

# Rapport d'activité 2019 de l'organe de médiation de la police

## sommaire

<b>01</b>	<b>éditorial</b>	p. 3
<b>02</b>	<b>bases juridiques</b>	p. 4
<b>03</b>	<b>missions</b>	p. 5
<b>04</b>	<b>fonctionnement de l'organe de médiation</b>	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 ?	
<b>05</b>	<b>valeurs ajoutées</b>	p. 8
<b>06</b>	<b>exemples</b>	p. 10
<b>07</b>	<b>statistiques d'activité</b>	p. 12
	<b>A Requêtes ayant provoqué l'ouverture de dossiers</b>	
	01 Canal de saisine	
	02 Etat des dossiers au 31 décembre 2019	
	03 Répartition	
	04 Motifs de saisine	
	05 Types d'intervention de l'OMP	
	06 Information sur le fonctionnement de la police	
	<b>B Interpellations individuelles</b>	
	01 Motifs d'interpellations	
	<b>C Taux de satisfaction</b>	
<b>08</b>	<b>l'année 2019 en quelques chiffres</b>	p. 20
<b>09</b>	<b>l'année 2019 en analyse</b>	p. 20
<b>10</b>	<b>les rapports avec le Chef du département et la Commandante de la police</b>	p. 22
<b>11</b>	<b>perspectives 2020</b>	p. 23

## 01 éditorial

Ce rapport d'activité vient clore le premier mandat de quatre ans de l'organe de médiation de la police (OMP). L'heure est donc venue de tirer un premier bilan de cette institution.

Disons-le d'emblée, ce bilan est très positif. L'organe de médiation de la police constitue un maillon complémentaire aux différentes structures préexistantes, notamment l'Inspection générale des services, mais aussi d'autres services de médiation ; il n'y a ainsi pas de doublon. Il offre un lieu attentif et confidentiel aux personnes qui le sollicitent.

Au cours des quatre années de ce mandat, on constate une augmentation régulière des saisines opérées par les citoyen-ne-s et en parallèle, une participation en hausse de la part des policiers et des policières (*cf* graphique en page 16) aux médiations qui leur sont proposées. En outre, les questionnaires de satisfaction retournés (un tiers en moyenne) valident le modèle en le sanctionnant très positivement.

Des améliorations seront nécessaires pourtant. D'une part, l'OMP reste encore assez peu connu et les policiers et policières hésitent à faire appel à lui en cas de problèmes avec la population, d'autre part, le nombre de procédures judiciaires engagées contre des policiers et policières reste élevé. Enfin, la permanence, sans rendez-vous, mise à disposition le jeudi entre 12h et 14h n'a toujours pas trouvé son public.

Depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2019, une deuxième période de quatre ans s'est ouverte et ce sera à cette nouvelle équipe qui reprend le flambeau, autour de la médiatrice principale, Madame Nathalie Le Thanh, d'assurer la continuité de l'OMP et de lui amener de nouveaux développements.

Pour la médiatrice principale qui n'a pas souhaité solliciter un second mandat et pour ses adjoint-e-s, c'était une expérience unique et le sentiment d'avoir œuvré à la pacification des rapports entre la population genevoise et la police avec la confiance des uns et des autres et l'indépendance nécessaire à cette action.

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<sup>er</sup> 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 propre<sup>1</sup>. 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<sup>er</sup> 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.

L'organe de médiation, qui trouve son ancrage dans la loi sur la police, est un exemple abouti de la mise en œuvre de l'article 120 de la constitution genevoise selon lequel l'État doit encourager la médiation et les autres modes de résolution extrajudiciaire des litiges<sup>2</sup>.

---

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

<sup>2</sup> [https://www.ge.ch/legislation/rsg/f/s/rsg\\_a2\\_00.html](https://www.ge.ch/legislation/rsg/f/s/rsg_a2_00.html)

## 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<sup>3</sup>. 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' Network*<sup>4</sup>" (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 2019, le réseau s'est réuni à Paris pour une conférence consacrée aux "Relations entre les forces de police et la population"

---

<sup>3</sup> Compte tenu de notre mission, le terme « policier-ère-s » utilisé ci-après dans le rapport se réfère à tous les membres de la police cantonale et municipale, y compris le personnel administratif.

<sup>4</sup> <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](mailto: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 faits. 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-s<sup>5</sup>.
- **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).

---

<sup>5</sup> "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"

---

## 05 valeurs ajoutées

- **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'État 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 exposées 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.
- **La prise en compte du ressenti et des émotions** : alors que les procédures judiciaires ont pour but d'établir les faits et les responsabilités, la médiation permet de traiter les torts émotionnels subis même s'il n'y a pas eu de faute. Elle couvre ainsi un champ complémentaire aux procédures administratives et pénales en traitant les différends sous l'angle des perceptions et de la communication.

## 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 et sont présentées avec leur accord. Les situations ont été légèrement modifiées afin d'exclure toute possibilité d'identification.*

### **Médiation présentielle de groupe**

En octobre 2018, CARITAS interpelle l'OMP dans le cadre de l'évacuation de campements roms au pont Sous-Terre. L'association informe que la communauté vivant sous le pont considère que ces interventions sont peu respectueuses et estime qu'une meilleure communication permettrait sans doute d'améliorer la situation.

CARITAS dispose d'un pôle médiation intercommunautaire qui réunit de manière régulière des personnes en difficulté, notamment des personnes roms migrantes précaires. Ce pôle dispose de médiateurs et intervenants sociaux roumains qui entretiennent le lien avec les différentes communautés roms de passage ou installées à Genève dans le but de faciliter leur accès aux institutions et à leurs droits, à travers des outils interculturels.

