

Rapport d'activité 2018 de l'organe de médiation de la police



REPUBLIQUE
ET CANTON
DE GENEVE

POÛT TENEBRAS LUX

Rapport d'activité 2018
de l'organe de médiation de
la police

sommaire

01	éditorial	p. 3
02	bases juridiques	p. 4
03	missions	p. 5
04	fonctionnement de l'organe de médiation	p. 6
	01 Qui peut saisir l'organe de médiation de la police (ci-après OMP) ?	
	02 Comment peut-on saisir l'OMP ?	
	03 Qui compose l'OMP ?	
	04 Que fait l'OMP ?	
05	valeurs ajoutées	p. 8
06	exemples	p. 10
07	statistiques d'activité	p. 12
	A Requêtes ayant provoqué l'ouverture de dossiers	
	01 Canal de saisine	
	02 Etat des dossiers au 31 décembre 2018	
	03 Répartition	
	04 Motifs de saisine	
	05 Types d'intervention de l'OMP	
	06 Information sur le fonctionnement de la police	
	B Interpellations individuelles	
	01 Motifs d'interpellations	
	C Taux de satisfaction	
08	l'année 2018 en quelques chiffres	p. 20
09	l'année 2018 en analyse	p. 20
10	les rapports avec le Chef du département et la Commandante de la police	p. 23
11	perspectives 2019	p. 24

01 éditorial

Vous avez entre les mains le compte-rendu de la troisième année de fonctionnement de l'organe de médiation de la police (OMP).

Durant cet exercice, plus de 100 personnes se sont adressées à l'OMP pour des raisons diverses et variées, confirmant ainsi l'intérêt de ce lieu pour la population, sans toutefois en augmenter exponentiellement la saisine.

Soixante-deux personnes ont saisi l'OMP pour une doléance envers un ou plusieurs membres de la police. Si l'on peut considérer qu'il s'agit d'un nombre important, celui-ci est toutefois à mettre en regard avec le nombre d'interactions possibles par année entre la police et les citoyens, soit plus de 100'000 (108'330 en 2018) - incluant les interventions, les annonces dans les postes et les dépôts de plainte dans ces mêmes postes - et dont la plupart se passe en conformité avec la loi et la déontologie policière.

Dans la majorité des cas, les personnes qui saisissent l'OMP le font car elles ont vécu une interpellation ou un contrôle de manière traumatisante et elles ont besoin d'en parler, de comprendre ce qui leur est arrivé, pour pouvoir tourner la page.

Revenir sur les faits apporte souvent son lot d'émotions, ainsi toutes les personnes qui sollicitent l'OMP sont reçues en entretien individuel, ce qui permet d'une part de bien cerner le problème, mais aussi d'évaluer leur capacité à se retrouver en présence des policiers concernés par leur affaire.

Une fois cette étape validée et pour autant qu'une rencontre soit nécessaire et que les policiers l'acceptent, dans l'immense majorité des cas, elle se conclut de manière positive.

Martine Golay-Ramel
Médiatrice-adjointe

Fabienne Bugnon
Médiatrice principale

Jacopo Rivara
Médiateur-adjoint

L'organe de médiation de la police a ouvert ses portes le 1^{er} mai 2016 avec la mise en vigueur de la nouvelle loi sur la police LPol F 1 05.

02 bases juridiques

Loi sur la police LPol F 1 05 Extrait Article 62

- 01 L'organe de médiation de la police se compose du médiateur principal et de ses adjoints.
- 02 Il est chargé :
- a) d'entendre les justiciables qui s'estiment lésés par l'action de la police;
 - b) d'entendre les membres de la police qui s'estiment lésés dans l'exercice de leur fonction;
 - c) de procéder à des tentatives de médiation;
 - d) d'assurer une bonne compréhension par le public du travail de la police.
- 03 La confidentialité préside aux activités de l'organe de médiation, qui peut faire part de recommandations adressées au commandant et rend compte de son activité au chef du département.

En outre, l'organe de médiation de la police dispose d'un règlement propre¹. Celui-ci a été modifié à deux reprises en 2017 afin d'en élargir le champ de compétences :

- dès le 8 février 2017, une lettre f a été ajoutée à l'article 13 pour y intégrer la saisine directe de l'organe de médiation de la police par le Tribunal des mineurs;
- dès le 1^{er} juillet 2017, un certain nombre d'articles ont été complétés afin d'ouvrir le champ de compétence de l'organe de médiation de la police aux polices municipales.

¹ <https://www.ge.ch/document/reglement-organe-mediation-police-rmedpol>

03 missions

L'organe de médiation de la police (OMP) dispense un service en faveur des citoyen-ne-s des membres de la police et des membres des polices municipales. Il propose le règlement extrajudiciaire des différends entre, d'une part, les citoyen-ne-s et, d'autre part, les membres de la police et les membres des polices municipales. Au besoin, il procède en engageant une médiation.

L'OMP reçoit et traite les doléances et griefs émanant des citoyen-ne-s et dirigés contre les membres de la police et contre les membres des polices municipales et inversement. Il documente les situations qui lui sont soumises.

Avec l'accord des personnes concernées, il peut organiser une ou des séances de médiation.

L'OMP est, en outre, chargé d'assurer une meilleure compréhension par la population de l'activité de la police. Pour ce faire, il dispose des possibilités suivantes :

- faire connaître et expliquer tout ou partie de la loi qui s'applique dans le cas concerné;
- obtenir des renseignements auprès de la police permettant d'expliquer la situation particulière du cas concerné;
- donner la possibilité au requérant ou à la requérante de rencontrer l'autre partie et de s'expliquer dans le cadre d'une médiation;
- mettre sur pied une séance d'information et d'échanges entre la police et un public cible particulier (jeunes, associations représentant des populations rencontrant des problèmes dans leurs relations avec la police, etc...).

Par ailleurs, l'OMP présente son activité et ses missions lors de la formation des aspirants et des aspirantes, dans le but de faire connaître, aux futurs membres de la police, ce mode de résolution des conflits qui est à leur disposition dans le cadre de leur activité professionnelle.

