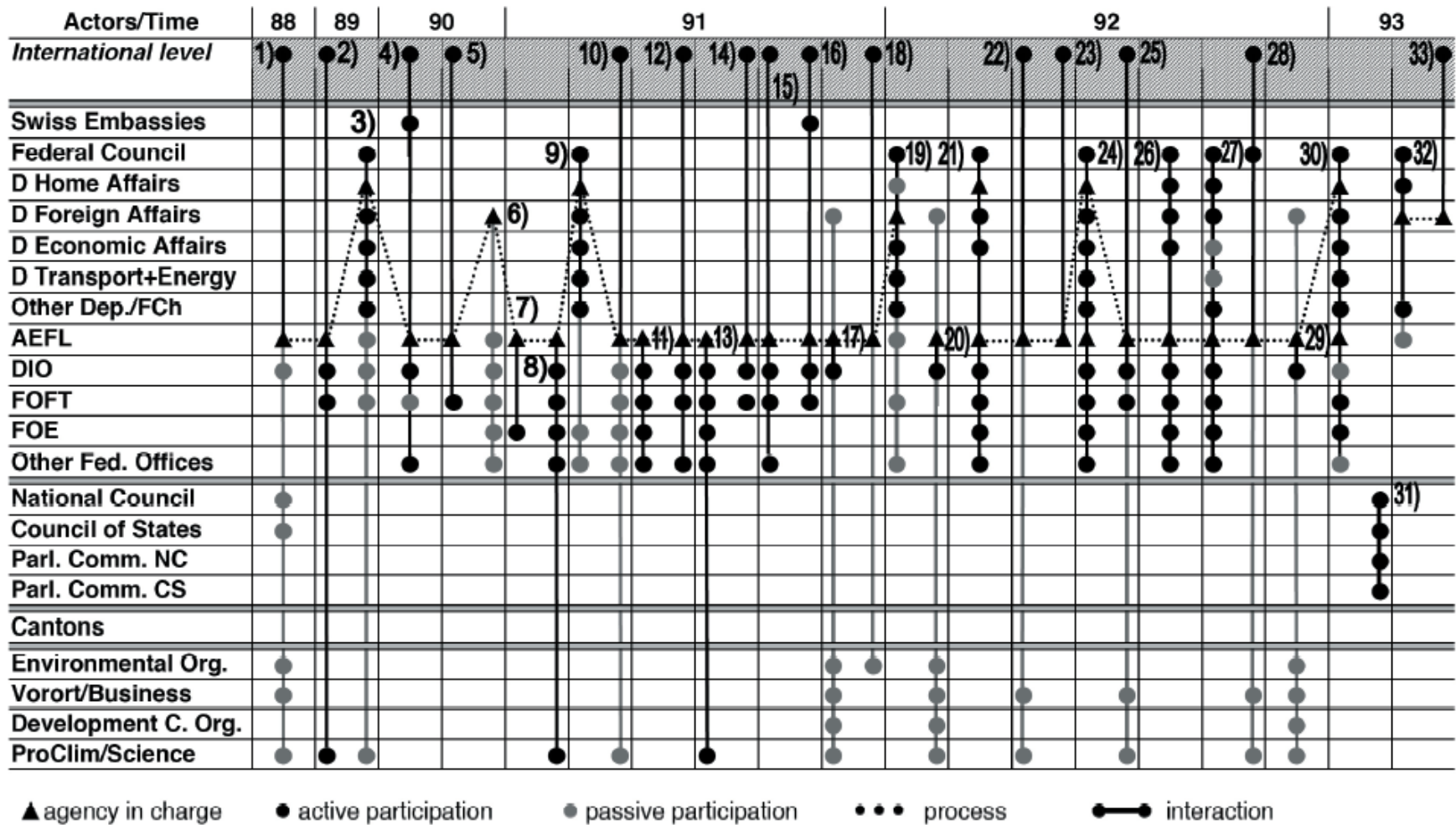


Quelle: Actor-Process-Event Scheme. Zurich, Switzerland: IPZ, University of Zurich.