L'OMP propose de recevoir les représentants de ces différentes communautés afin de recueillir leurs points de vue. Les questions sont nombreuses et le fait d'être écoutés dans un lieu officiel apporte déjà un peu d'apaisement.

La police cantonale et la police municipale de la Ville de Genève sont contactées par l'OMP et acceptent d'entrer dans un processus de médiation.

A deux reprises, les représentants des roms peuvent expliquer leurs difficultés liées au sans-abrisme ; les raisons objectives qui les poussent sur la route de la migration et faire part de leurs doléances. Ils comprennent qu'ils ne sont pas les bienvenus, mais souhaiteraient être traités avec humanité.

Les représentants de la police écoutent, expliquent le contexte, rappellent, à l'aide de multiples exemples, les droits et devoirs de chacun.

Le but recherché par la médiation est atteint. Les roms ont trouvé réponses à leurs nombreuses questions ; ils ont pu décrire des situations irrespectueuses auxquelles la police cantonale va remédier avec une information en interne et le rappel de la déontologie.

Il reste des questions ouvertes qui ont trait, notamment, aux conditions de vie des roms à Genève, mais celles-ci ne sont pas du ressort de la police. Elles concernent avant tout les pouvoirs publics, mais aussi la tolérance des uns et des autres face à l'altérité.

### **Médiation présentielle**

R. se rend à sa séance de gymnastique en voiture. Il circule derrière une voiture de police. Les policiers se sont arrêtés pour parler à quelqu'un au bord de la route, bloquant la circulation. R. pense alors qu'ils parlent avec un ami et s'impatiente en voyant que de nombreuses voitures s'amoncellent derrière la sienne. R. ne voit pas de feux bleus clignotant, ni de panneau "stop police", ce qui l'empêche de comprendre que les policiers sont en intervention. Il klaxonne. L'un des policiers se dirige vers lui et lui demande ses papiers. R. refuse d'abord de les donner et de sortir de sa voiture, estimant que ce n'est pas justifié puisque ce sont plutôt les policiers qui sèment le trouble en créant un embouteillage juste pour discuter avec un de leurs amis. Le ton monte. Pour finir, R. obtempère et le contrôle est effectué un peu à l'écart de façon à libérer la chaussée, non sans que R. exaspéré par ce qu'il ressent comme un abus de pouvoir absolu finisse par insulter les policiers.

R. saisi alors l'OMP. En médiation, R. apprend que les policiers étaient en mission et que leur "ami" était en réalité un policier en civil. Il réalise que des opérations peuvent se dérouler simultanément avec des policiers en civil et en uniforme, que les policiers auraient pu le verbaliser pour obstruction aux actes de l'autorité et pour ses insultes, qu'ils y avaient renoncé compte tenu des circonstances. Les policiers avaient été surpris de la quérulence de R. Quelques minutes après avoir fini leur opération de verbalisation de R., la police a arrêté la personne recherchée.

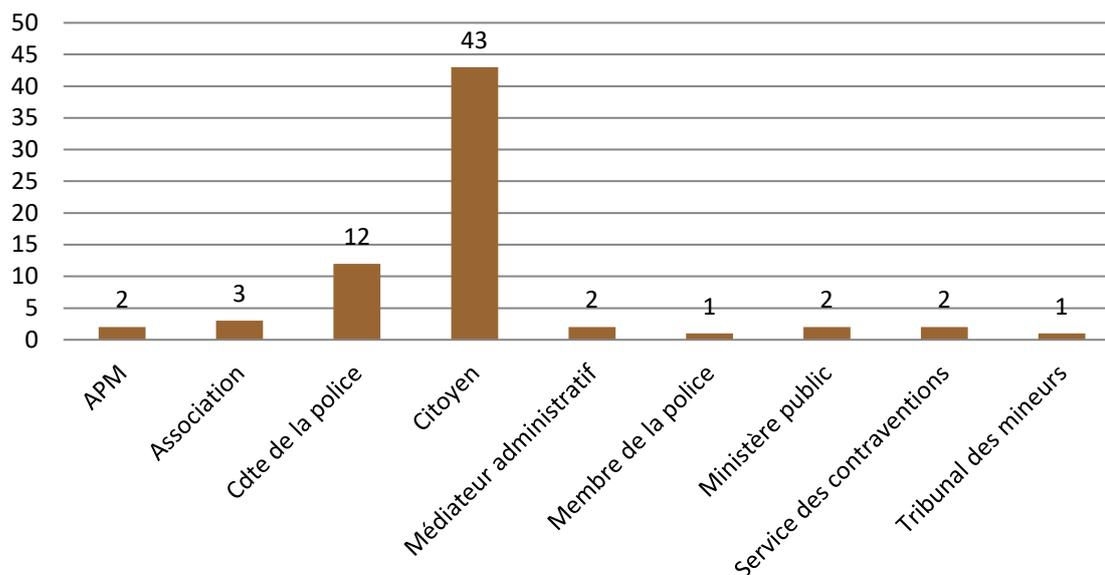
L'intervention de l'OMP a permis de faire prendre conscience à R. qu'il avait commis une erreur d'appréciation et que les policiers avaient fait preuve d'indulgence avec lui. Les policiers ont, quant à eux, réalisé qu'il était difficile à un citoyen lambda de subir sans comprendre. Ce qui semblait évident pour eux ne l'était pas forcément pour le public présent. R. s'est excusé d'avoir insulté les policiers et ceux-ci ont compris qu'un échange apparemment fortuit et détendu avec un de leurs collègues en civil pouvait susciter l'impression qu'ils usaient de leur uniforme pour se permettre d'entraver la circulation à des fins personnelles. Il peut donc être utile d'expliquer afin d'éviter que la population ait une perception erronée des actions de la police.