L'OMP est membre de l'« Independent Police Complaints Authorities' Network² » (IPCAN), réseau informel d'échange et de coopération réunissant des organismes nationaux, indépendants, en charge du contrôle externe des forces de sécurité. Ces organismes, majoritairement issus d'une vingtaine de pays membres de l'Union européenne, reçoivent et traitent des plaintes à l'encontre des forces de sécurité publiques le plus souvent, et parfois également, de forces de sécurité privées. En 2018, le réseau s'est réuni à Paris pour une conférence consacrée aux "Services de sécurité en lien avec le traitement des migrants et des demandeurs d'asile"

² <https://ipcan.org/fr/>

04 fonctionnement de l'organe de médiation

01 Qui peut saisir l'organe de médiation de la police (ci-après OMP) ?

L'OMP peut être saisi par :

- quiconque s'estime lésé par le travail de la police et des polices municipales;
- tout membre du personnel de la police et des polices municipales s'estimant lésé par la population dans l'exercice de sa fonction;
- le Chef du département en charge de la police pour toute situation portée à sa connaissance;
- la Commandante de la police pour toute situation portée à sa connaissance;
- les Magistrats communaux chargés de la police municipale pour toute situation portée à leur connaissance;
- le Procureur général;
- le Tribunal des mineurs.

02 Comment peut-on saisir l'OMP ?

- Par internet : <https://www.ge.ch/demander-aide-organe-mediation-police>
- Par courriel : mediation.police@etat.ge.ch
- Par téléphone : 022 327 92 80 (Répondeur en cas d'absence)
- Par courrier : Rue Henri-Fazy 2 1204 Genève
- En se rendant à la permanence sans rendez-vous le jeudi de 12h à 14h.

03 Qui compose l'OMP ?

Fabienne Bugnon

Médiatrice principale (60%)

Nommée par le Conseil d'Etat pour 4 ans

Martine Golay-Ramel

Médiatrice-adjointe (10%)

Nommée par le chef du DS pour 4 ans

Jacopo Rivara

Médiateur-adjoint (10%)

Nommé par le chef du DS pour 4 ans

Secrétariat à 50%

Lundi après-midi - Mardi - Jeudi

04 Que fait l'OMP ?

Les demandes sont reçues au secrétariat qui en accuse réception et les transmet à la médiatrice principale pour un premier examen.

Les demandes ne concernant pas l'OMP sont orientées, sans délai, auprès d'un service compétent ou d'un tiers avec l'accord de leur auteur.

Les demandes entrant dans la compétence de l'OMP font l'objet d'une invitation à un premier rendez-vous avec la médiatrice principale ou l'un des adjoints, en fonction des sujets à traiter.

Ce premier entretien individuel permet d'entendre les doléances, d'évaluer la situation, de répondre à des questions, de soutenir avec empathie la personne si nécessaire et de comprendre ses attentes et ses besoins.

Dans de nombreux cas, l'écoute attentive, le rappel de certaines lois ou les explications permettant de mieux comprendre le travail de la police, suffisent à rassurer la personne et à lui permettre de passer à autre chose.

Dans d'autres cas, et pour autant que la personne le souhaite, une médiation avec l'autre partie est envisagée.

Si les policiers ne sont pas préalablement identifiés, l'OMP sollicite et obtient les renseignements nécessaires auprès de la Commandante de la police.

L'OMP invite le ou la ou les policier-e-s concerné-e-s à se rendre dans ses locaux afin de prendre connaissance des griefs qui lui/leur sont reprochés. Une rencontre, sous la forme d'une médiation avec le ou la requérant-e leur est proposée, mais non imposée.

La médiation a pour but d'entendre les parties en conflit, de confronter si nécessaire leurs points de vue, au cours d'une ou plusieurs séances afin de les aider à (r)établir une communication. Elle ne peut se faire que sur une base volontaire.

La médiation peut se conclure par un accord écrit, notamment lorsque la situation a été déléguée par le Procureur général. Dans la majorité des cas, une explication franche suffit à apaiser le conflit. La confidentialité des entretiens est garantie, de même que la sécurité des échanges.

Dans d'autres cas encore, il se peut que la personne ne souhaite pas rencontrer le ou la ou les policiers et inversement et charge l'OMP de transmettre ses/leurs doléances et/ou ses/leurs questions. Dans ces cas-là, l'OMP procède à des médiations à distance (ou médiations navette).

A l'issue du processus, l'expéditeur est informé que le dossier est clos et il reçoit un questionnaire visant à mesurer son degré de satisfaction et à améliorer les procédures de l'OMP, si nécessaire. Aucune information n'est transmise à un tiers s'agissant du déroulement des entretiens et/ou de la médiation.

05 valeurs ajoutées

- **La confidentialité** : tous les échanges sont couverts par une totale confidentialité, qu'il s'agisse des entretiens individuels ou des médiations à proprement parler. La confidentialité est requise de chaque partie.
- **L'indépendance** : l'indépendance de l'organe de médiation est garantie ; il ne reçoit ni ordres, ni injonctions relatifs aux affaires dont il est ou pourrait être saisi. Son rattachement au département en charge de la police est administratif. La médiatrice principale et ses adjoints ne sont pas des fonctionnaires et sont assermenté-e-s³.
- **L'accueil** : les locaux de l'OMP sont clairs et chaleureux. Ils se situent dans un immeuble administratif sans lien avec le département en charge de la police. L'accueil est bienveillant et il est assuré par des professionnel-le-s de l'écoute et de la relation.
- **La procédure** : est légère et rapide. Les personnes sollicitant l'OMP sont appelées sans délai et des entretiens sont organisés, de manière générale, dans la semaine ouvrable suivant la sollicitation. Sur demande du requérant ou de la requérante, l'OMP sollicite des renseignements permettant d'identifier l'autre partie et les obtient rapidement. Dans les cas où une enquête interne est en cours, le délai est un peu plus long et cela peut prendre entre 10 et 15 jours. La médiation peut être organisée dès lors que les deux parties l'ont acceptée et qu'un rendez-vous individuel a été tenu avec chacune d'elles (sauf exception).