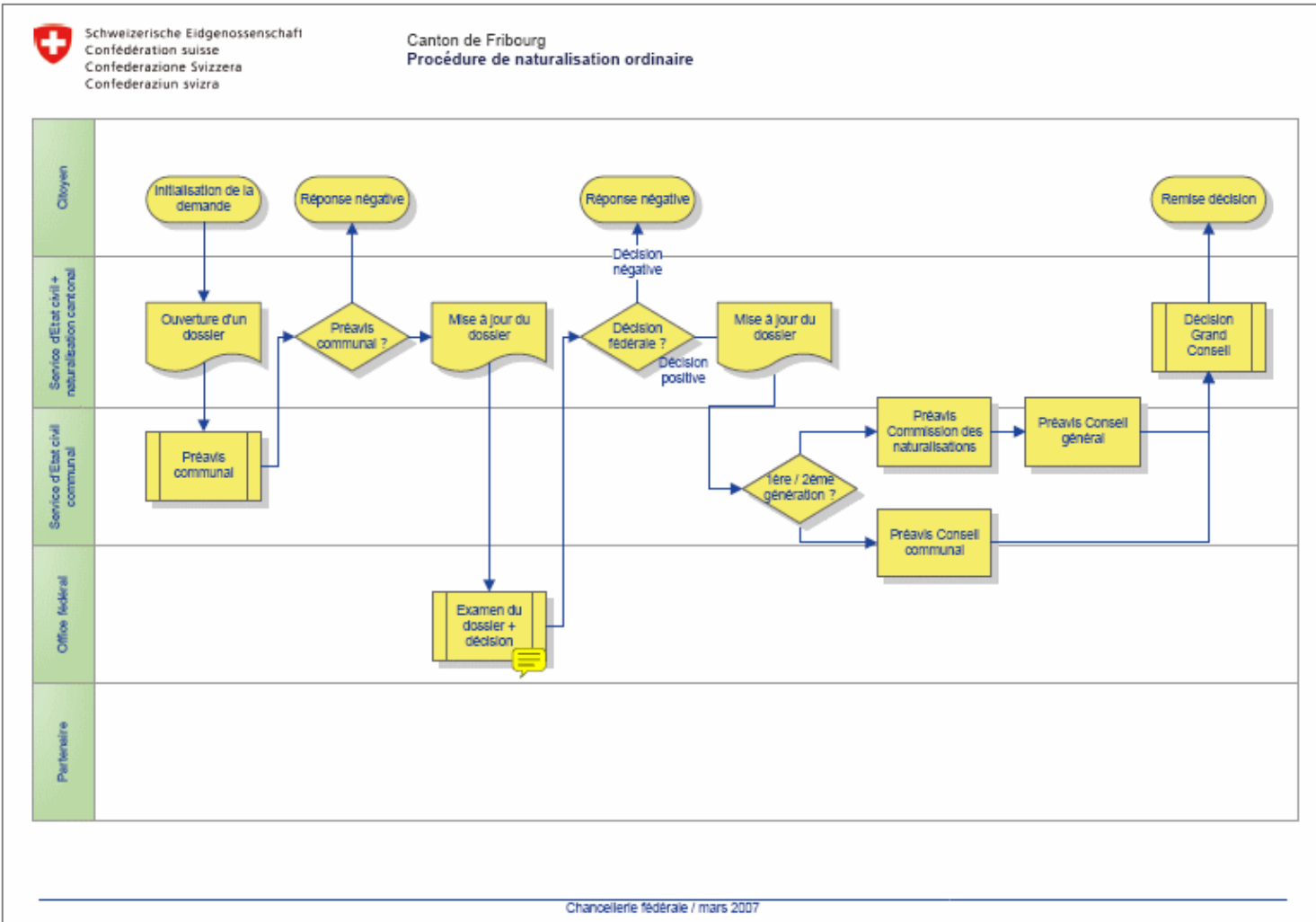
# Beispiel 2: Klima Konvention CH-UNO

Figure 1: Actor-Process-Event Scheme of the Swiss ratification of the UN Framework Convention on Climate Change 1992





# Beispiel 3: Geschäftsprozess Einbürgerung Kanton Freiburg





# Alles Theorie....?



# Aber...

- Bundeskanzlei: 11 Webapplikationen, 1500 Webseiten
- Bundesverwaltung: 447 Websites mit insgesamt 677'000 Seiten
- Kantone und Gemeinden: mehr als 3000 eigenständige Internetauftritte...





# E-Government

## 2 Typen Behördenportale

### Aggregatoren (Kanzleien) „Distribution“

- Erschliessung Gesamtangebot (Links)
- Relevanz (Gesamtsicht)
- Aktualität
- Visitenkarte (Profilierung)
- Politische Kommunikation
- Querschnittsfunktionen (Suche etc.)