## 07 statistiques d'activité

Entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2019, 94 personnes se sont adressées à l'organe de médiation provoquant l'ouverture de 68 dossiers répartis comme suit :

### A Requêtes ayant provoqué l'ouverture de dossiers

#### 01 Canal de saisine (N=68)

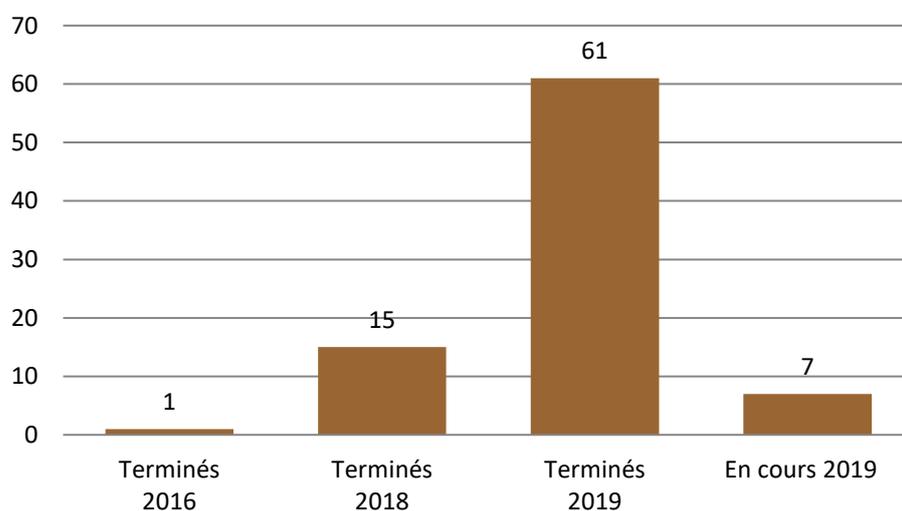


A 43 reprises, l'OMP a été saisi directement par un-e citoyen-ne ou une association. Corollairement, on constate que le Conseil d'État, respectivement le Chef du département en charge de la police ne transmet plus de doléances directement à l'OMP; de son côté la Commandante de la police a transmis à 12 reprises des doléances de citoyen-ne-s, pour la plupart en début de processus et sans avoir ouvert préalablement d'enquête interne. En 2019, le Ministère public a suspendu deux affaires pour confier à l'OMP le règlement de celles-ci par voie de médiation. Le Tribunal des mineurs, dont la saisine directe de l'OMP est autorisée depuis février 2017, a usé de cette possibilité à une reprise.

Du côté des membres de la police qui peuvent solliciter l'OMP s'ils s'estiment lésés dans l'exercice de leur fonction, les agents de police municipale (APM) ont saisi l'OMP à 2 reprises et la police cantonale une seule fois. Le Service des contraventions, de son côté, a fait appel à l'OMP à deux reprises.

De plus en plus de citoyen-e-s actionnent directement l'OMP, ce qui est positif et montre qu'il est mieux connu du public.

## 02 État des dossiers au 31 décembre 2019 (N=84)



Sur les 68 dossiers ouverts en 2019, 61 ont été fermés la même année. La rapidité d'intervention de l'OMP a été soulignée à plusieurs reprises, le délai du premier rendez-vous excédant rarement une semaine.

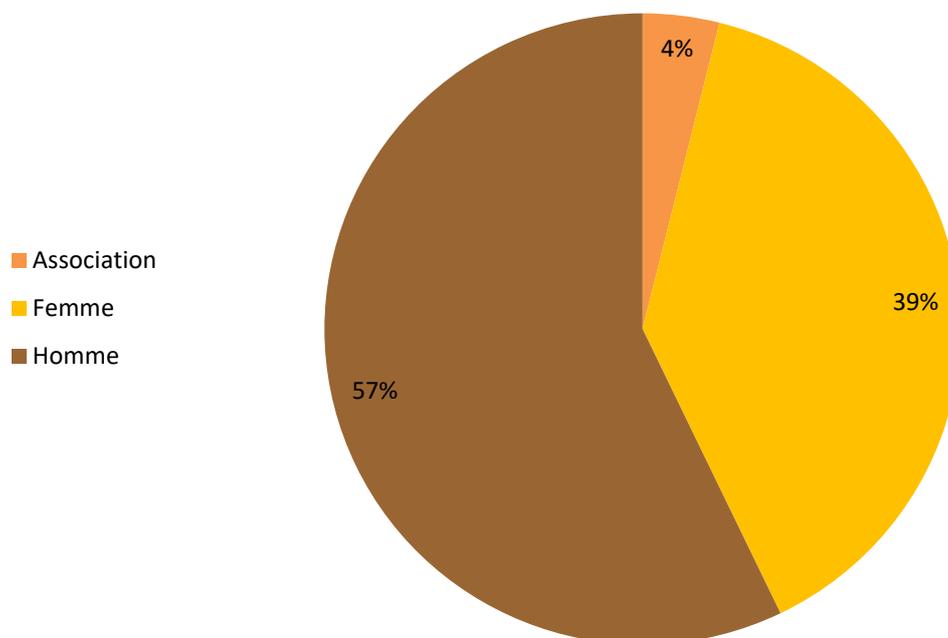
7 dossiers seront poursuivis en 2020. Il s'agit soit d'affaires longues et difficiles à solutionner, soit de demandes reçues en décembre et qui n'ont pu être réglées avant la fin de l'année.

Figurent également les dossiers qui n'avaient pas été terminés à fin 2018 et qui ont pu l'être en 2019, soit 15 dossiers. Un dossier commencé en 2016 a pu être clôturé en 2019.

Sur l'année 2019, l'OMP a travaillé sur une totalité de 84 dossiers.