³ *"Je jure ou je promets solennellement :*
d'exercer ma mission dans le respect des lois, avec honneur, compétence et humanité;
de sauvegarder l'indépendance inhérente à ma mission;
de n'exercer aucune pression sur les parties en litige afin d'obtenir leur adhésion à une entente qui ne serait pas librement négociée;
de veiller à ce que les parties en litige concluent une entente libre et réfléchie;
de ne plus intervenir d'aucune manière une fois ma mission achevée;
de préserver le caractère secret de la médiation"

- **La suspension de la plainte** : lorsqu'une plainte pénale est déposée, le Ministère public, s'il estime que les situations parvenues à sa connaissance sont susceptibles de se résoudre par la médiation au sens de l'article 34A de la loi d'application du code pénal suisse et d'autres lois fédérales en matière pénale du 27 août 2009, peut suspendre la procédure. Dans ces cas-là, une médiation est tentée, avec l'accord des deux parties. Si les deux parties arrivent à un accord visant à retirer leur plainte et à classer la procédure, celui-ci est transmis au Ministère public par l'OMP. S'il n'y a pas de médiation et/ou d'accord possible, le dossier est retourné au Ministère public et la procédure poursuit son cours. De la même manière, le Tribunal des mineurs, s'il estime que des situations parvenues à sa connaissance sont susceptibles de se résoudre par la médiation au sens de l'article 17 de la loi fédérale sur la procédure pénale applicable aux mineurs du 20 mars 2009, peut suspendre la procédure et déléguer une médiation à l'OMP.
- **La gratuité des prestations** : le Conseil d'Etat ayant décidé qu'il s'agissait d'un service public offert à la population et aux membres de la police, les prestations de l'OMP sont gratuites.
- **Un lieu de dialogue ouvert à la population et aux membres du personnel de la police** : l'indépendance de l'OMP permet d'offrir tant aux membres de la police et des polices municipales qu'à la population un lieu neutre où les doléances peuvent être posées et discutées. Grâce à la confidentialité, chaque partie est libre de parole, l'OMP fonctionnant comme facilitateur et garant du cadre. Le but recherché est le dialogue permettant le rétablissement de la communication lorsque celle-ci a été malmenée ou qu'un acte n'a pas été compris ou n'a pas été posé de manière conforme.

06 exemples

Faire le choix de citer des exemples sans faire une entorse à la confidentialité est une tâche délicate, ainsi les exemples qui suivent respectent l'anonymat des personnes concernées. Les situations ont été légèrement modifiées, afin d'exclure toute possibilité d'identification.

Médiation présenteielle

Monsieur S. souffre d'une maladie psychique depuis de nombreuses années. Suivi médicalement, il peut, moyennant un traitement régulier, vivre en autonomie dans son appartement. A deux reprises, suite à une modification de son traitement ou à l'absence de la prise de celui-ci, Monsieur S. entre dans une phase de décompensation et jette des objets par la fenêtre. Alertée par des voisins, la police doit forcer la porte d'entrée de son appartement et le maîtriser fermement, compte tenu de son état. Ces deux évènements, outre les dégâts matériels qu'ils ont occasionnés, ont profondément marqué Monsieur S. qui ne se sent plus en sécurité chez lui. C'est le personnel médical qui assure le suivi de Monsieur S. qui contacte l'OMP. Un travail minutieux est mis en place dans lequel Monsieur S. est impliqué à toutes les étapes, ce qui semble lui redonner confiance. Deux ilotiers de la police de son quartier sont sollicités pour le rencontrer et entrer dans un processus de médiation. Monsieur S. fait part de son ressenti et de sa peur que ces évènements se reproduisent. Il explique sa maladie, l'importance du traitement et sa volonté de vivre sereinement. Les policiers sont attentifs et empathiques.

La médiation permet d'élaborer un protocole d'intervention, afin de prévenir d'éventuels problèmes ultérieurs, sur la base de précautions logistiques très simples, comme notamment la mise à disposition d'un jeu de clés chez un voisin permettant d'éviter que la porte soit forcée et la communication de cette information à la centrale d'engagement, de coordination et d'alarme (117). D'autres mesures sont mises en place impliquant tous les protagonistes. Chaque participant se déclare satisfait du processus qui pourrait désormais servir de base pour des situations similaires.

Médiation navette

A.R. mineur de 17 ans se rend à son entraînement de football hebdomadaire. Ressortissant suisse domicilié en France voisine, il doit traverser la frontière. Ce jour-là, un important dispositif policier est déployé à la frontière. A.R. est contrôlé, son sac est fouillé, il est pris en photo, sa carte d'identité également.

Ses parents s'émeuvent de ce contrôle et de n'avoir pas été appelés, alors même que leur fils est mineur. Avec d'autres parents, ils écrivent à la Commandante de la police afin de lui faire part de leurs doléances. Après examen de la situation, cette dernière les oriente sur l'organe de médiation de la police.

Le jeune vient avec sa mère. Il peut exprimer librement ce qu'il a ressenti et sa mère fait part de son étonnement face à ce qu'elle considère comme excessif dans le cas d'un mineur qui n'a rien fait.

Renseignements pris, il apparaît que le dispositif policier était lié à l'annonce d'une importante bagarre entre jeunes organisée via les réseaux sociaux avec des points de contact aux différents postes de douane. A.R., qui n'est pas concerné, a le profil recherché, il fait donc l'objet d'un contrôle. Après avoir exclu sa participation à la bagarre, les photographies sont détruites et aucune inscription n'est gardée à son sujet. A réception de ces informations, la maman est soulagée, le jeune trouve réponse à ses questions et comprend que ce contrôle était nécessaire vu les circonstances, mais ne le concernait pas directement. Il ne souhaite pas rencontrer les policiers.

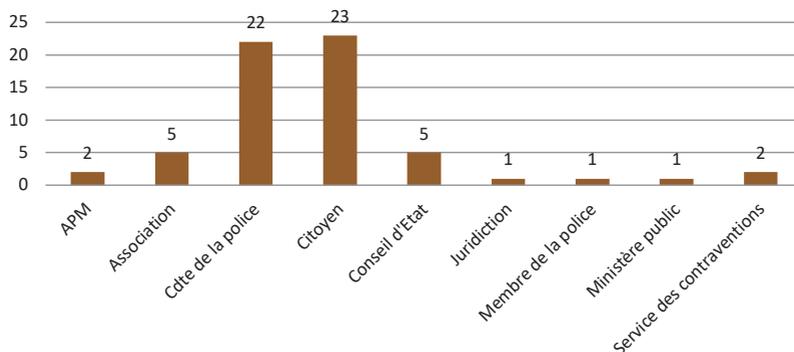
L'intervention de l'organe de médiation de la police a permis de décrire précisément les raisons de ce contrôle grâce aux informations de la police judiciaire et de s'assurer que les photographies prises lors de l'évènement avaient bien été détruites. Elle a également montré à ce jeune qu'il a des droits et qu'il pourra, cas échéant, avoir recours à l'organe de médiation pour toute question liée à une intervention de la police.

