Rapport d'activité 2020
de l'organe de médiation de la police

REPUBLIQUE
ET CANTON
DE GENEVE

POST TENEBRAS LUX

Sommaire

Sommaire 1

01 éditorial 2

02 bases juridiques 3

03 missions 4

04 fonctionnement de l'organe de médiation (OMP) 5

01 Qui peut saisir l'OMP ?

02 Comment peut-on saisir l'OMP ?

03 Qui compose l'OMP ?

05 que fait l'OMP ? 7

01 Écoute et médiation

a. Le processus
b. La médiation
c. La différence avec les procédures judiciaires

02 Assurer une bonne compréhension par le public du travail de la police

03 Recommandations

06 valeurs ajoutées 10

07 exemples 11

01 Réduire le décalage entre les perceptions

02 Rétablir la confiance

03 Un espace pour être reconnu

08 l'année 2020 en chiffres 14

01 Évolution des demandes

02 Doléances

a. Nombres de requêtes par canal de saisines 2018 - 2020
b. Motifs - Ce dont les gens se plaignent
c. Services concernés
d. Types d'interventions effectuées
e. Durée d'ouverture

03 Autres sollicitations

04 Niveau de satisfaction

09 l'année 2020 en actions 22

10 l'année 2020 en analyse 23

11 les rapports avec le chef du département et la commandante de la police 26

12 perspectives 2021 27

01 éditorial

L'organe de médiation de la police (OMP) se trouve entre les citoyen·nes et leur police, avec la délicate mission de traiter leurs conflits. Dans un monde où le plus souvent on est pour ou contre, cette position relève parfois de l'équilibrisme et ne pas basculer d'un côté ou d'un autre, garder son cap, demande une attention de chaque instant.

En 2020, la nouvelle équipe a débuté son mandat de 4 ans en mettant l'accent sur deux démarches : se faire connaître des membres de la police cantonale et mieux comprendre les enjeux de leur travail d'un côté et, de l'autre, pérenniser l'action de l'OMP dont les bases ont été posées par la précédente équipe.

Ce rapport cherche à rendre compte tant de notre activité que des problématiques rencontrées dans les conflits entre membres de la police et citoyen·nes.

Ainsi dans les trois exemples présentés de manière anonyme les citoyen·nes ont exprimé de différentes manières le besoin d'être cru·es par le policier ou la policière et ont estimé avoir été traité·es ou considéré·es injustement comme un·e coupable. Le sentiment d'inégalité de traitement et d'injustice est un motif qui revient d'ailleurs dans presque 40% des doléances reçues à l'OMP en 2020 ; en deuxième place, après l'attitude qui est un sujet de mécontentement invoqué dans 60% des cas (voir graphique p. 16). Les exemples mettent notamment en évidence le décalage qu'il y a entre la vision de nombreux citoyen·nes qui considèrent que la plupart du temps les gens disent la vérité et doivent être crus sur parole, et celle du policier ou de la policière dont la fonction l'oblige à se baser sur des faits pour établir la vérité et qui part plutôt de la perspective inverse : une personne confrontée à la police va être plus encline à lui mentir qu'à lui dire la vérité.

Enfin, nous situerons l'action de l'OMP dans l'actualité 2020 qui a été fortement marquée par deux événements : l'essor de la pandémie de COVID-19 et les manifestations provoquées par le décès aux USA de l'Afro-Américain Georges Floyd sous le genou d'un policier. Nous donnerons ainsi quelques éléments d'information et d'analyse concernant les demandes traitées à l'OMP au regard de ces thématiques (p. 23).

Nous vous souhaitons une bonne lecture,

Nathalie Le Thanh
Médiatrice principale

Zoé Seiler
Médiatrice adjointe

Pierre-Alain Corajod
Médiateur adjoint

02 bases juridiques

L'organe de médiation 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[1]. Il a ouvert ses portes le 1er mai 2016 simultanément à l'entrée en vigueur de la nouvelle loi sur la police (LPol).

Article 62 LPol[2]

1. L'organe de médiation de la police se compose du médiateur principal et de ses adjoints.

2. 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.

3. 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 qui précise les modalités de son activité[3].

[1] RS-GE A 2 00 https://www.ge.ch/legislation/rsg/f/s/rsg_a2_00.html
[2] RS-GE F 1 05 https://www.ge.ch/legislation/rsg/f/s/rsg_F1_05.html
[3] RS-GE F 1 05.08 https://www.ge.ch/document/reglement-organe-mediation-police-rmedpol

03 missions

L'organe de médiation de la police (OMP) est une institution neutre et indépendante qui a pour mission fondamentale de préserver ou de restaurer le lien entre les citoyen·nes et l'État, à travers ses représentants que sont les membres de la police cantonale et des polices municipales. Il se considère avant tout comme un outil démocratique.

Lieu d'écoute, de soutien, de médiation et de traitement extra-judiciaire des conflits, l'OMP doit permettre de rétablir ou d'améliorer la communication entre les citoyen·nes et les membres de la police.

L'OMP assure également une meilleure compréhension du travail de la police par les citoyen·nes. Il permet aussi aux membres de la police de réaliser l'impact sur les citoyen·nes de certains actes liés à leurs prérogatives policières, qui peuvent parfois être banalisés par l'habitude.

Par ailleurs, l'OMP a la possibilité de faire des recommandations à la commandante de la police cantonale et aux magistrats communaux en charge de la police, ce qui permet de prévenir les conflits et améliorer les pratiques policières.

L'OMP ne reçoit ni ordre ni injonction relativement aux affaires dont il est saisi. Cette indépendance garantie lui permet, pour mener à bien ses missions, d'avoir la confiance tant de la police que des citoyen·nes ou encore des ONG. La médiatrice principale et ses adjoints ne sont pas des fonctionnaires et sont assermenté·es.

L'OMP est une structure indépendante de la police, rattachée au département de la sécurité, de l'emploi et de la santé (DSES), qui dispose d'un accès à l'information lui permettant d'obtenir les renseignements nécessaires au traitement des situations dont il est chargé. Dans les limites de l'objet du litige, le secret de fonction ne lui est pas opposable.

Par ailleurs, dans un souci d'approche globale, l'OMP est membre de l'« Independent Police Complaints Authorities' Network » (IPCAN), réseau informel d'échange et de coopération réunissant des organismes nationaux de pays membres de l'Union européenne, indépendants, en charge du contrôle externe des forces de sécurité.