### Serviceanbieter (Ämter) „Produktion“

- Definiert Informations-, Transaktionsprozesse
- Effizienz, Produktivität
- Einfachheit
- Verfügbarkeit
- QS, Support
- Fach-, servicespezifisches Informationsangebot, Links



# Strategie der BK

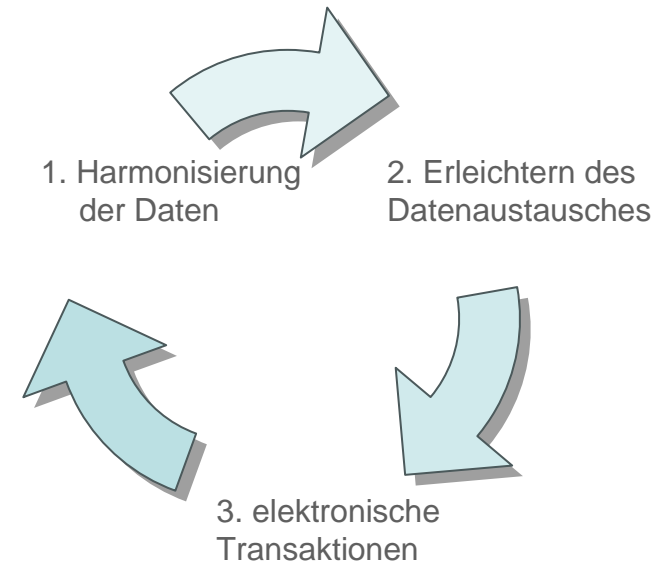
## Die Massnahmen für:

### Aggregatoren (Kanzleien)

### Serviceanbieter (Ämter)

#### Projekte BK:

- Nationales Stellenportal
- Webstatistik Schweiz
- Behördenverzeichnis
- News Service Schweiz





# Das Schweizer Portal ch.ch als 1. offenes Wissensportal „Behörden CH“

The screenshot displays the homepage of the Swiss portal ch.ch. At the top left is the logo 'www.ch.ch' with a red Swiss cross. To the right, it says 'Das Schweizer Portal'. Below this is a navigation bar with links for 'Startseite', 'Sitemap', 'Kontakt', 'Hilfe', 'A - Z', 'Bundesrecht', and 'Kantonsrecht'. On the right side of this bar are language options: 'Deutsch', 'Français', 'Italiano', 'Rumantsch', and 'English'. A secondary navigation bar contains 'Privatpersonen', 'Unternehmen', 'Behörden', and 'Über die Schweiz'. The main content area is divided into several sections: a left sidebar with a 'News' menu and a 'SPEZIAL' section; a central banner for 'Für Privatpersonen'; a search bar with a 'SUCHEN' button; a 'Personalisieren' section; a 'Stellenportal'; a 'Behördenverzeichnis'; and 'Abstimmungen / Wahlen'. Below these are three columns of news and links: 'VON A BIS Z', 'AKTUELL', and 'DOSSIERS'. The 'AKTUELL' section features a large image of a couple sitting on a hill. The 'DOSSIERS' section includes a photo of children playing with toys. At the bottom right, there is a 'WEBTIPP VON CH.CH' section with a graphic of a hand clicking a mouse and the text '„Klick“ für alle und überall' and 'Sicherheitsurt.ch'.

Zielgruppe

Behörden

Personalisierung

Das Schweizer Portal

Startseite | Sitemap | Kontakt | Hilfe

Français | Italiano | Rumantsch | English

Privatpersonen

Unternehmen

Behörden

Über die Schweiz

News

Abstimmungen

Dossiers

Arbeitsmarkt

Persönliches

Gesundheit und Soziales

Arbeit

Bildung und Forschung

Kultur und Medien

» Umwelt und Bauen

Boden, Natur und Landschaft

Luft und Klima

» Energie

Lärm

Abfall

Chemie und Gifte

Baubewilligungen

Raumplanung

Grundbuch

Eigentum

Mobilität

Sicherheit

Staat und Recht

Aktuell

Home > Private > Umwelt und Bauen > Energie

Stellenportal

Energie

Thema

Abstimmungen  
Wahlen

Dienstleistungen

Gesetze

News

Alle, was Sie tun und wissen müssen, auf dem Weg zu einer Energieeffizienten Verwaltung, zuverlässige Informationen zur Verfügung stellen der offiziellen Schweiz. Die Medien berichten über die neuesten Entwicklungen.