07 statistiques d'activité

Entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2018, 101 personnes se sont adressées à l'organe de médiation provoquant l'ouverture de 62 dossiers répartis comme suit :

A Requêtes ayant provoqué l'ouverture de dossiers

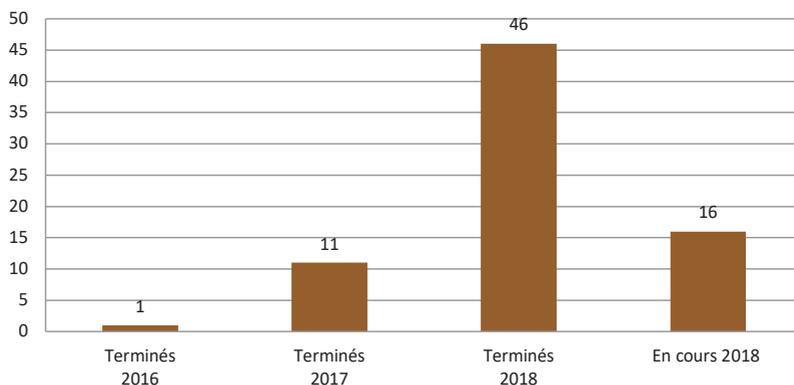
01 Canal de saisine



A 28 reprises, l'OMP a été saisi directement par un-e citoyen-ne ou une association. Corollairement, on constate que le Conseil d'Etat, respectivement le Chef du département en charge de la police reçoit de moins en moins de doléances; de son côté la Commandante de la police a transmis à 22 reprises des doléances de citoyen-ne-s, pour la plupart en début de processus et sans avoir ouvert préalablement d'enquête interne. Cette manière de fonctionner est optimale, car on s'aperçoit que les policiers viennent beaucoup plus volontiers s'expliquer avec le citoyen, s'ils n'ont pas déjà dû le faire avec leur hiérarchie, le sentiment "d'avoir déjà dû tout expliquer une fois" n'est plus de mise. En 2018, le Ministère public a suspendu une seule affaire pour confier à l'OMP le règlement de celle-ci par voie de médiation et le Tribunal des mineurs, dont la saisine directe de l'OMP est autorisée depuis février 2017, a usé de cette possibilité également à une reprise. Si la Commandante de la police semble mieux outillée pour faire un tri en amont, cela semble plus compliqué du côté du Ministère Public. En effet, ce dernier, lorsqu'il a été saisi, peut diligenter une enquête auprès de l'Inspection générale des services (IGS). Cette dernière investigate, les policiers sont auditionnés et le travail d'enquête est mené. Lorsqu'elle arrive sur le bureau du Procureur général, l'affaire est souvent trop avancée si bien qu'une médiation aurait peu de chances d'aboutir, les parties souhaitant aller au bout de la procédure. Du côté des policiers qui peuvent solliciter l'OMP s'ils s'estiment lésés dans l'exercice de leur fonction, l'OMP ne semble toujours pas être un recours attractif. Soit les membres de la police estiment que l'attitude désobligeante de certain-e-s citoyen-ne-s à leur égard "fait partie du job", soit comme le disent d'autres "chercher de l'aide n'est pas dans l'ADN des policiers". Le Service des contraventions, de son côté, a fait appel à l'OMP à deux reprises.

Enfin, l'élargissement des compétences de l'OMP aux agent-e-s de la police municipale n'a pas provoqué d'augmentation significative du nombre de dossiers traités, puisque seules quatre affaires les ont concernés, dont deux initiées par des APM eux-mêmes et visant à tenter de régler des conflits avec des citoyen-ne-s.

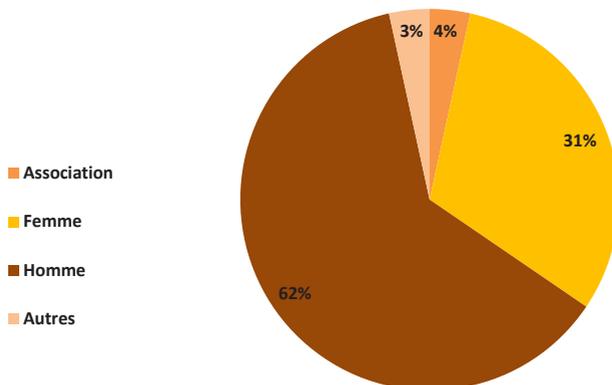
02 Etat des dossiers au 31 décembre 2018



Au 31 décembre 2018, 46 dossiers reçus au cours de l'année 2018 étaient considérés comme clos. 16 dossiers seront poursuivis en 2019. Il s'agit soit d'affaires longues et difficiles à solutionner, soit de demandes reçues en décembre et qui n'ont pu être réglées avant la fin de l'année. Figurent également les dossiers qui n'avaient pas été terminés à fin 2017 et qui ont pu l'être en 2018, soit 11 dossiers. Un seul dossier commencé en 2016 a pu être clôturé en 2018. La rapidité d'intervention de l'OMP a été soulignée à plusieurs reprises, le délai de premier rendez-vous excédant rarement une semaine.

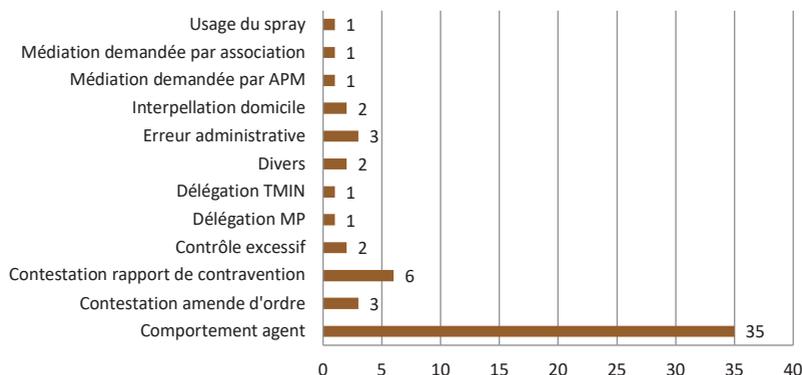
Pour faciliter la compréhension, il est à noter que les graphiques qui suivent prennent en compte uniquement les dossiers qui ont été terminés en 2018, soit 52 dossiers initiés en 2018 et fermés la même année et le solde de 6 dossiers initiés en 2016 et 2017 et terminés en 2018.