04 fonctionnement de l'organe de médiation (OMP)

01 Qui peut saisir l'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 Ministère public;
- le Tribunal des mineurs;
- les ONG ou les professionnel·es pour des situations individuelles dont ils sont en charge.

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 ?

Nathalie Le Thanh

Médiatrice principale (60%)
Médiatrice FSM, accréditée auprès des tribunaux pénaux et civils à Genève
DUM en médiation de conflit, IUKB, DAS en médiation familiale, HETS Genève
Ethnologue
Nommée par le Conseil d'Etat pour 4 ans

Pierre-Alain Corajod

Médiateur-adjoint, sur mandat
Médiateur FSM, accrédité auprès du tribunal civil à Genève, DAS en médiation de conflit, HETS Genève
Travailleur social
Nommé par le Conseiller d'Etat en charge du DSES pour 4 ans

Zoé Seiler

Médiatrice-adjointe, sur mandat
CAS en médiation de conflit, UNIGE
Avocate
Nommée par le Conseiller d'Etat en charge du DSES pour 4 ans

Grazia Sicard

Secrétaire (50%)

05 que fait l'OMP ?

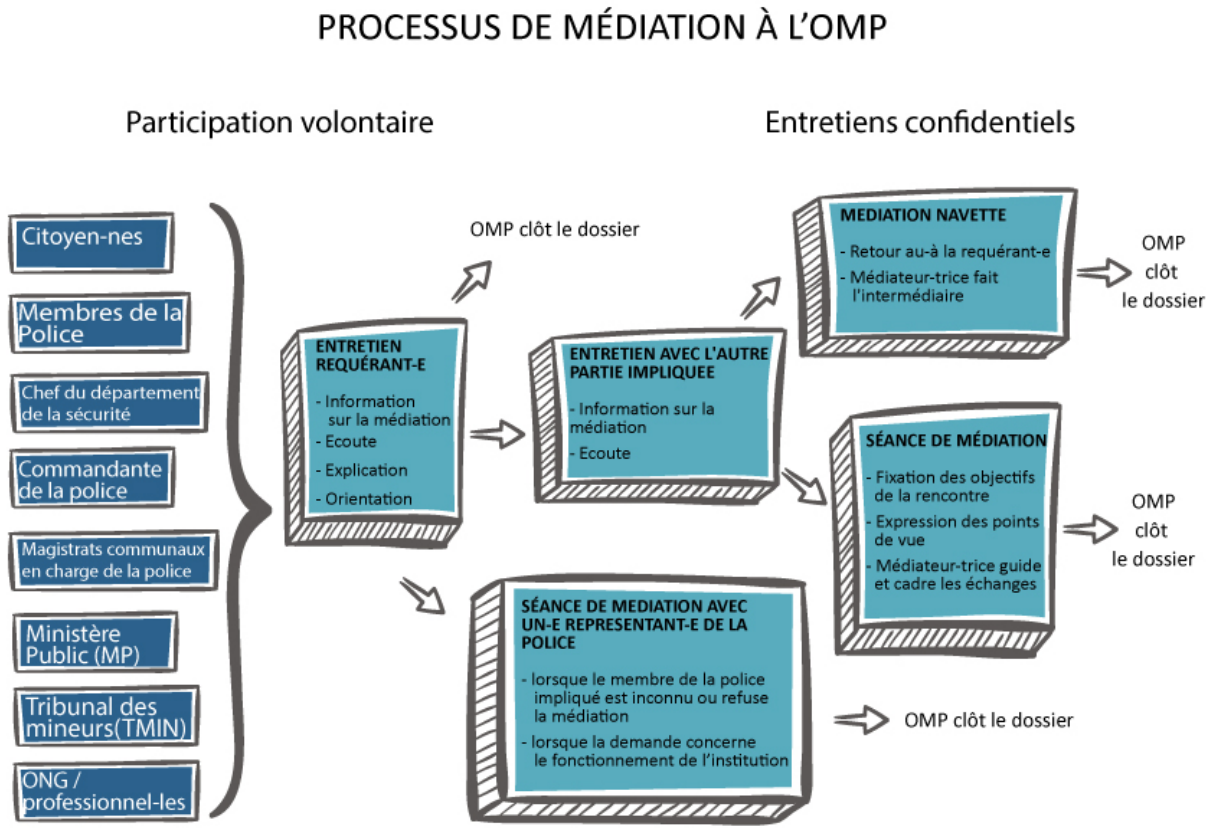
L'OMP est au service des citoyen·nes qui s'estiment lésés par l'action de la police et à celui des membres de la police (policiers/policières et personnel administratif, membres des polices municipales) qui s'estiment lésés dans l'exercice de leur fonction par un·e citoyen·ne.

L'OMP gère leurs différends par l'écoute et la médiation.

Il est également chargé d'assurer une bonne compréhension par le public du travail de la police et peut faire des recommandations à la commandante.

01 Écoute et médiation

a. Le processus



Les demandes sont reçues au secrétariat. Celles qui entrent 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 adjoint·es.

Ce premier entretien individuel permet d'entendre les doléances, d'expliquer notre travail, d'évaluer la situation et de répondre aux questions. C'est lors de cet entretien qu'est effectué le travail essentiel d'accompagnement du ou de la requérant·e dans la définition de ses attentes et de ses besoins. Les entretiens préliminaires avec chacune des parties servent également à vérifier leur capacité à entrer en discussion.

Dans de nombreux cas, l'écoute attentive, le rappel de certaines lois ou les explications suffisent et permettent au·à la requérant·e de surmonter les événements.

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

Dans ce cas, l'OMP propose la tenue d'une médiation au membre de la police concerné ou, selon les cas, à un ou une représentant·e de la police.

Si les membres de la police ne sont pas préalablement identifiés, l'OMP se renseigne afin d'obtenir les informations nécessaires.

La médiation ne peut se faire que sur une base volontaire et avec l'implication de l'ensemble des personnes concernées. Si une personne ne souhaite pas rencontrer l'autre pour une médiation, l'OMP peut transmettre les questions, doléances et réponses aux personnes concernées (médiation « navette »).

Lorsque le dossier est clos, toutes les parties sont informées y compris les autorités qui nous ont saisis.