Behördengänge

Bei der Gemeinde

[Amt für Energie - Informationen einholen](#)

Beim Kanton

[Energie - Informationen einholen](#)

[Lüftungs- und Klimaanlage - energietechnischer Nachweis einreichen](#)

Beim Bund

[Energieberatungsstellen - einsehen](#)

[Eidgenössisches Starkstrominspektorat \(ES\) - Informationen einholen](#)

Medienmitteilungen

11.02.2008

[Schweiz im Energiedialog mit der Türkei](#)  
[ Bundesamt für Energie ]

25.01.2008

[Wichtiger Schritt auf dem Weg zur Umweltetikette für Autos](#)  
[ Bundesamt für Umwelt ]

Seite drucken

Energie Suche

Personalisieren  
Gemeinde / Kanton  
auswählen

Wichtige Links

[BAFU - Energie](#)

[BAFU - Umwelt Schweiz 2007](#)

[BFE - Bundesamt für Energie](#)

[BFE - Energieberatungsstellen](#)

[BFE - energieEtikette](#)

[Hausbesitzerinnen und Hausbesitzer](#)

<< 1 2 >>

Top 5 Gesetze

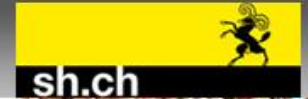
[Energiegesetz \(CH\)](#)

[Kernenergiegesetz \(CH\)](#)

[Bundesgesetz über die  
Nutzbarmachung der Wasserkräfte  
\(CH\)](#)

[Weitere Gesetze](#)

<< 1 2 >>



**>> Private**  
Jung und Alt, Erwachsene,  
Lernende, Stellensuchende

**>> Unternehmen**  
Unternehmen, Investoren,  
Gewerbetreibende

**>> Verwaltung**  
Behörden, Gemeinden,  
politisch Interessierte



Kanton Schaffhausen

- Private**
- > Persönliches und Familie
- > Gesundheit und Soziales
- > Arbeit
- > Bildung
- > Kultur und Medien
- > **Umwelt und Bauen**
  - > Boden, Natur und Landschaft
  - > Luft und Klima
  - > **Energie**
  - > Lärm
  - > Abfälle und Entsorgung
  - > Baubewilligungen
  - > Raumplanung / Geodaten
  - > Grundbuch
  - > Eigentum
  - > Wald
  - > Landwirtschaft
- > Mobilität
- > Sicherheit
- > Recht und Politik
- > Steuern und Finanzen

## Energie



### Online-Schalter

**Beim Kanton:**  
[Energiefachstelle - Förderprogrammformulare](#)  
[Energiefachstelle - Vollzugsformulare](#)

### Informationen

**Beim Kanton:**  
[Förderung von Holzenergienutzungsanlagen](#)   
[Energiefachstelle](#)  
[EKS AG](#)

**Beim Bund:**  
[ch.ch - Energie](#)   
[Bundesamt für Energie - EnergieSchweiz](#)

### Direkt-Links

- > Dienststellenverzeichnis
- > Formulare
- > Medienmitteilungen

```

<link rel="SHORTCUT ICON" href="fileadmin/Redaktoren/Bilder/favicon.ico" />
<link rel="stylesheet" type="text/css" href="typo3temp/stylesheets/feb1303df8.css" />
<link rel="stylesheet" type="text/css" href="fileadmin/tplFiles/_css/private.css" title="st
<link rel="stylesheet" type="text/css" href="fileadmin/tplFiles/_css/IE6Head.css" media="s
<script type="text/javascript" src="fileadmin/scripts/cookies.js"></script>
<script type="text/javascript" src="fileadmin/scripts/efa_fontsize.js"></script>
<link rel="alternate" type="application/rss+xml" title="RSS-Feed" href="http://www.sh.ch/index.php?
<title>Kanton Schaffhausen: Energie</title>
<meta name="generator" content="typo3 4.1 CMS" />
<meta name="keywords" content="ECHservice:00100,eCHservice:01276" />
<meta name="description" content="offizielle website des Kantons Schaffhausen (Schweiz)" />
<meta name="author" content="KSD Schaffhausen" />
<meta name="content-language" content="de" />
<meta name="publisher" content="KSD Schaffhausen" />
<meta name="robots" content="INDEX,FOLLOW" />
<script type="text/javascript" src="typo3temp/javascript_8d985c2683.js"></script>

```

## Umwelt Landwirtschaft und Bauen

Boden, Natur und Landschaft

Luft und Klima

Landwirtschaft

Energie

Lärm

Abfall

Chemie und Gifte

Baubewilligungen

Raumplanung

Grundbuch

Eigentum

## Energie

### Behördengänge

- Minergie
- Holz
- Solar
- Energietechnischer Nachweis

### Informationen

- Gebäudeprogramm der Stiftung Klimarappen
- Übersicht Subventionen
- Minergie
- Solar
- Holz
- Wasserkraft, Karte der Anlagen und elektrische Leitungen