03 Répartition



62% des dossiers ouverts l'ont été à l'initiative d'hommes, 31% à l'initiative de femmes et 4% à celle d'associations. Il s'agit de personnes qui ont sollicité l'OMP par mail, par téléphone et par courrier ou qui sont venues pendant la permanence du jeudi. Après une étude préliminaire de la demande, la médiatrice principale a estimé qu'un dossier devait être ouvert pour assurer un suivi. Il est à relever qu'à cinq reprises, ce sont des associations qui ont sollicité l'OMP pour un problème impliquant un-e de leur adhérent-e ou un groupe. Le Procureur général et le Tribunal des mineurs ont transmis respectivement 1 situation à l'OMP (Autres).

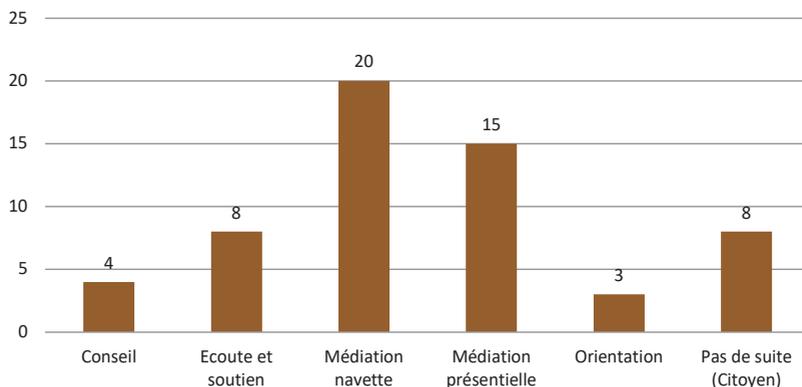
04 Motifs de saisine



Comme le montre le graphique, l'entrée se fait très majoritairement en raison du comportement de l'agent qui est ressenti comme autoritaire, arrogant, peu coopératif, parfois méprisant. La qualification "comportement agent" est un thème générique qui regroupe toutes les situations où les citoyen-ne-s ont été interpellés, dérangés, parfois choqués par la manière dont l'intervention s'est déroulée et les propos tenus, considérés comme inutilement blessants. Ces personnes parlent parfois d'abus de pouvoir car elles estiment que le policier ou la policière a utilisé sa fonction pour prendre l'ascendant sur elles. Comme il s'agit là d'un sentiment ou d'une perception qui est parfois mise à mal lors de la séance de médiation, la catégorie générique apparaît plus pertinente.

De manière générale et dans la plupart des cas ce n'est pas tant la sanction qui est contestée, mais bien l'aspect relationnel ou le contexte ou encore le contenu du rapport de contravention qui a été dressé. Le montant de la contravention crée toutefois du malaise, car celui-ci paraît souvent disproportionné par rapport à l'infraction commise. Enfin, il est à relever que la grande majorité des personnes, pour ne pas dire la totalité, qui ont eu à subir une fouille, l'a ressenti comme un événement humiliant, voire traumatisant. Les autres chiffres sont peu significatifs et ne permettent pas d'en tirer des analyses pertinentes. La plupart des affaires ayant donné lieu à une médiation a démontré que les policiers estimaient avoir fait leur travail et les citoyen-ne-s, de leur côté avaient le sentiment que les mesures prises (arrestation, rétention, contravention) étaient disproportionnées.

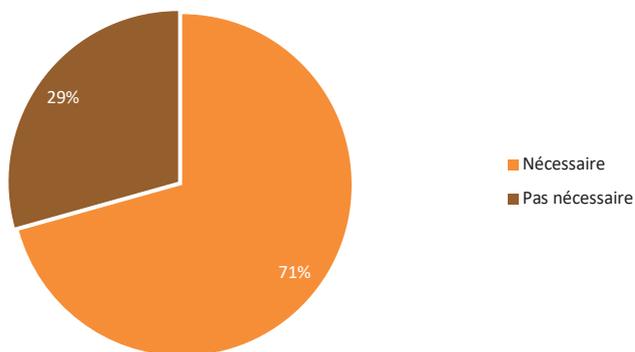
05 Types d'intervention de l'OMP



La célérité, l'accueil, l'écoute et le soutien restent les points forts de l'OMP pour cette année 2018. Ils ont souvent suffi à régler une situation et à faire baisser la tension. Toutefois, de plus en plus de médiations sont organisées, qu'elles se fassent en présence physique des deux parties ou à distance (médiation navette). Elles permettent de tenter de trouver une solution, construite par les parties, visant à apaiser le conflit et si possible à le régler.

Le principe de la médiation-navette vise à recueillir les doléances du citoyen ou de la citoyenne puis à les relayer auprès du ou des policiers concernés pour obtenir sa (leur) version, comprendre ce qui s'est passé, afin de pouvoir apporter des éclaircissements. Par ailleurs, certains citoyens ayant fait part d'une doléance aux autorités ou directement à l'OMP renoncent ensuite à entrer dans un processus de médiation et ne donnent plus suite. Ils sont recontactés une fois, puis, sans nouvelles, l'affaire est classée; 8 personnes ont été dans ce cas en 2018. Enfin à trois reprises, l'OMP a orienté un-e requérant-e vers un tiers, pour raison de compétence. Dans un cas, il s'est agi de la Commandante de la police, dans un autre du Ministère public et dans le dernier cas, du service des contraventions.

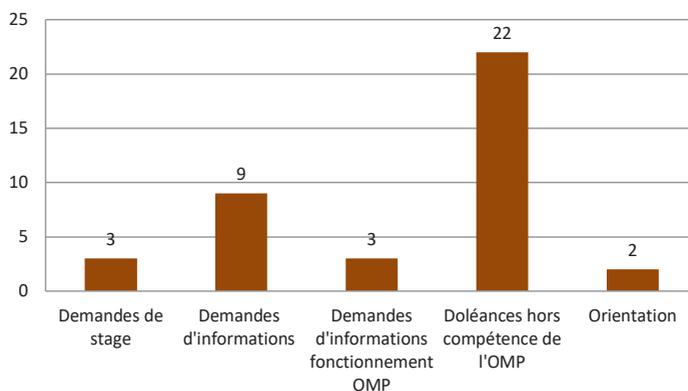
06 Information sur le fonctionnement de la police



Selon l'article 62 lettre d de la loi sur la police (F 1 05), l'organe de médiation de la police est chargé d'assurer une bonne compréhension par le public du travail de la police. Dans plus de 70% des cas, l'OMP a expliqué le travail de la police, a effectué un rappel de certaines lois ou a pu donner des explications complémentaires en lien avec la sanction ou l'acte de la police contesté. Par ailleurs, l'OMP a favorisé la présentation de la Brigade des mineurs lors de la journée *Futurs en tous genres* organisée par le département de l'instruction publique.