Le contenu des séances de médiation est toujours confidentiel. Les échanges et les accords verbaux sont privilégiés. Néanmoins, dans le cadre des médiations pénales, les accords font l'objet d'un document écrit signé par les personnes en médiation. En cas de constat que la médiation n'a pas abouti l'OMP doit en informer les autorités judiciaires qui l'ont saisi.[4]

b. La médiation

Les médiations de l'OMP sont conduites selon les exigences et les règles déontologiques de la Fédération suisse de médiation (FSM). Tous ses membres disposent d'une formation qui remplit les conditions minimales requises par la FSM.

La médiation est une forme de gestion des conflits dans lesquels un tiers impartial, indépendant et sans pouvoir décisionnel, tente à travers l'organisation d'échanges entre les parties de les aider soit à améliorer ou établir un lien, soit à régler un conflit. La confidentialité des entretiens est garantie.

« 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. »

Serment des médiateurs/médiatrices : art. 6 RMéDPol

Alors que le·la juge tranche, que le·la conciliateur·trice propose des solutions, le·la médiateur-trice est un·e facilitateur·trice. Il·elle n'a pas d'obligation de résultats mais de moyens. Il·elle doit offrir un cadre suffisamment sécurisé pour que chacun puisse s'exprimer en toute confiance, de manière confidentielle. Le processus est moins formel et plus léger que les procédures judiciaires. Même si dans certains types de médiation, familiale par exemple, l'accord formel est important, dans la majeure partie des situations traitées par l'OMP l'enjeu est la communication et le changement des perceptions.

[4] Les médiations confiées par les autorités judiciaires sont règlementées par la Directive relative à la médiation dans la juridiction pénale mineurs à Genève pour le TMIN et la Directive C.12 du Procureur général pour le MP.

c. La différence avec les procédures judiciaires

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 en l'absence de faute. La médiation couvre un champ complémentaire, en traitant les différends sous l'angle du ressenti, des perceptions et de la communication.

Elle permet, par exemple, de traiter une situation où un membre de la police a fait son travail conformément au cadre légal, mais que son intervention a été mal vécue par le citoyen ou la citoyenne.

Elle permet également de traiter les allégations portant sur les propos tenus ou le comportement qui sont impossibles à vérifier sans témoins et qui posent dès lors parfois le problème de l'administration de la preuve dans les procédures judiciaires.

La médiation met l'accent sur la réparation de la victime et sur la compréhension du conflit plutôt que sur la punition de l'auteur et la pose de limites.

02 Assurer une bonne compréhension par le public du travail de la police

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 des séances 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…).

Une compréhension élargie du travail de la police peut atténuer ou éteindre un conflit et empêcher sa réitération.

Pouvoir s'adresser à l'OMP évite un dépôt de plainte pénale qui ne viserait qu'à l'obtention d'explications.

03 Recommandations

L'OMP peut faire des recommandations à la commandante de la police cantonale ou aux magistrats communaux en charge de la police municipale sur des situations particulières ou des constats généraux.

Pour ce faire, l'OMP tient un monitoring anonyme des situations qu'il traite.

L'organe de médiation informe la commandante de la police cantonale ou les magistrats communaux en charge de la police municipale de toute situation éventuellement contraire aux réglementations en vigueur ou aux règles de bonne conduite qui serait parvenue à sa connaissance.

La commandante de la police cantonale ou les magistrats communaux en charge de la police municipale peuvent soumettre à la médiatrice principale, pour avis, toute situation générale ou particulière éventuellement contraire aux réglementations en vigueur ou aux règles de bonne conduite qui parviendrait à·leur connaissance ou·leur serait signalée.

06 valeurs ajoutées

Écoute bienveillante

Prise en compte des émotions

Confidentialité

Gratuité

Rapidité

Indépendance

Mise en lien directe entre citoyen.nes et membres de la police

Préserve la confiance

Réduit les incompréhensions

Clarifie les droits et les devoirs

Outil pour améliorer les pratiques

Observatoire

Renforcement de la cohésion sociale

07 exemples

Les exemples ci-dessous illustrent quelques-unes de nos activités. Ils permettent de mettre en lumière certaines situations que nous rencontrons et leurs enjeux.
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.

01 Réduire le décalage entre les perceptions

Lors du confinement du printemps 2020, le passage aux frontières avec la France a été fortement conditionné pour ralentir l'afflux de personnes et in fine la propagation du COVID-19. Dans ce contexte, A. écrit à la commandante de la Police pour exprimer son mécontentement et son incompréhension au sujet d'un contrôle à la frontière au cours duquel des policiers auraient eu un comportement qu'elle qualifie de « tout à fait hors de propos et non conforme à celui que l'on peut attendre de la part de policiers et/ou douaniers ». La commandante de la Police estime que cette situation peut faire l'objet d'une médiation et répond en ce sens à A.
Lors de l'entretien préliminaire à l'OMP, A. est en colère. Elle nous explique qu'elle s'est sentie incomprise, jugée, considérée comme une criminelle, victime de cynisme et d'un abus de pouvoir. Elle est particulièrement affectée par ces événements qui ont ravivé les émotions provoquées il y a 30 ans par des remarques racistes sur ses origines allemandes.
Retraitée, A. réside en France, mais a son assurance maladie et son suivi médical en Suisse. Devant se procurer des médicaments sur le territoire Suisse et se rendre chez son médecin, elle a dû passer la frontière à deux reprises pendant le confinement.
Elle n'a pas compris pourquoi, lors de ces passages, les fonctionnaires de police ont refusé de la laisser entrer en Suisse, alors qu'elle était munie des documents nécessaires pour passer la frontière (passeport et formulaire français de circulation). Elle raconte qu'au lieu de prendre en compte ses explications, ils lui auraient fait des remarques déplacées comme: « Il n'y a pas de pharmacie en France? Tout le monde peut raconter ça! ». Les policiers auraient également fait des commentaires sur le fait qu'elle soit allemande, vive en France et se fasse soigner en Suisse. Ils lui auraient demandé l'ordonnance qu'elle n'avait pas puisqu'elle avait été faxée par son médecin directement à la pharmacie. Elle a finalement appelé son diabétologue et a ainsi obtenu de traverser la frontière. Les deux fois, elle n'a pu passer qu'après de longues discussions avec les policiers qu'elle a vécues comme un interrogatoire désagréable et humiliant.
Chaque fois, ils l'auraient laissé passer en lui disant : « Exceptionnellement, mais pas la prochaine fois ! », ce qu'elle considère comme du cynisme.
Elle ajoute que toutes les voitures qui passaient à côté la regardaient, lui donnant de surcroît l'impression d'être une criminelle, une coupable.
A. ne souhaite pas rencontrer les policiers concernés en qui elle dit n'avoir plus confiance mais est d'accord de discuter avec un représentant de la police.
Nous organisons une **rencontre** avec un représentant de la police. Dans un premier temps celui-ci **explique** le contexte particulier du confinement ; une situation inédite qui a nécessité le déploiement d'agents peu formés au contrôle des frontières, avec des règles renouvelées quotidiennement.
A. **exprime son ressenti** et notamment le fait qu'elle a vécu l'attitude des policiers comme autoritaire. Pour éviter une escalade, elle s'est dit qu'il valait mieux se taire. Elle n'a pas apprécié de devoir se justifier autant. Le responsable de la police comprend la situation et **s'excuse** si des propos l'ont blessée. Il **reconnaît** aussi qu'il est parfois difficile de subir l'autorité.