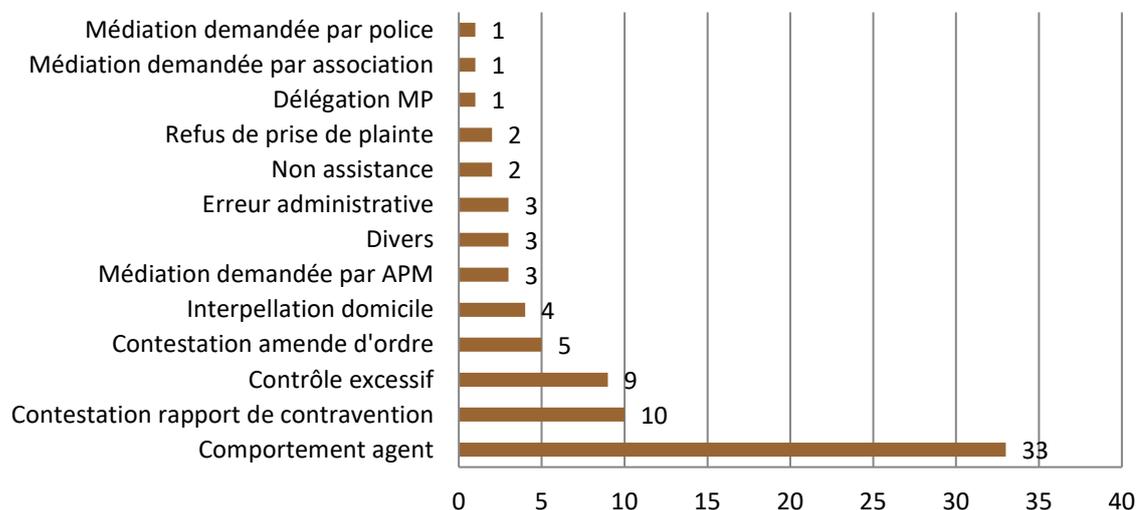
**Pour faciliter la compréhension, il est à noter que les graphiques qui suivent prennent en compte uniquement les dossiers qui ont été terminés en 2019 soit 77 dossiers (N =77).**

### 03 Répartition (N=77)



57% des dossiers ouverts l'ont été à l'initiative d'hommes, 39% à l'initiative de femmes et 4% à celle d'associations. Il s'agit de personnes qui ont sollicité l'OMP principalement par téléphone, par mail et par courrier ou, plus rarement, 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 quatre reprises, ce sont des associations (Fondation Assuré l'Avenir des Gens du Voyage suisses, Le C.A.R.E., Caritas et le Centre d'écoute contre le racisme C-ECR) qui ont sollicité l'OMP pour un problème impliquant un-e de leur adhérent-e ou un groupe.

#### 04 Motifs de saisine (N=77)



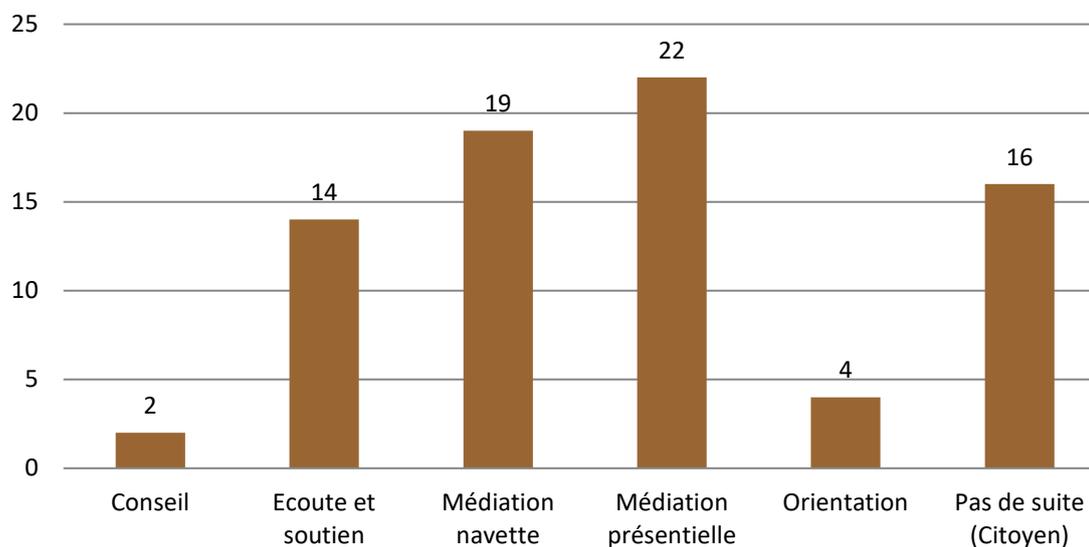
Comme le montre le graphique, l'entrée se fait très majoritairement en raison du comportement de l'agent-e. Cette catégorie générique englobe des actes mal vécus comme une fouille au corps mais aussi le langage et les propos tenus, une attitude implicite dans le ton et la posture comme du dédain ou de la moquerie. Le fait de ne pas expliquer ou de ne pas répondre aux questions est également mal vécu par les citoyen-ne-s. Il peut aussi s'agir de nervosité, d'impatience.

L'OMP est saisi parce que ces comportements ont suscité des émotions fortes : de l'incompréhension, de la colère, de la peur ou de l'humiliation, le sentiment d'avoir été traité injustement comme un-e coupable. Une attitude sèche et une incompréhension amènent les citoyen-ne-s à imaginer différentes hypothèses sur les raisons de l'intervention comme un traitement arbitraire ou discriminatoire. Certains pensent que le policier-ère leur en veut personnellement. Ces réactions ne sont pas seulement influencées par l'attitude des policier-ères mais aussi par ce qu'ils et elles symbolisent : l'autorité ; avec laquelle chaque individu entretient un rapport différent et certainement pas anodin.