B Interpellations individuelles

01 Motifs d'interpellations

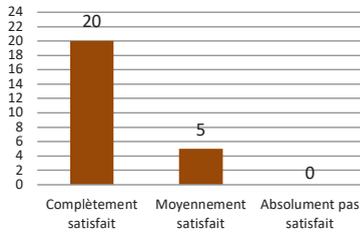


Entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2018, 39 requêtes ont pu être réglées directement par l'OMP sans avoir recours à la police; regroupées sous la dénomination d'interpellations individuelles, elles sont en nette augmentation par rapport à l'année précédente. Ceci s'explique, en partie, par une analyse plus fine des doléances dès leur saisie, mais également par une augmentation de la notoriété de l'OMP, par le bouche-à-oreille et/ou par le biais de quelques articles de presse. Il s'est agi principalement de demandes de médiation pour des faits n'impliquant pas des membres de la police, donc hors du champ de compétence de l'OMP ou encore de demandes de conseils ou de renseignements sur l'OMP. A trois reprises, des personnes ont souhaité effectuer un stage au sein de l'OMP, mais uniquement dans le cadre des médiations, ce qui nous semble encore peu compatible avec la confidentialité requise.

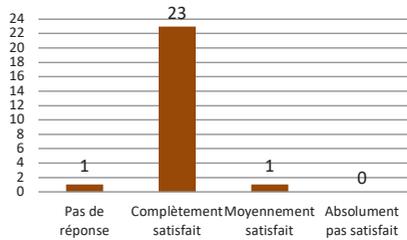
On peut relever également qu'il a été demandé à l'OMP de venir présenter son travail et son champ de compétence à huit reprises, notamment dans le cadre de la formation des aspirants et aspirantes, mais également auprès de différentes communes. L'OMP a également eu l'opportunité de présenter ses activités dans le cadre du 11^{ème} Congrès suisse de médiation à Lucerne ainsi qu'au Congrès de la sécurité urbaine à Zürich. Lors de ces deux derniers événements, le modèle OMP a rencontré un intérêt manifeste de la part des autorités et des autres polices cantonales.

C Taux de satisfaction

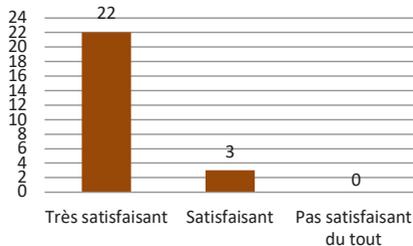
Evaluation : impression globale



Evaluation : sentiment d'avoir été compris



Evaluation : suivi de la situation



L'OMP a adressé un questionnaire de satisfaction aux personnes ayant participé à une forme de médiation, qu'elle ait été présente ou sous la forme d'une médiation à distance (médiation navette). Sur 72 questionnaires envoyés, 25 ont été retournés, soit un taux de retour avoisinant 35%. Même si l'on reste sur un petit échantillon, les réponses reçues en retour montrent de manière encourageante que les personnes ayant participé au processus ont le sentiment d'avoir été comprises et aidées. En outre, la totalité des répondant-e-s a répondu positivement au fait qu'ils recommanderaient l'OMP à un tiers.

08 l'année 2018 en quelques chiffres

En 2018, 101 personnes se sont adressées à l'organe de médiation provoquant l'ouverture de 62 dossiers.

Les 101 demandes sont réparties comme suit :

62 dossiers ouverts nécessitant un suivi d'une semaine à plusieurs mois, dont 1 sur délégation du Ministère public et 1 sur délégation du Tribunal des mineurs;

- 46 dossiers terminés
- 16 dossiers en cours
- En outre, 11 dossiers débutés en 2017 et 1 en 2016 ont pu être terminés en 2018

39 demandes de renseignements ou doléances n'impliquant pas de membres de la police, nécessitant des recherches permettant une orientation rapide;

8 demandes de présentation publique de l'OMP.

09 l'année 2018 en analyse

Durant cet exercice, plus de 100 personnes se sont adressées à l'OMP pour des raisons diverses et variées. Ce chiffre, en sensible augmentation, doit, comme le relève l'éditorial, être mis en rapport avec le nombre d'interventions annuelles qui implique une interaction entre la police et la population et qui pour l'année 2018 s'élève à plus de 108'000. On ne peut ainsi pas parler de réelle augmentation, mais d'une notoriété accrue pour l'OMP et d'une saisine plus rapide de la Commandante de la police, qui, après analyse de la doléance, la transmet aussitôt à l'OMP.

Les points forts de cet exercice peuvent être relevés comme suit :

La rapidité de l'intervention de l'OMP permet de faire baisser les tensions, car les citoyen-ne-s se sentent pris en compte dans leurs doléances. Généralement, un premier entretien est fixé dans la semaine qui suit la requête.

Le premier entretien permet d'évaluer la situation, de donner les premières explications, qui parfois suffisent à rassurer la personne et de planifier la résolution du cas. En outre, une évaluation de la capacité de la personne à rencontrer le ou les policiers dans le cadre d'une médiation est également faite, afin de donner à ce processus les meilleures chances de succès.

La légèreté du processus permet d'éviter la surenchère et le prolongement de tensions inutiles et parfois destructrices. Ainsi l'immense majorité des cas donne lieu à une seule séance de médiation et les cas sont réglés dans le mois qui suit. Quelques situations requièrent plus de temps, notamment lorsque plusieurs policiers sont concernés et qu'une disponibilité commune est difficile à obtenir.

La **récurrence des motifs de saisine**, selon graphique 4, dans la très grande majorité des cas, il s'agit de questionner le comportement du policier et non pas la sanction ni même les conséquences de celle-ci. Evidemment qu'il est peu ici question d'objectivité, puisque là où le citoyen ou la citoyenne s'estimera rudoyé-e, voire agressé-e, le policier ou la policière arguera qu'il ou elle a agi de manière ferme mais proportionnée. C'est bien sur cette nuance qu'il s'agit de travailler en médiation.