A ce stade de la séance, même si A. comprend mieux le contexte, elle dit être bloquée par le comportement des policiers qu'elle estime disproportionné. Elle **aurait besoin** que les policiers se mettent à la place des citoyen·nes.
Le policier explique que « par essence, le policier ne croit pas en ce qu'on lui dit, qu'il doit mettre en doute ce qui lui est dit ». Il ajoute également que si le policier a pris autant de temps pour vérifier les informations, c'est qu'il a pensé A. sincère, et qu'en faisant une pesée des intérêts, l'agent a estimé que malgré tout A. pouvait franchir la frontière. Ce qu'il aurait été en droit de lui refuser.
À l'écoute de ces informations, A. est satisfaite **d'entendre le point de vue** de la police, le **comprend** et remercie ses interlocuteurs pour cette rencontre.

02 Rétablir la confiance

Tout comme la situation décrite ci-dessus, B. est adressé à l'OMP par la commandante de la police à qui il a écrit pour se plaindre.
Lors de l'entretien préalable à l'OMP, B. raconte que, alors qu'il circulait sur l'autoroute, il a dépassé un véhicule de police sur la file de gauche avant de se rabattre à droite et de quitter cet axe. À la sortie, les deux agents de police qui étaient dans le véhicule l'arrêtent car il n'avait pas mis son clignotant. B. relève qu'ils ne lui auraient pas dit bonjour et auraient exigé son permis de conduire et ses papiers d'identité sans mettre les formes, ce qui l'aurait heurté et lui aurait fait perdre ses moyens. Puis un des policiers lui aurait montré le clignotant dans le véhicule en y introduisant le bras et en disant : « Vous voyez ça? Ça sert à changer de direction ». Pour B. cette intrusion dans son véhicule, en temps de COVID-19 de surcroît, doublée d'une attitude paternaliste, est humiliante. D'autant plus que ses enfants étaient présents dans le véhicule et qu'il pensait avoir indiqué son changement de direction. Il explique ne pas s'être senti respecté.
Le policier lui aurait dit qu'il allait être amendé, ce que B. a immédiatement contesté. L'interaction s'est envenimée, B. a expliqué au policier être pressé, parce qu'il devait amener ses enfants à l'école. Le policier, de son côté, lui aurait dit que s'il voulait contester l'amende, il devait prendre le temps de faire un rapport, ce qui fâche B., car il considère cela comme un moyen de pression. Sur le fond, B. a accepté l'amende et la payera. En revanche il dénonce la manière dont s'est passé le contrôle. Il aurait **besoin d'excuses** et **de réponses** à ses questions.
Nous organisons une rencontre avec le policier qui a effectué l'intervention. Au cours de celle-ci, B. **explique** qu'il a une image de la police comme étant équitable avec tous les citoyen·nes et qu'il a toujours collaboré avec elle, notamment de par son activité professionnelle. Il dit qu'il a **besoin que le policier le croie**.
Le policier **présente ses excuses,** si B. a mal vécu l'intervention. B. **reconnaît** s'être emporté en raison de ses émotions. Il évoque un événement précédent où il a été emmené dans un poste de police pour un contrôle. Une expérience très mal ressentie qui a été ravivée par cette nouvelle situation.
Le policier **explique son travail**, notamment le protocole qui veut qu'en cas de contestation immédiate, il doit dresser un rapport complet.
B. apprécie d'avoir pu discuter avec l'agent et ne restera pas sur une mauvaise impression comme cela avait été le cas lors de son précédent contrôle.
En revenant sur les deux événements, l'espace de la médiation permet à B. de regagner confiance en la police.

03 Un espace pour être reconnu

Sur conseil du Centre Écoute Contre le Racisme (CECR), C. prend rendez-vous à l'OMP. L'entretien préliminaire est fait avec C. et une personne de son entourage.
C. nous explique que vers 1h30 du matin, un inconnu frappe à sa porte pour réclamer un téléphone qu'il aurait oublié dans la soirée chez C. Ne connaissant pas cette personne et face à son insistance, C., apeurée et paniquée, appelle la police.
Vingt minutes plus tard, trois policiers sonnent à la porte encadrant la personne qui l'avait importunée plus tôt. Celle-ci tient des propos confus, ne se souvient plus d'où elle venait, mais assure pourtant qu'elle sortait de chez C. L'enfant de C., réveillé par le bruit, se met à pleurer de peur en voyant toutes ces personnes. Cela accentue le stress de C. Elle explique qu'immédiatement elle a le sentiment de ne pas être crue. Les policiers lui auraient demandé de manière insistante et à plusieurs reprises : « Vous êtes sûre de ne pas connaître ce monsieur ? » Elle a interprété cela de deux manières : premièrement le policier ne la croit pas et deuxièmement, elle se sent discriminée car elle est « noire », comme l'homme en question : « comme si je devais connaître tous les « noirs » du canton ». Elle exprime également, lors de cet entretien, que la méfiance insistante que le policier manifeste à son égard la fait se sentir victime de racisme pour la première fois depuis qu'elle est à Genève. Enfin, le fait que les policiers soient partis sans rien dire a augmenté son impression d'être considérée comme une coupable.
Elle demande à rencontrer l'un des agents afin d'avoir des explications sur la procédure, pouvoir **être reconnue** par celui-ci comme victime et non comme coupable et si possible obtenir des excuses.
La rencontre est organisée avec le policier le plus gradé qui est intervenu à son domicile ce jour-là. C. lui **explique** qu'elle s'est sentie humiliée, gênée devant ses voisin·es qui étaient aux fenêtres ou dans l'allée pour voir ce qui se passait. Qu'elle était très inquiète face à des policiers qui, selon elle, ne la croyaient pas. Elle a l'impression que la police ne mesure pas l'impact émotionnel de leur intervention sur les citoyen·nes. Enfin, alors qu'elle avait appelé elle-même la police, elle s'est sentie en position de mise en cause, peu rassurée par les agents.
Le policier **comprend** en partie le ressenti de C. Il estime néanmoins qu'il a fait ce qu'il devait faire pour lever le doute en visitant l'appartement de C., car l'individu l'accusait de détenir son téléphone. Il explique l'intervention selon le protocole à appliquer. En revanche, il **reconnaît** ne pas avoir été informé que c'est C. qui avait appelé le numéro d'urgence. Son attitude aurait peut-être été différente. Le policier **évoque** le fait que cette intervention faisait partie d'un grand nombre d'autres interventions cette nuit-là et qu'il pouvait y avoir une certaine forme de fatigue.
Le médiateur relève un **décalage** entre le discours factuel du policier et émotionnel de la citoyenne. Malgré des mises en lumière répétées, il ne semble pas y avoir une **compréhension mutuelle suffisante** pour rassurer totalement la citoyenne.