Les personnes contestent les amendes lorsqu'elles estiment qu'elles n'ont pas commis d'infraction. Le rapport de contravention peut être contesté sur un point ou sur un libellé par exemple. On peut avoir commis une infraction mais ne pas être d'accord avec la manière dont elle est consignée par le policier dans son rapport.

En ce qui concerne les motifs de saisine par des agents de police municipale et cantonale : pour l'un il s'agit d'une demande d'information sur la médiation et d'explication sur le dépôt d'une doléance à son encontre, pour un autre il s'agit d'une démarche pour faire cesser le harcèlement d'une citoyenne qu'il subissait depuis plusieurs années. Et, enfin le dernier a voulu tenter une médiation plutôt que de déposer une plainte pour dénonciation calomnieuse suite à une doléance à son encontre.

## 05 Types d'intervention de l'OMP (N=77)



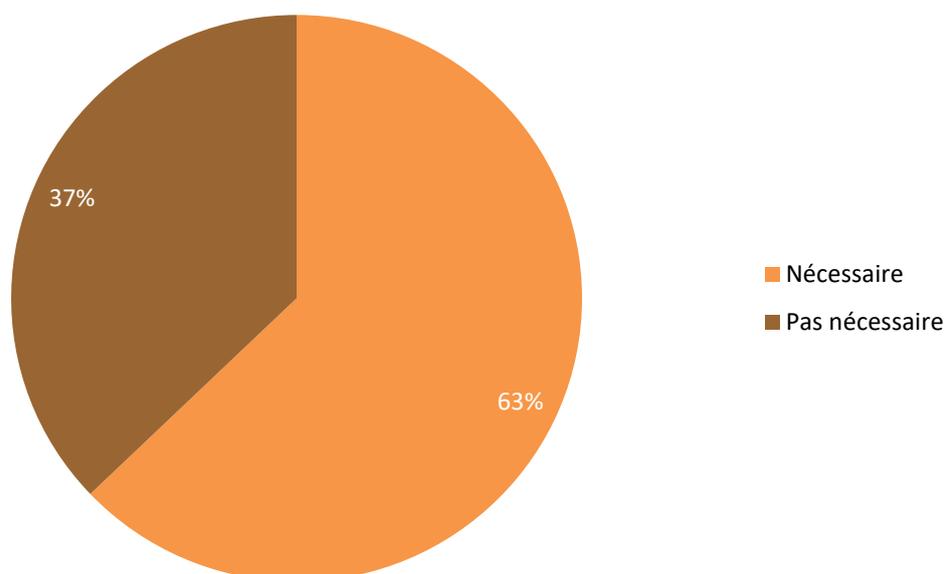
La célérité, l'accueil, l'écoute et le soutien restent les points forts de l'OMP pour cette année 2019. Ils ont souvent suffi à régler une situation et à faire baisser la tension. Toutefois, de plus en plus de médiations présentielles sont organisées. Elles permettent de tenter de trouver une solution, 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 ; 16 personnes ont été dans ce cas en 2019. C'est un nombre relativement important qui peut trouver une explication dans les propos rapportés par certain-e-s citoyen-ne-s d'avoir surtout eu besoin sous le coup des émotions de vider leur sac. C'est aussi parfois une démarche visant à sanctionner le ou la policier-ère, la réponse apportée par la médiation devient inopportune.

Enfin à 4 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, dans un autre du Bureau de médiation administrative et, pour le dernier, du service des contraventions.

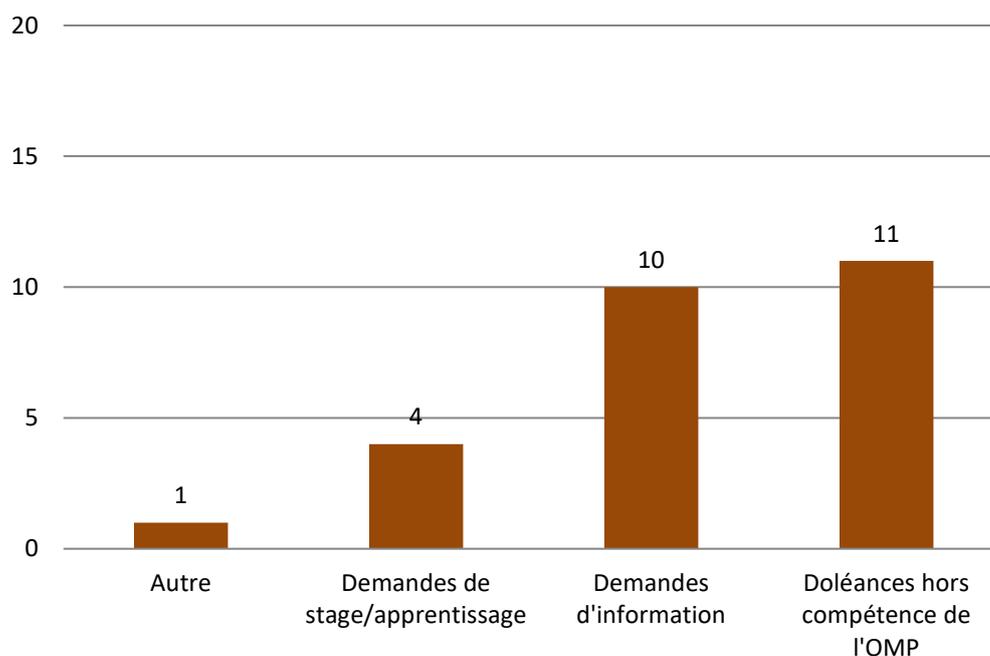
## 06 Information sur le fonctionnement de la police



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 63% 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.