### Wichtige Links

- Dienststelle für Energie und Wasserkraft
- Vorgeschlagene Links von der Dienststelle für Energie Und Wasserkraft
- Energiesparende Geräte - topten.ch

### Medienmitteilungen

Wallis-Aostatal - Die beiden Regionen intensivieren ihre Zusammenarbeit  
Stiftung Klimarappen - Investitionsprogramm im Gebäudebereich von 182 Millionen Franken  
Minergie-Standard im Wallis: Schwelle der 200 Labels überschritten





# Das Geschäftsmodell E-Government Schweiz „in der Praxis“:

1. Müller braucht Bewilligung

2. Müller sucht und findet E-Government Leistung

3. Müller füllt E-Antrag aus und muss sich ausweisen

4. Kanton bearbeitet E-Antrag

5. Kanton macht Abklärung bei zuständigem Bundesamt

6. Bundesamt klärt Auflagen (intern) ab

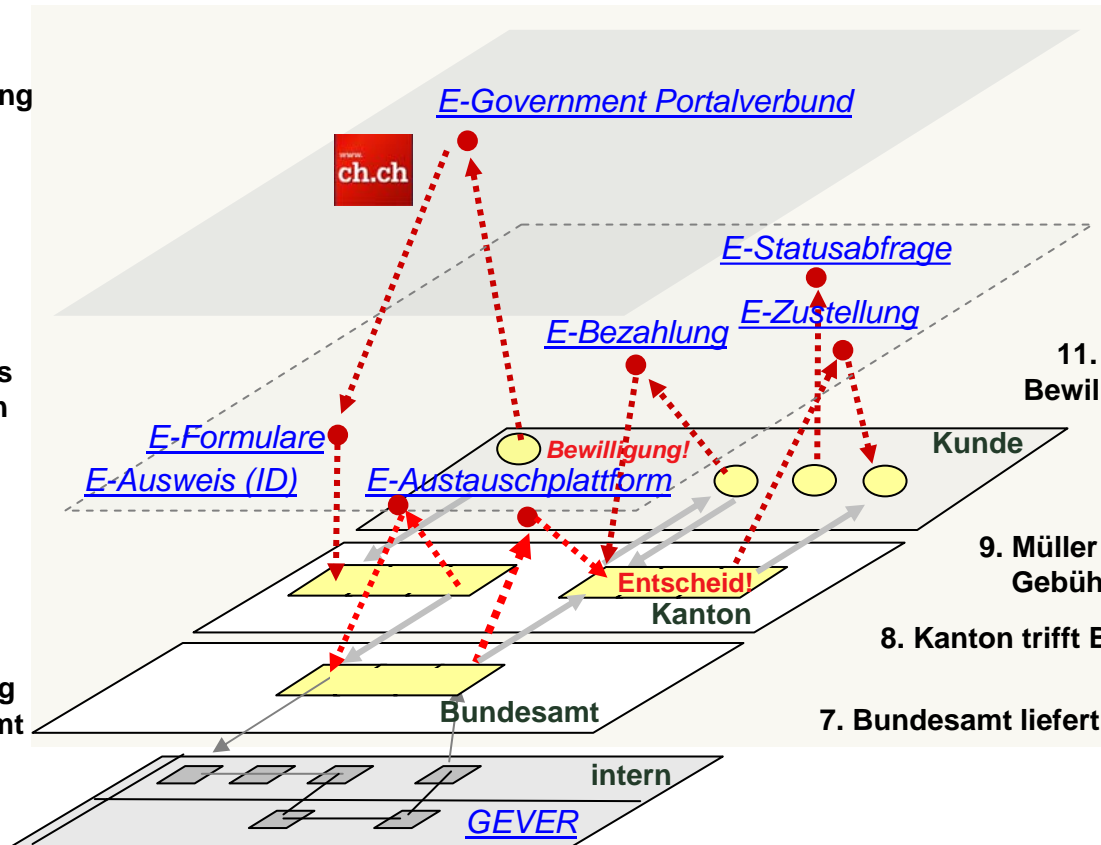
7. Bundesamt liefert Stellungnahme

8. Kanton trifft Bewilligungsentscheid

9. Müller bezahlt fällige Gebühren

10. Müller macht Statusabfrage

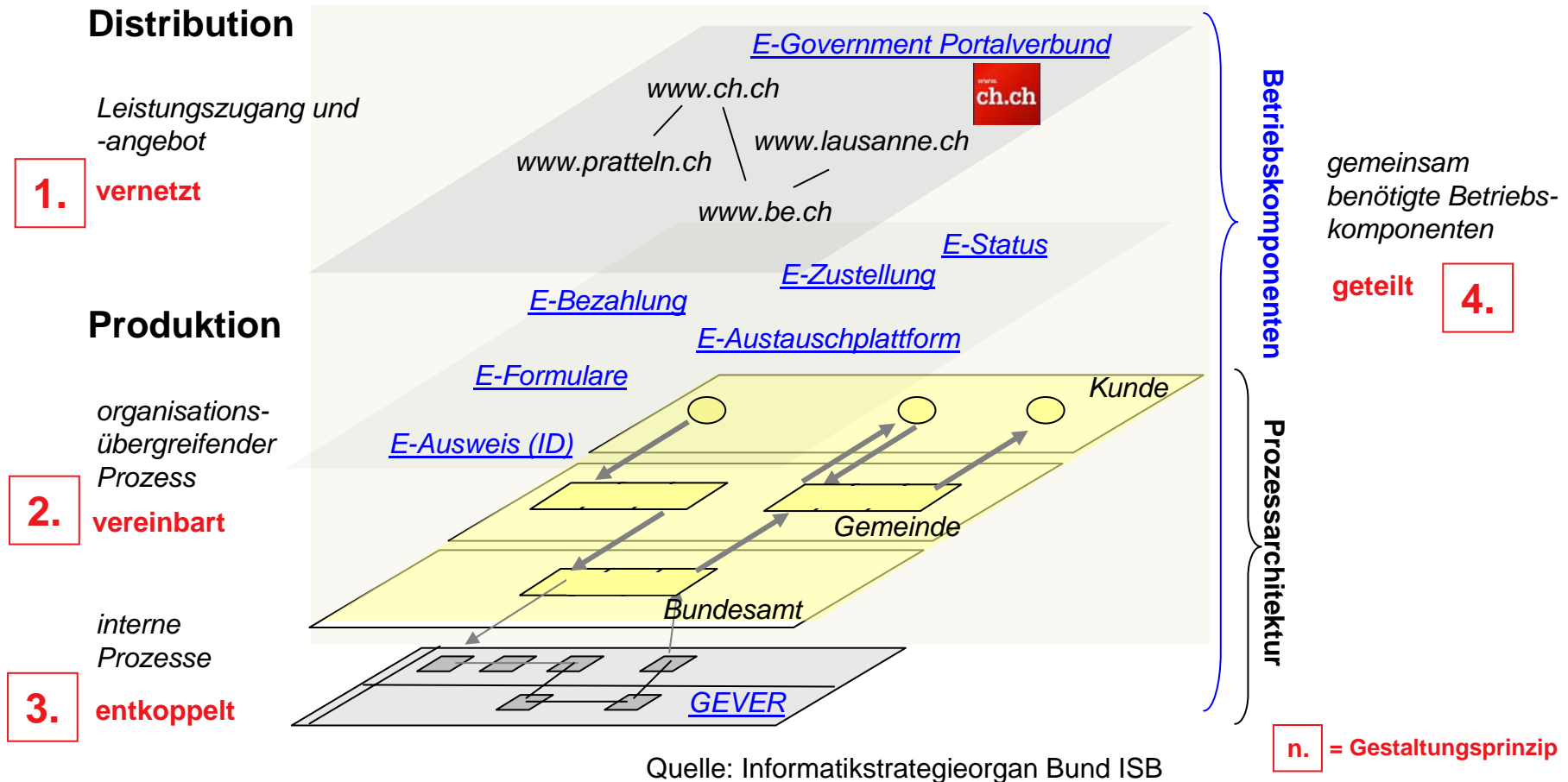
11. Kanton stellt Müller Bewilligung rechtssicher zu



Quelle: Informatikstrategieorgan Bund ISB



# Betriebsmodell E-Government Schweiz



## Organisatorische Gestaltungsbereiche und -prinzipien



# Und die Zukunft...

Sind sämtliche Informationsobjekte im virtuellen Behördenraum dank Meta-Daten föderiert identifiziert, lassen sie sich beliebig wieder zusammenführen (aggregieren, mappen)...

➤ beispielsweise im Rahmen von Lebenslagen...