Ce n'est que sur le pas de la porte, alors que C. est déjà partie, que le policier reconnaît devant le médiateur que son intervention a dû être impressionnante. Le médiateur se dit que si cela avait été exprimé lors de la séance, C. aurait reçu un peu de reconnaissance qui l'aurait sûrement apaisée.
Quelques temps après la médiation, l'OMP contacte les parties pour faire le point avant de clore le dossier. À cette occasion, C. exprime qu'elle n'est pas complètement satisfaite car elle ne s'est pas sentie comprise par le policier en raison de son attitude durant la médiation qu'elle aurait souhaitée plus concernée. Toutefois, C. estime qu'elle a fait ce qu'elle devait pour **dépasser cet événement** et transmettre son mécontentement.

08 l'année 2020 en chiffres

Sollicitations
Entre le 1er janvier et le 31 décembre 2020, **98** personnes se sont adressées à l'organe de médiation, entraînant l'ouverture de **77** dossiers que nous appelons « doléances ».

21 sollicitations n'ont pas fait l'objet d'une ouverture de dossier « doléances » parce qu'elles n'entrent pas dans notre mission de base, mais ont néanmoins nécessité un traitement de l'OMP. Elles sont détaillées ci-après (p. 20) sous la dénomination « autres sollicitations ».

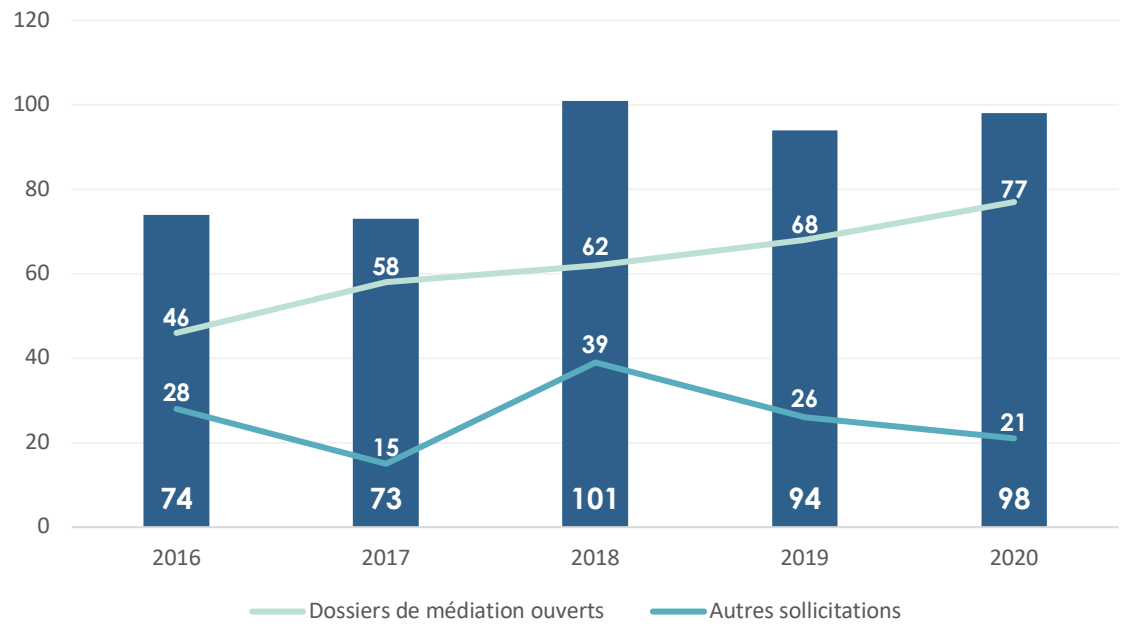
L'OMP a également continué à travailler sur **7** dossiers ouverts en 2019, portant à **84** le nombre total de doléances traitées.

Dossiers clôturés
71 dossiers ont été fermés en 2020, alors que **13** étaient toujours en cours à la fin de l'année.

La durée de traitement des dossiers fermés en 2020 n'a pas excédé **10 mois** et la majeure partie, 70%, a été fermée après moins de **4 mois**.

Les graphiques ci-dessous illustrant l'évolution des demandes, le canal de saisine, ainsi que les motifs des demandes et les services de police concernés se basent sur le nombre de dossiers ouverts (N=77 en 2020). Les informations sur le type d'intervention effectuée et la durée de traitement ne peuvent être prises que sur les dossiers fermés (N= 71 en 2020).