## B Interpellations individuelles

### 01 Motifs d'interpellations (N=26)



Entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2019, 26 requêtes ont été adressées à l'OMP qui ne concernaient pas la police ; regroupées sous la dénomination d'interpellations individuelles, elles sont en nette diminution par rapport à l'année précédente. Il y a notamment 50 % de doléances hors compétences de l'OMP en moins. Ceci peut s'expliquer par l'ouverture du bureau de médiation administrative en début d'année et une meilleure compréhension par le public des activités de l'OMP.

A 14 reprises (11 doléances hors compétence, 3 demandes d'information) l'OMP a reçu des demandes qui concernent des services de police sur lesquels les personnes ont été réorientées.

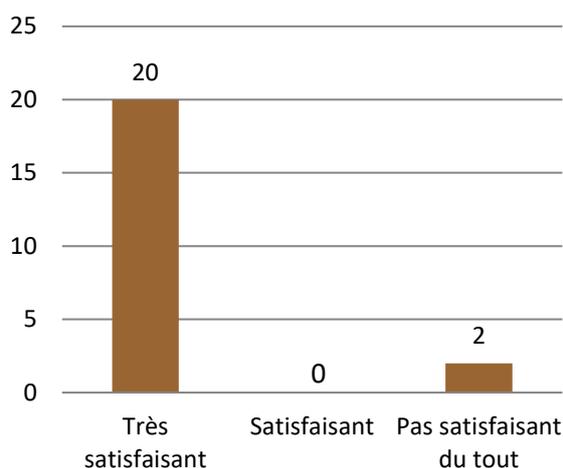
L'OMP a reçu 4 demandes de stage en médiation et a répondu à 5 demandes d'information sur la médiation.

La mention "autre" correspond à une intervention de l'OMP qui a servi de relais afin que le Centre d'écoute contre le racisme (C-ECR) puisse rencontrer la direction de la police. Il a ainsi pu lui faire part des témoignages reçus suite à des difficultés rencontrées dans les postes de police lors de dépôt de plainte pour discrimination raciale.

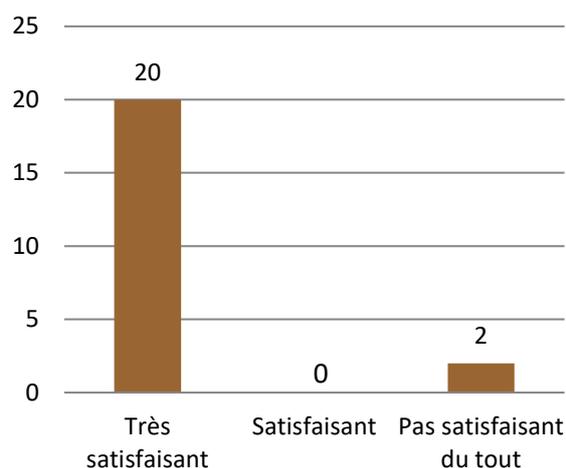
La plupart des prises de contact l'ont été par mail et par téléphone.

## C Taux de satisfaction (N=22)

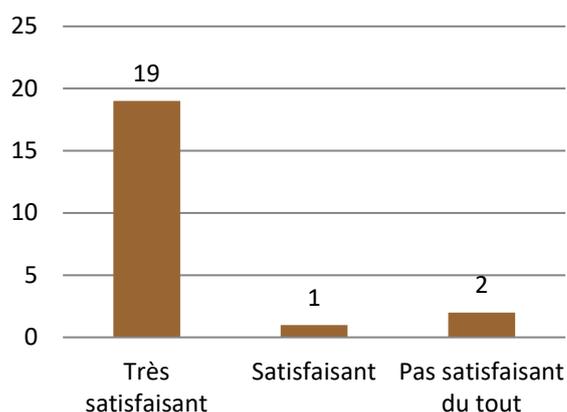
Évaluation : impression globale



Évaluation : sentiment d'avoir été compris



Évaluation : 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 66 questionnaires envoyés, 22 ont été retournés, soit un tiers. 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.

## 08 l'année 2019 en quelques chiffres

94 personnes se sont adressées en 2019 à l'organe de médiation provoquant l'ouverture de 68 dossiers, dont 2 sur délégation du Ministère public et 1 sur délégation du Tribunal des mineurs

61 dossiers sur les 68 ouverts en 2019 fermés après un suivi d'une semaine à plusieurs mois

15 dossiers débutés en 2018 et 1 en 2016 terminés en 2019

7 dossiers en cours à la fin 2019

84 dossiers de médiation traités par l'OMP sur l'année 2019

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

5 présentations publiques de l'OMP

2 participations à des évènements publics

1 participation à un groupe de travail à l'interne de la police sur la refonte du code de déontologie de la police genevoise.

## 09 l'année 2019 en analyse

Durant cet exercice, près de 100 personnes se sont adressées à l'OMP pour des raisons diverses et variées. L'ouverture de dossiers, en sensible augmentation, doit être mise en rapport avec le nombre d'interventions annuelles qui implique une interaction entre la police et la population et qui, pour l'année 2019, s'élève à plus de 108'000.

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

**Le travail mené avec les communautés roms et Caritas** est exemplaire du rôle de la médiation dans une société démocratique.

Elle a tout d'abord donné une reconnaissance à la population rom, qui est régulièrement ostracisée, en lui permettant d'être entendue et considérée par des personnes représentant l'État et l'autorité.

Même si certains éléments relevaient de questions politiques, la médiation a été pour l'association une alternative plus constructive et pragmatique et moins incertaine qu'une action médiatique ou judiciaire.