REPUBLICQUE ET CANTON DE GENEVE

GE.CH

T T P E FAQ

Recherche avancée

TROUVER PAR:

- Thèmes
- Organisation
- Chemin de vie**
  - Naissance
  - Scolarisation
  - Travail
  - Union
  - Famille
  - Retraite
  - Décès

**CHEMIN DE VIE**

**NAISANCE**

- Grossesse
- Grossesse et travail
- Naissance
- Petite enfance : garde et soins

**SCOLARISATION**

- 18 ans
- Aides financières
- Culture à l'école
- Cycle d'orientation
- École primaire
- Enseignement post-obligatoire
- Enseignement supérieur
- Intégration
- Orientation
- Parents et école
- Prévention
- Santé à l'école
- Sport à l'école
- Travail

**FAMILLE**

- Fiscalité
- Propriété
- Séparation
- Union
- Aides financières
- Couple
- État-Civil
- Grand-parentalité
- Impôts
- Parentalité
- Santé et sécurité
- Soutien à la famille
- Vie professionnelle

**RETRAITE**

- Aînés
- Institutions pour personnes âgées
- Rentes
- Retraite

**DÉCÈS**

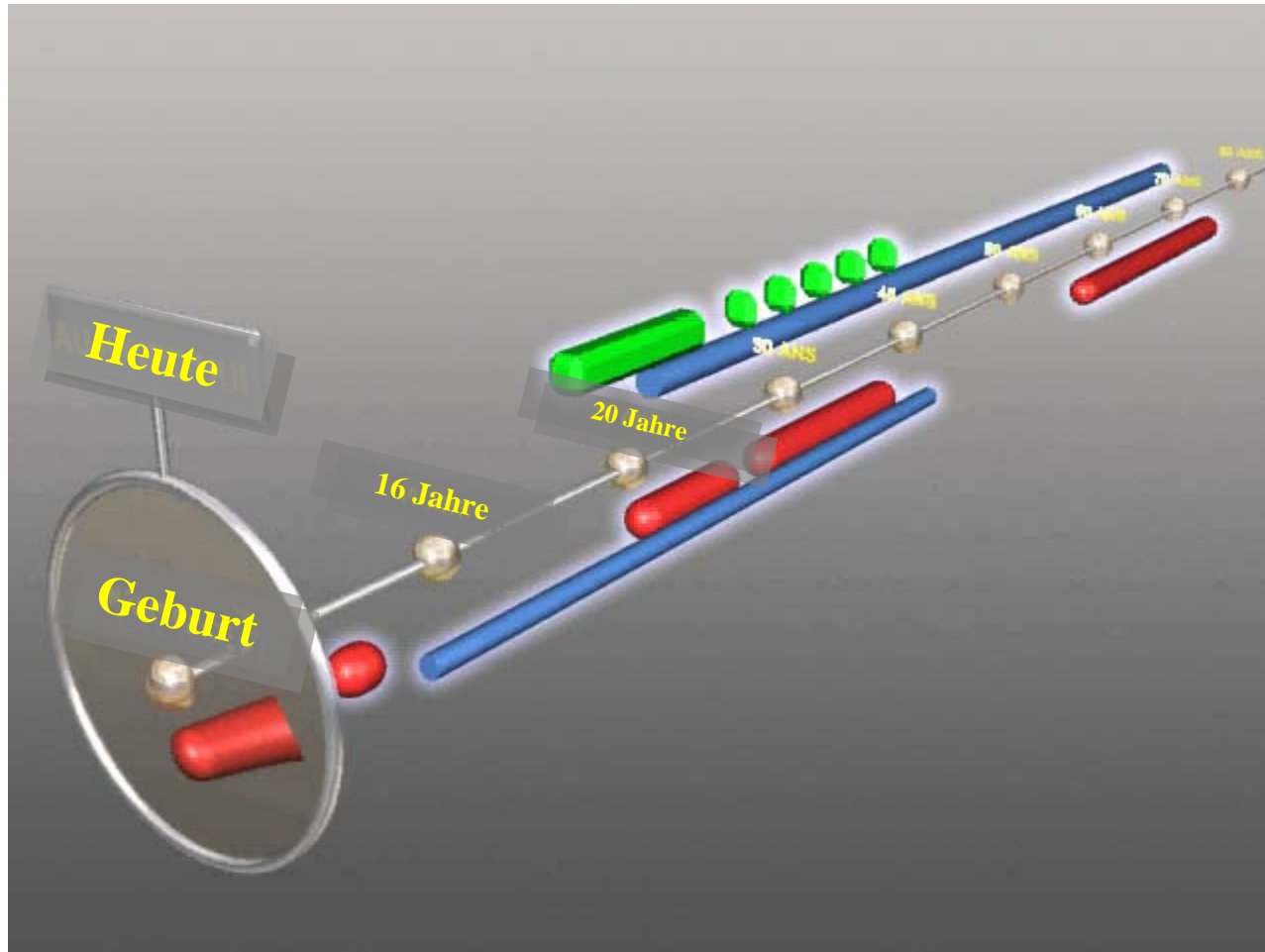
- Avis de décès
- Décès d'un proche
- Deuil
- Documents d'état-civil
- Successions