01 Évolution des demandes

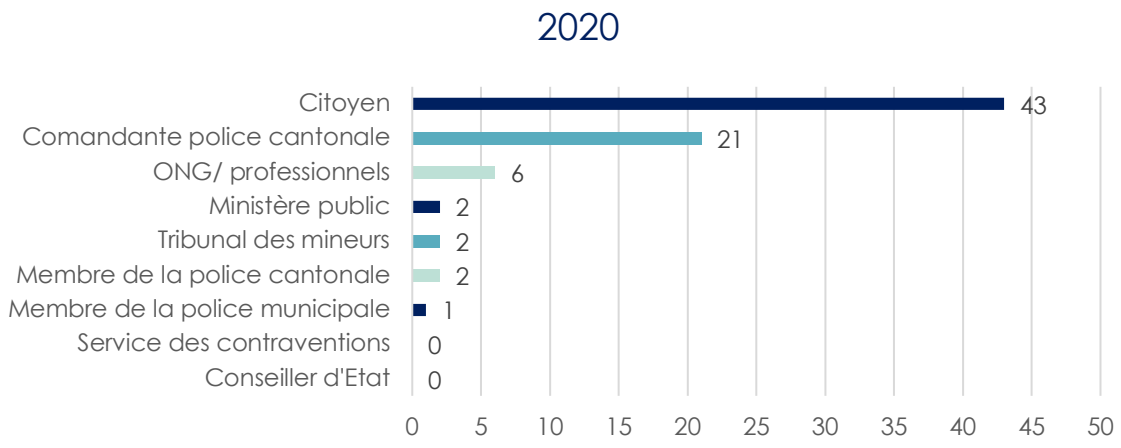


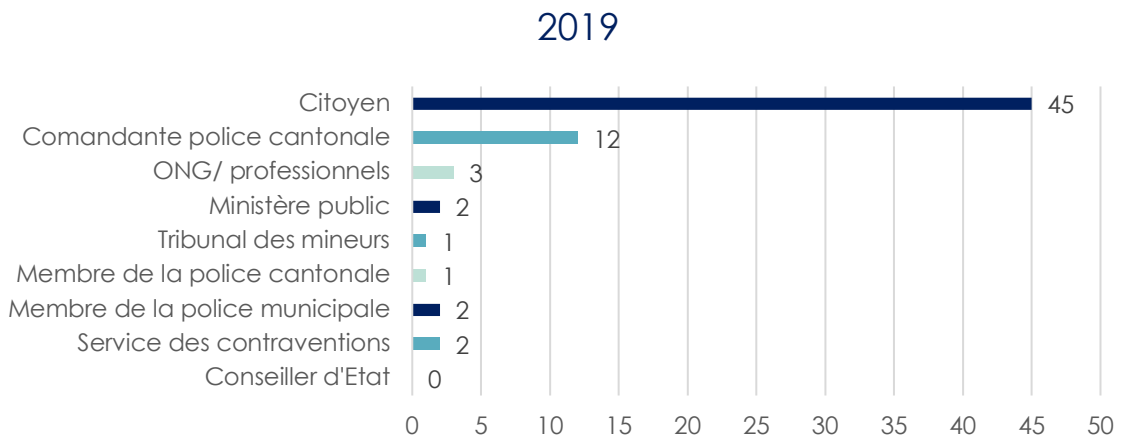
On peut constater que, depuis la mise en place de l'OMP, les requêtes ayant provoqué l'ouverture d'un dossier sont en augmentation régulière.

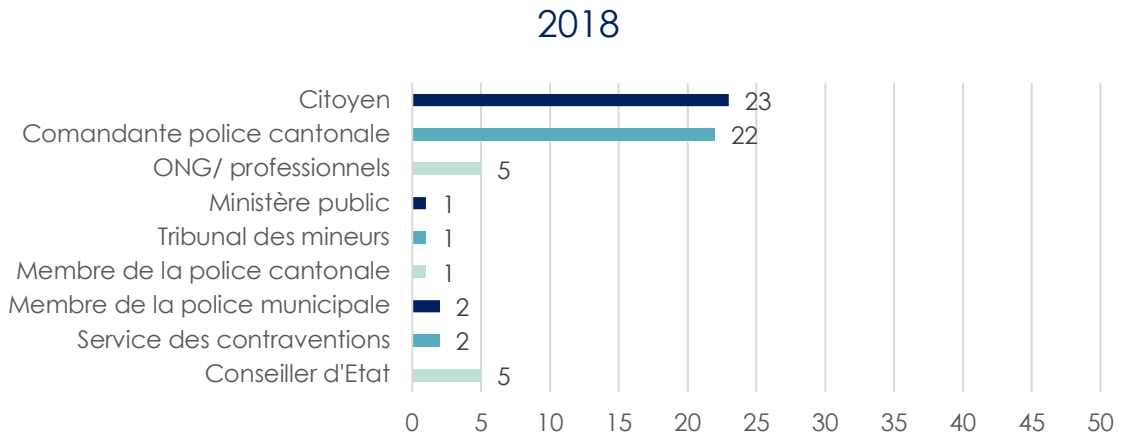
Cette augmentation, corrélée à la diminution des autres sollicitations, peut être interprétée comme une meilleure connaissance par le public du champ d'intervention de l'OMP.

02 Doléances

a. Nombres de requêtes par canal de saisine 2018 - 2020







Malgré une augmentation exponentielle du nombre de dossiers ouverts chaque année et une forte progression de la saisine des citoyen·nes entre 2018 et 2019, la répartition des canaux de saisine est relativement stable au cours de ces trois dernières années. La majeure partie des doléances arrivent en premier lieu par les citoyen·nes, puis par la commandante de la police et enfin par les ONG/professionnel·les. Le nombre de saisines par des membres de la police et des polices municipales n'a pas évolué est reste très faible, puisqu'il représente en 2020 moins de 4% des requêtes.

On peut également relever qu'il n'y a plus de saisine directe du conseiller d'État en charge de la police depuis 2019 et aucune saisine du service des contraventions en 2020.

Notons également que, bien que le règlement de l'organe de médiation (RMédPol) le prévoie, aucun magistrat communal en charge de la police municipale n'a sollicité l'OMP depuis l'extension de son champ de compétences aux polices municipales en 2017.

En ce qui concerne les ONG/professionnel·les qui ont fait appel à l'OMP pour des personnes qu'ils accompagnaient, il s'agissait en 2020 d'un avocat, de trois travailleur·euses social·es, du Centre Écoute contre le Racisme (C-ECR) et de l'Association pour la Promotion des Droits Humains (APDH).