La police a pu rappeler le cadre légal, expliquer les différents niveaux de décision et les réactions des policiers. Grâce aux retours et aux informations données par les représentants roms, elle peut affiner ses interventions de manière à faire appliquer la loi en restant respectueuse des droits fondamentaux.

La **déontologie** de la police est au cœur de la mission de l'OMP, parce qu'elle permet de mieux évaluer les comportements. Elle se préoccupe de la manière dont la loi est appliquée par les policiers.

Il arrive en effet souvent que l'intervention de la police, vécue comme déplacée, rude ou inadéquate par un-e citoyen-ne, puisse avoir été accomplie dans le parfait respect

de la légalité. Il reste alors à traiter ce que l'on pourrait appeler le dommage moral ressenti qui peut être un sentiment d'humiliation ou de méfiance envers la police.

L'OMP a été associé aux travaux de refonte du code de déontologie de la police genevoise, qui ont débuté au printemps 2019 et qui se poursuivront en 2020.

Les **médiations présentielles** en nette augmentation par rapport à l'année précédente confirment une participation toujours croissante des policiers au processus. On peut y voir le résultat du développement de la confiance et réciproquement de la diminution de la méfiance vis-à-vis de l'OMP qui a pu faire ses preuves au cours de ses 4 premières années d'exercice et a su convaincre de sa confidentialité et de son indépendance.

L'OMP ne fait pas d'enquêtes. Il n'a pas d'obligation de résultats mais de moyens. Chacun doit pouvoir exprimer son point de vue de manière confidentielle dans un cadre sûr et respectueux. Même s'il n'y a pas d'accord, chacun repart avec une meilleure idée de la réalité de l'autre.

L'**information sur le fonctionnement de la police** reste nécessaire dans plus de 60% des situations. Outre la méconnaissance des prérogatives et des obligations des policiers – ère-s, on constate qu'il y a notamment une grande confusion sur qui décide quoi. Le policier, la policière, n'est, en général, qu'un maillon dans le processus. Comme par exemple avec les procédures d'amendes d'ordres qui sont très compliquées et doivent souvent être expliquées. L'OMP a pu observer que bien souvent l'incompréhension fait dégénérer la situation. L'idée que le ou la policier-ère fixe le montant de l'amende est prégnante, alors qu'en réalité, il ou elle ne fait que transmettre l'infraction au service des contraventions qui fixe les amendes selon des tabelles.

Il arrive malheureusement que les explications ne puissent être données ou entendues au moment de l'intervention, à chaud, à cause des émotions et des tensions.

Une explication donnée ultérieurement par l'OMP ou par les policier-ère-s suffit parfois à restaurer la confiance et permet d'apaiser la situation.

Les saisines par les policier-ère-s, le Ministère public et le Tribunal des Mineurs sont peu fréquentes, bien que prévues par le règlement sur l'organe de médiation (RMédPol art 13 al.1 b, g, h).

En 2019, 52 plaintes ont été déposées par des citoyens contre des policiers ou des policières, en grande majorité pour usage abusif de la contrainte (le terme usage abusif de la contrainte, qui n'est pas un terme légal, désigne un abus d'autorité avec usage de la force et/ou de la contrainte) ou abus d'autorité simple. 9 plaintes ont été déposées contre des agents de police municipaux (APM) principalement pour les mêmes motifs.

Le Ministère public explique son faible taux de saisine, d'une part, par le fait que lorsque la procédure pénale est entamée l'antagonisme est souvent déjà trop exacerbé pour que la médiation soit acceptée par les parties. D'autre part, la Convention européenne des droits de l'homme (CEDH) l'oblige à instruire rapidement et de façon approfondie les allégations de violences, ce qui exclut toute médiation avant, au moins, la fin de la récolte des preuves par l'IGS.

Il serait dès lors plus pertinent de favoriser le recours à la médiation soit avant la saisine du Ministère public, pour les cas bénins, soit après l'enquête, pour les autres cas.

Une collaboration avec le Bureau de médiation administrative a été mise en place. Ce qui a permis d'orienter les cas de manière pertinente et de travailler ensemble sur certaines situations et de lui proposer la création d'une plate-forme d'échange pour les instances de médiation institutionnelle à Genève.

## 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 trois reprises la Commandante de la police durant l'exercice 2019.

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 les procédures de dépôt de plainte, les contrôles d'identité et la situation particulière à l'aéroport.

Ces réunions très utiles ont également permis de discuter de manière anonyme sur des cas particuliers, facilitant ainsi leur règlement.

Enfin, l'OMP a, d'entente avec la Commandante de la police, pu prendre contact directement avec le service des contraventions à diverses reprises pour mieux appréhender des situations qui lui étaient rapportées, mais que le justiciable ne parvenait pas à comprendre.

L'OMP n'a pas eu l'occasion de rencontrer le Chef du département en 2019.

## 11 perspectives 2020

La première période de l'OMP, de 2016 à 2019, l'a vu naître et poser ses fondations. L'année 2020 sera le début d'une nouvelle phase et l'opportunité pour l'OMP d'affirmer son identité : un lieu de médiation, pôle de compétence en gestion coopérative des conflits au service des citoyen-ne-s et des membres de la police. Un observatoire qui peut identifier les facteurs favorisant les conflits et faire des propositions pour y remédier. Plus généralement, un outil démocratique qui joue le rôle de liant entre institution et citoyen-ne-s.