Prestations

Definir



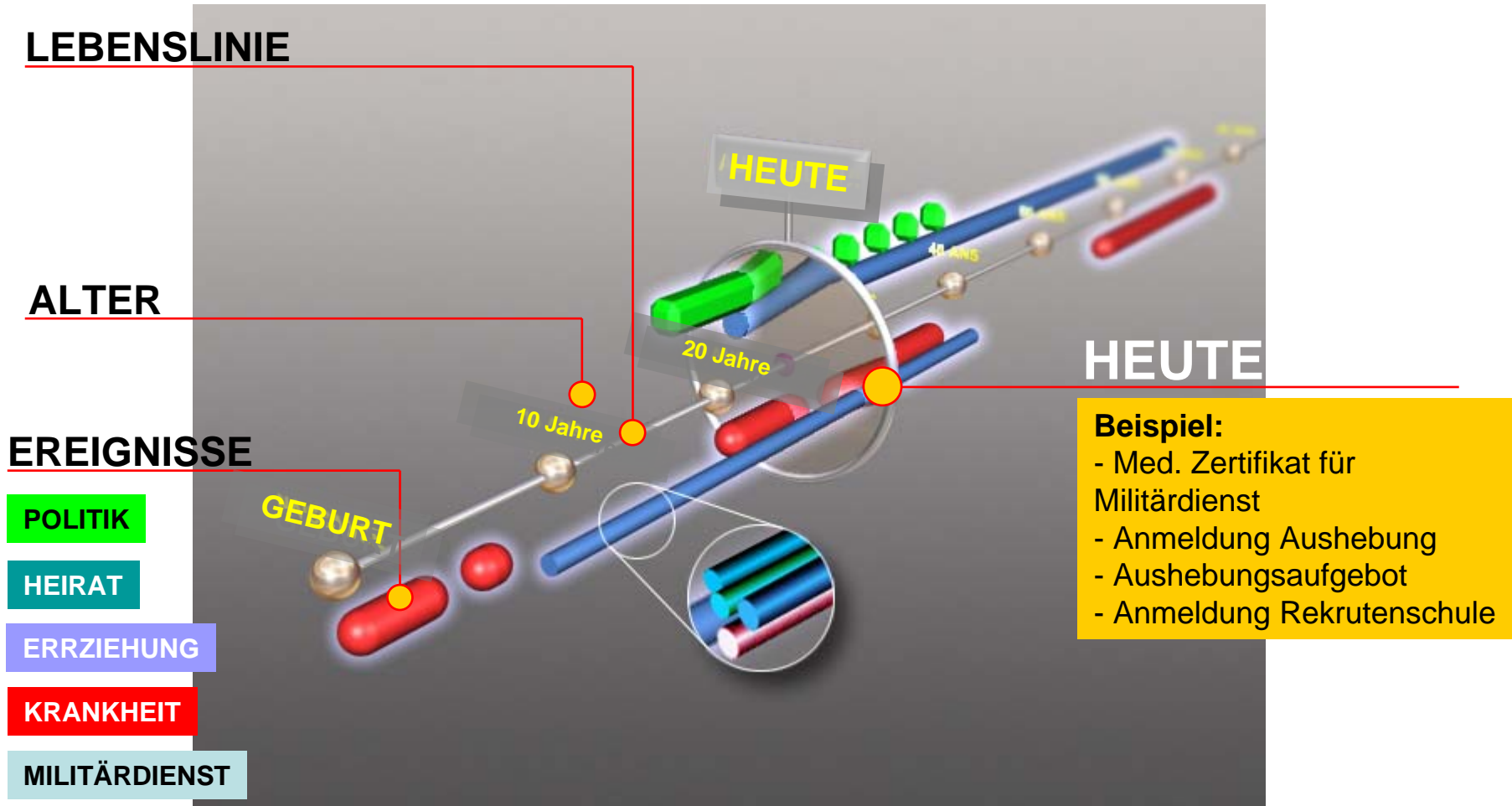
# Die Lebenslagen



Quelle: Jean-Marie Leclerc, Canton de Genève



# Lebenslagen und Behördengänge



Quelle: Jean-Marie Leclerc, Canton de Genève



# Fragen – Diskussion

## Questions – débat

### Domande – Discussione