Les médiations, l'exercice écoulé montre une augmentation plus que sensible des médiations, qu'elles se pratiquent de manière présenteielle ou à distance. On peut en déduire une meilleure adhésion de la police au processus, ce qui est réjouissant.

L'information sur le fonctionnement de la police reste nécessaire dans plus de 70% des situations. Cela s'explique notamment par le fait que la plupart des personnes qui saisissent l'OMP le font pour une première infraction. L'expérience amène aussi les médiatrices et le médiateur de l'OMP à avoir une connaissance plus fine du travail de la police et à le transmettre le plus fidèlement possible.

L'intégration des polices municipales dans le champ de compétences de l'OMP n'a pas amené de surcharge particulière. Elle a permis, au contraire, de régler certaines situations plus rapidement avec les bons interlocuteurs autour de la table. Le travail des polices municipales relevant, en particulier dans les petites communes, d'une action de proximité, les situations conflictuelles se règlent souvent directement auprès des APM eux-mêmes.

Les interpellations individuelles, à près de quarante reprises, des personnes ont sollicité l'OMP pour des questions diverses, mais qui n'impliquaient ni la police cantonale, ni les polices municipales. On parle ici de problèmes de voisinage, de conflits impliquant des tiers non policiers, soit des douaniers, des employé-e-s de l'aéroport, ou d'autres citoyen-ne-s. Ces situations ne font pas l'objet d'ouverture de dossiers, mais elles nécessitent parfois un traitement conséquent, en matière d'écoute et d'orientation notamment.

Le taux de satisfaction, mesuré par l'envoi systématique d'un questionnaire de satisfaction aux parties à l'issue du processus, donne un retour honorable de 35% et montre une appréciation positive tant de la part des personnes qui ont saisi l'OMP que des policiers sollicités.

L'OMP a trouvé sa place et son fonctionnement en est ainsi facilité. La communication avec les services de la Commandante de la police est fluide et permet de contacter sans délai les personnes concernées tout en leur assurant la confidentialité au niveau tant des échanges que de la procédure elle-même.

Les policiers sont assez facilement atteignables, le contact téléphonique est privilégié, car il permet immédiatement de répondre à des incompréhensions ou à des appréhensions consécutives à la communication écrite.

Dans la très grande majorité des cas, les policiers acceptent de se déplacer et de venir expliquer aux personnes qui ont déposé des doléances, le contexte, les procédures et, dans les cas d'interpellation, les raisons qui les ont amenés à procéder de telle ou telle manière.

Les policiers découvrent, parfois avec un certain étonnement, le montant des contraventions qui résultent de leur rapport, cela leur permet d'expliquer également qu'ils n'ont aucune prise sur celui-là.

Les policiers sont parfois surpris de l'émotion engendrée par leurs interventions, d'autant que certaines personnes parlent de situation traumatisante, notamment les personnes qui ont subi des fouilles, mais pas seulement. Être confronté-e à un policier peut représenter une situation unique dans la vie d'un-e citoyen-ne, alors que pour le policier ou la policière, cela s'inscrit dans une certaine routine qui ne laisse pas toujours la place à l'empathie, très souvent pour des raisons objectives, telles que, notamment, la surcharge, le nombre de situations à traiter au quotidien, la fatigue ou encore la lassitude face à des situations récurrentes mais n'impliquant pas les mêmes citoyens. On peut penser ici aux parkings hors des places de stationnement, aux excès de bruit ou à d'autres comportements délictueux qui, s'ils sont récurrents pour les policiers, sont très souvent un évènement unique dans le parcours d'un-e citoyen-ne.

Pour les raisons citées plus haut, les policiers ne sont pas toujours en mesure de prendre le temps nécessaire d'explications ni, apparemment, d'adopter un ton propice à l'échange. C'est ainsi que le fait de se rencontrer à l'OMP permet de revenir sur l'évènement de manière plus apaisée, hors du contexte et les explications permettent la plupart du temps aux citoyen-ne-s de mieux comprendre ce qui leur est arrivé et de ne pas remettre en question leur confiance dans la police.

Car malheureusement, on peut constater que pour l'immense majorité des personnes qui consultent l'OMP, l'interaction a été ressentie comme agressive ou disproportionnée et a terni l'image que se faisait la personne de la police. Le travail de l'OMP vise à restaurer cette image tellement fondamentale, afin que les citoyen-ne-s concerné-e-s restent convaincus du bien-fondé de l'action des forces de police. En acceptant de participer aux séances de médiation, c'est bien à la restauration de l'image de la police, dans son ensemble, que les policiers participent.

10 les rapports avec le Chef du département et la Commandante de la police

L'alinéa 3 de l'article 62 de la loi sur la police prévoit que l'OMP "peut faire part de recommandations adressées au commandant et rend compte de son activité au chef du département".

L'OMP a rencontré à quatre reprises la Commandante de la police durant l'exercice 2018. Ces échanges ont permis à l'OMP de faire remonter des situations qui ont interpellé les médiatrices et le médiateur et/ou des mécontentements qui apparaissent avec une fréquence régulière. Ceux-ci ont concerné par exemple les procédures en cas d'interpellation, notamment la fouille ou l'accès au médecin.

L'OMP a par ailleurs présenté un petit document utilisé par la police de Berne; sous format de carte bancaire, il s'agit d'un document qui explicite les droits et les devoirs tant des citoyens que des policiers lors des interpellations. Ce document conçu en lien avec différentes associations en charge des droits humains dans le canton de Berne est désormais à l'étude à l'Etat-major de la police genevoise.