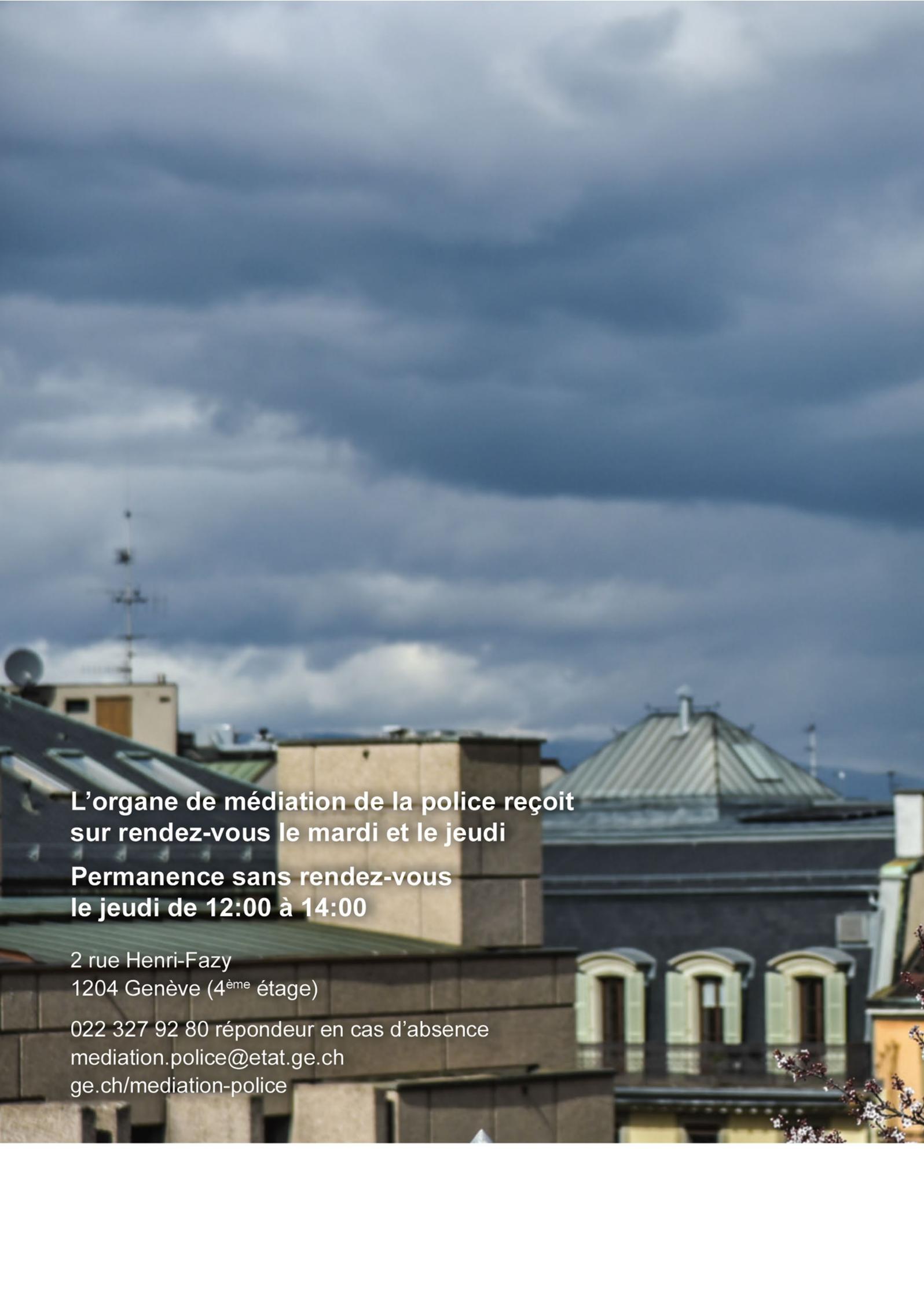
Pour cela, la nouvelle équipe, composée de médiateur-trice-s, va initier son mandat en portant son attention en priorité sur la compréhension du fonctionnement de la police, de son organisation, et des enjeux du travail policier au quotidien. Avant tout pour garantir sa neutralité, ou plutôt sa multi partialité, qui n'est possible que si les médiateur-trice-s de l'OMP comprennent la réalité des policier-ère-s autant que celle des citoyen-ne-s. Et, bien sûr, pour "assurer une bonne compréhension par le public du travail de la police" (LPol al.2 d).

Il s'agira également de se faire connaître des policier-ère-s et de comprendre leurs besoins afin, notamment, qu'ils et elles aient plus facilement recours à l'OMP. Comme constaté dans les rares cas de policiers qui ont saisi l'OMP en 2019, ils l'ont fait en alternative à un dépôt de plainte. Les trois mois de délai dans lequel on peut déposer plainte pour les infractions qui ne se poursuivent que sur plainte, par exemple : des lésions corporelles simples ou des injures, laissent toujours la possibilité en cas d'échec de la médiation d'entamer une procédure judiciaire. En se faisant mieux connaître, on peut imaginer, par exemple, encourager le réflexe d'essayer en premier lieu une médiation lorsque cela paraît pertinent. Cela tant auprès des policier-ère-s que des citoyen-ne-s.

Bien connaître le contexte policier et ses enjeux sera fondamental pour pouvoir intégrer de la manière la plus fluide possible la logique horizontale et participative de la médiation dans une institution par essence verticale et très réglementée.

L'OMP tient beaucoup à ce que son indépendance et sa neutralité soient bien compris et intégrés dans l'esprit des personnes qui l'interpellent.

L'OMP est un garde-fou qui rappelle que l'humain - tant policier-ère que citoyen-ne est au centre de l'activité de la police.



**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<sup>ème</sup> étage)

022 327 92 80 répondeur en cas d'absence  
[mediation.police@etat.ge.ch](mailto:mediation.police@etat.ge.ch)  
[ge.ch/mediation-police](http://ge.ch/mediation-police)