Les citoyen·nes qui nous saisissent directement peuvent également avoir été orienté·es par différents services. Ainsi, le C-ECR a orienté 8 situations vers l'OMP en 2020, le Bureau de médiation administrative (BMA) 3, l'Antenne sociale de proximité de Plainpalais 1. Finalement, 8 personnes arrivées à l'OMP avaient été informées de notre existence par un service ou un·e membre de la police.

Le C-ECR a constaté qu'un grand nombre de personnes pensent que l'OMP fait partie de la police et que, par conséquent, un gros travail d'explication et de motivation est nécessaire pour qu'elles osent s'adresser à nous. Parmi tous les cas que le centre a orienté vers l'OMP en 2020, une seule personne ne nous a finalement pas contacté.

b. Ce dont les gens se plaignent (motifs multiples par dossiers)

Il est important de rappeler que ces motifs correspondent à des propos tenus et non pas à des faits avérés. L'OMP ne va, d'ailleurs, pas traiter les doléances en cherchant à établir les faits, mais en offrant aux plaignant·es un lieu pour s'exprimer, être entendu et trouver des solutions à leurs problèmes autrement qu'en prouvant la culpabilité de l'autre partie.

L'OMP ne traite pas les allégations de fautes qui devraient faire l'objet d'une procédure pénale, sauf si la demande vient du Ministère public ou du Tribunal des mineurs.

Sur les 77 dossiers ouverts cette année, le motif de mécontentement le plus souvent invoqué, qui apparait dans 60% des demandes reçues, est l'attitude de l'agent·e. Cette catégorie générique peut englober des allégations sur les propos tenus, le tutoiement, les montées en symétrie, l'intimidation, le dédain ou la moquerie.

Le sentiment d'avoir été traité de manière injuste est évoqué dans 40% des demandes et correspond dans la majeure partie des cas à l'impression d'avoir été considéré injustement comme un·e coupable. Les exemples donnés dans ce rapport en sont une bonne représentation. Cette catégorie inclut également 19 personnes ayant exprimé le sentiment d'avoir été discriminées à cause de leur origine. Cette thématique, fera l'objet d'un développement dans le chapitre analyse (p. 23).

La catégorie « disproportionnalité », fait référence à un contrôle ou à une intervention jugés excessifs. Sont inclus également dans cette catégorie 4 cas concernant un usage de la contrainte physique, dont 3 sur mineur·es. Sur ces 4 cas, 2 ont été traités sur délégation du Tribunal des mineurs (TMIN) et un sur délégation du Ministère public (MP). Dans le cas restant, bien qu'il y ait eu un usage de la contrainte physique, les requérant·es ne souhaitaient pas porter plainte, mais d'abord avoir des explications.

L'autre dossier envoyé à l'OMP par le Ministère public concernait une plainte pour abus de pouvoir qui figure dans la catégorie « inégalité de traitement/injustice ».

La catégorie « refus de service » inclut les refus de prendre des plaintes, de donner son matricule, la non-assistance et les erreurs administratives liées au travail du service des contraventions.

Concernant les motifs pour lesquels des membres de la police nous ont saisis, on trouve la réaction disproportionnée d'une citoyenne lors d'une verbalisation et la volonté de l'agent·e concerné·e d'expliquer son travail.

Le motif « harcèlement » correspond à des demandes de personnes se disant surveillées ou harcelées par la police. Dans la plupart des cas, il s'inscrit dans un sentiment plus général de persécution.

La mention « autre » fait référence à un citoyen qui a demandé la suspension d'une procédure pour faire une médiation avec des policiers qui avaient porté plainte contre lui. Il souhaitait que son avenir professionnel ne soit pas compromis par un casier judiciaire.

c. Services concernés

s/dossiers ouverts en 2020 – N=77

La répartition des doléances doit être mise en relation avec le nombre de collaborateur ·trices par service et les spécificités de leur mission.

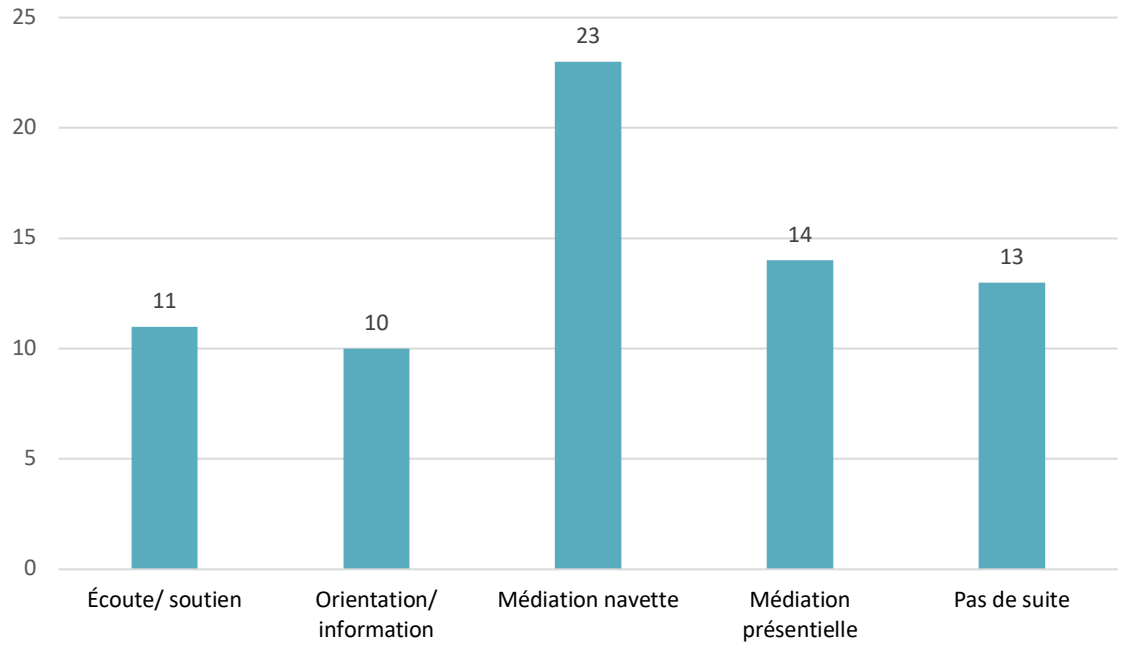
35% des demandes concerne **Police-secours** qui est le service chargé d'assurer les interventions d'urgence et de prévenir les infractions notamment en patrouillant.
Avec environ 390 collaborateur·trices, c'est le service le plus doté en personnel et qui a le plus d'interactions recensées avec la population.