<p>Die Polizei hat die Aufgabe, die Grundrechte jedes Menschen zu schützen, Gesetze und Verfassung durchzusetzen und Straftaten zu verfolgen. Zu diesem Zweck muss sie auch Anhaltungen mit Personenkontrollen durchführen. Sie ist dabei an Verfassung und Gesetz gebunden und verpflichtet, verhältnismässig vorzugehen.</p> <p>Eine Anhaltung durch die Polizei ist für alle Involvierten unangenehm. Daher ist es wichtig, dass alle Beteiligten sich gegenseitig respektieren und ihre Rechte und Pflichten wahrnehmen.</p> <p>Wenn Sie sich bei einer Personenkontrolle durch die Polizei unrechtmässig behandelt fühlen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ fragen Sie nach dem Namen der Polizistin oder des Polizisten ■ notieren Sie Datum, Zeit, Ort und melden Sie den Vorfall bei: Polizeikommando des Kantons Bern, Beschwerdestelle: beschwerdestelle@police.be.ch, www.police.be.ch ■ lassen Sie sich beraten von: ggffon – Gemeinsam gegen Gewalt und Rassismus 031 333 33 40, melde@ggffon.ch, www.ggffon.ch 	<p>POLIZEILICHE PERSONENKONTROLLEN IM KANTON BERN</p>  <p>    </p> <p>  </p>
<p>DIE ANGEHALTENE PERSON MUSS ...</p> <ul style="list-style-type: none"> ... SICH AUSWEISEN Die kontrollierte Person ist verpflichtet, auf Verlangen der Polizei ihre Personalien anzugeben, Ausweise vorzulegen oder auf andere Weise ihre Identität abklären zu lassen. ... KORREKTE AUSKUNFT erteilen Falschangaben zu Namen und Adresse werden bestraft. ... KLEIDER UND GEGENSTÄNDE ZUR UNTERSUCHUNG FREIGEBEN Die Kleidung und mitgeführte Gegenstände oder Fahrzeuge dürfen von der Polizei durchsucht werden, wenn dies zur Aufklärung oder Verhinderung einer Straftat erforderlich ist. ... POLIZEILICHEN ANWEISUNGEN FOLGE LEISTEN Auf Verlangen der Polizei ist die kontrollierte Person verpflichtet, diese für weitere Abklärungen auf die Polizeiwache zu begleiten, falls dies zur Feststellung der Identität, des Aufenthaltsstatus oder zur Verhinderung oder Aufklärung einer Straftat notwendig ist. 	<p>DIE POLIZEI MUSS ...</p> <ul style="list-style-type: none"> ... EINEN INDIVIDUELLEN KONKRETEN ANHALTPUNKT HABEN Für eine Anhaltung ist entweder ein konkreter Verdacht für das Vorliegen einer Gefahr für die öffentliche Sicherheit und Ordnung notwendig oder es müssen Anhaltspunkte dafür vorliegen, dass sich die betroffene Person strafbar gemacht hat. Die Kontrolle darf nicht überwiegend durch die Herkunft, das Geschlecht, die Hautfarbe, das Alter oder andere sensible Persönlichkeitsmerkmale begründet sein. ... SICH AUSWEISEN Die polizeiliche Uniform gilt als Ausweis. Tritt die Polizei in ziviler Kleidung auf, muss sie sich durch das Vorzeigen des Polizeiausweises ausweisen. ... DEH GRUND FÜR DIE ANHALTUNG BEKANNTGEBEN Der Kontrollierten Person muss der Grund für die Kontrolle in der Regel bekannt gegeben werden. ... VERHÄLTNISSMÄSSIG VORGEHEN Jede Massnahme muss zielführend, erforderlich und angemessen sein. Polizeiliche Kontrollen sollten so diskret wie möglich erfolgen.

Ces rencontres ont également permis de faire le point sur la formation des policier-e-s, que ce soit la formation de base ou la formation continue. Enfin l'OMP s'est également étonné auprès de la Commandante de la police de la situation des taxis à l'Aéroport de Genève et en particulier du fait que des policiers doivent gérer, parfois deux à trois fois par semaine, les querelles, les disputes, les montées d'adrénaline des chauffeurs de taxi ou des usagers des taxis, d'autant plus qu'apparemment les chauffeurs de taxi s'acquittent d'une somme de CHF 1.50 pour chaque prise en charge à Cointrin, leurs plaques étant captées, à cette fin, par un lecteur électronique.

L'OMP s'interroge sur l'implication chronophage de policiers pour une tâche de maintien de l'ordre sur le domaine privé.

L'OMP a ainsi soumis à la Commandante de la police et à son Etat-major une réflexion sur l'affectation des prélèvements décrits plus haut, à savoir, l'engagement par l'Aéroport d'une équipe de sécurité privée chargée de faire régner l'ordre sur le site, sans pouvoir de contravention, ce qui devrait contribuer à éviter de " monter les tours" et permettre aux policiers de se concentrer sur d'autres tâches.

Dans de rares cas, des situations personnelles ont été présentées, mais uniquement avec l'accord préalable des personnes concernées. Ainsi, en aucun cas ces échanges ne mettent en danger l'indépendance et la confidentialité de l'OMP.

L'OMP a rencontré le chef du département à une reprise pour lui rendre compte de son activité de manière anonymisée telle que présentée dans le rapport d'activité.

11 perspectives 2019

L'année 2019 sera la dernière année du premier mandat de la médiatrice principale et de ses deux adjoint-e-s, l'occasion de faire un bilan sur les forces et faiblesses de cette entité qui semble avoir trouvé sa place.

L'ouverture du Bureau de médiation administrative prévue en début d'année devrait permettre une meilleure orientation des personnes qui sont en conflit avec un service administratif qui ne concerne pas la police et pourrait diminuer le nombre d'interpellations individuelles. Plus les services de ce type se développeront, plus les personnes pourront être orientées de manière adéquate avec une prise en charge professionnelle et mieux ciblée.

Une réflexion s'amorcera sur le domaine de compétences de l'OMP car la question a été posée à plusieurs reprises lors de l'exercice 2018, d'une possible intégration du corps des gardes-frontière (CGFR). En effet, bien qu'il s'agisse d'une formation armée faisant partie de l'Administration fédérale des douanes (AFD), qui est elle-même rattachée au Département fédéral des finances (DFF) et non pas au canton, les gardes-frontière sont amenés, dans l'exercice de leur fonction, à procéder à des fouilles et il semblerait pertinent qu'en cas de doléances, les personnes puissent être entendues dans un lieu neutre et confidentiel tel que l'OMP.



**L'organe de médiation de la police reçoit
sur rendez-vous le mardi et le jeudi**

**Permanence sans rendez-vous
le jeudi de 12:00 à 14:00**

2 rue Henri-Fazy
1204 Genève (4^{ème} étage)

022 327 92 80 répondeur en cas d'absence
mediation.police@etat.ge.ch
ge.ch/mediation-police