La **police internationale (PI)** a notamment pour tâche d'assurer la sécurité dans le domaine des activités internationales à Genève, ainsi que celle du site aéroportuaire. À noter que, sur les 6 cas concernant la police internationale, 5 ont eu lieu avant le 1er mars 2020. On peut donc faire l'hypothèse que si le trafic à l'aéroport n'avait pas été fortement réduit à cause de la pandémie, le chiffre aurait été plus important. En effet, la PI doit notamment gérer un important problème de mobilité sur les parkings de l'aéroport.

Parmi les 6 doléances visant la direction des opérations, 3 concernent des appels au 117. Ce chiffre doit être mis en relation avec les presque 200'000 appels traités par le 117 et/ou le 112 en 2020.

Les 13 demandes non renseignées correspondent aux demandes pour lesquelles les services de police n'étaient pas connus et pour lesquels une recherche n'a pas été nécessaire.

d. Types d'interventions effectuées



s/dossiers fermés en 2020 – N=71

Les interventions faites par l'OMP sont répertoriées selon une logique de gradation allant de l' « écoute/soutien », comme action de base, à la « médiation présentielle » comme action la plus complète, chaque catégorie englobant les précédentes

On peut observer que, dans 30% environ des dossiers traités en 2020 par l'OMP, le processus s'arrête en général après le premier entretien individuel, l'écoute et le soutien, ainsi que l'orientation et l'information ayant suffi à régler la situation et à faire baisser la tension.

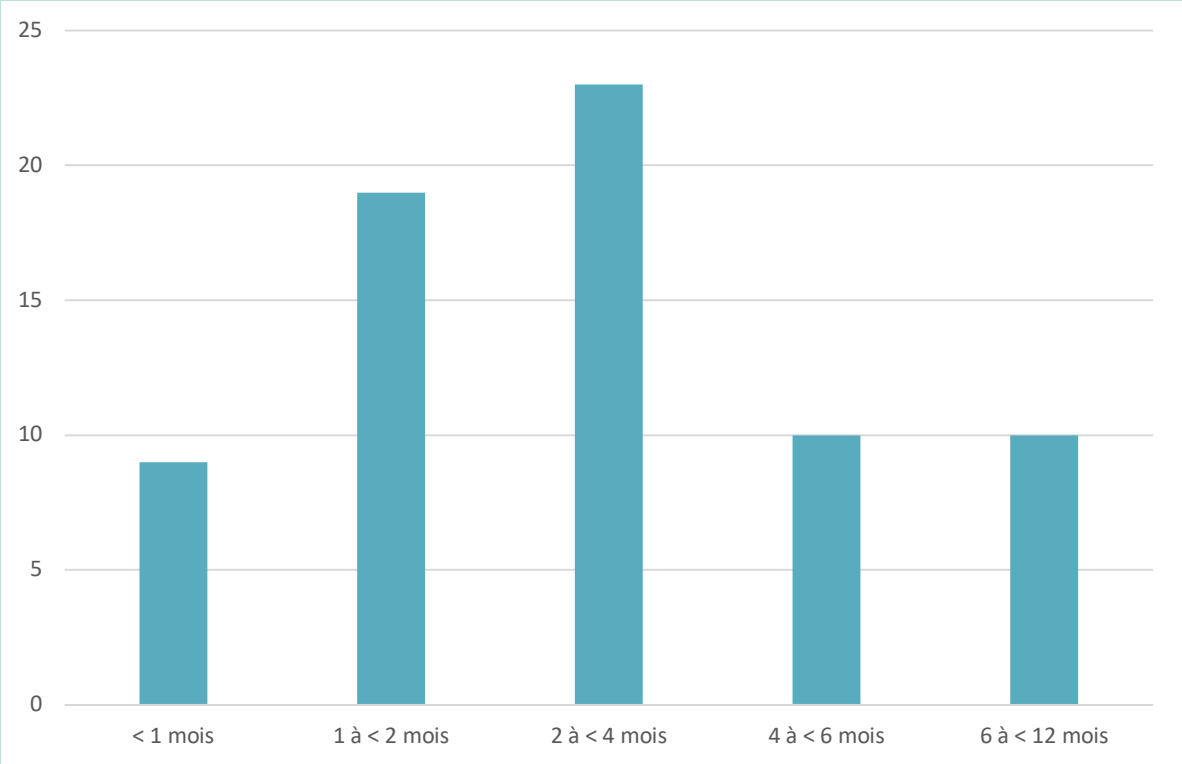
Relevons également une baisse des médiations en présentiel et une augmentation des médiations navette entre 2019 et 2020.

Il est intéressant de préciser que 13 processus ont été interrompus au stade de la médiation navette suite à un refus de rencontre en présentiel. En effet, comme expliqué précédemment, la médiation fonctionne sur la base de la libre adhésion des parties. Tant le·la citoyen·ne, que le·la membre de la police ou le·la médiateur·trice peut refuser la médiation. En 2020, 8 membres de la police et 2 citoyen·nes ont refusé la médiation et

l'OMP l'a fait à 3 occasions. L'OMP refuse la médiation dans les cas où il estime que l'une ou l'autre des parties n'est pas en mesure d'entrer en discussion ou si les intentions du ou de la requérant·e sont trop ambiguës ou incompatible avec le processus de médiation.

Lorsque les personnes sollicitent l'OMP, elles veulent principalement dénoncer ou informer sur ce qui s'est passé (27), être entendues (21), rencontrer l'autre personne (11) ou avoir des explications (9), l'une a dit vouloir déposer une plainte pénale, une autre punir les policier·ères et une autre encore, être dédommagée financièrement. Ces trois dernières demandes ne peuvent être traitées en médiation et ont abouti soit à un dossier sans suite, soit à un refus de médiation de la part de l'OMP.
Sur les 13 dossiers pour lesquels il n'y a pas eu de suites, 11 personnes souhaitaient dénoncer ou informer.

e. Durée d'ouverture



s /dossiers fermés en 2020 – N=71

La célérité et l'accueil figurent parmi les points forts de l'OMP, le premier rendez-vous étant généralement proposé dans un délai de 1 à 2 semaines après la prise de contact.

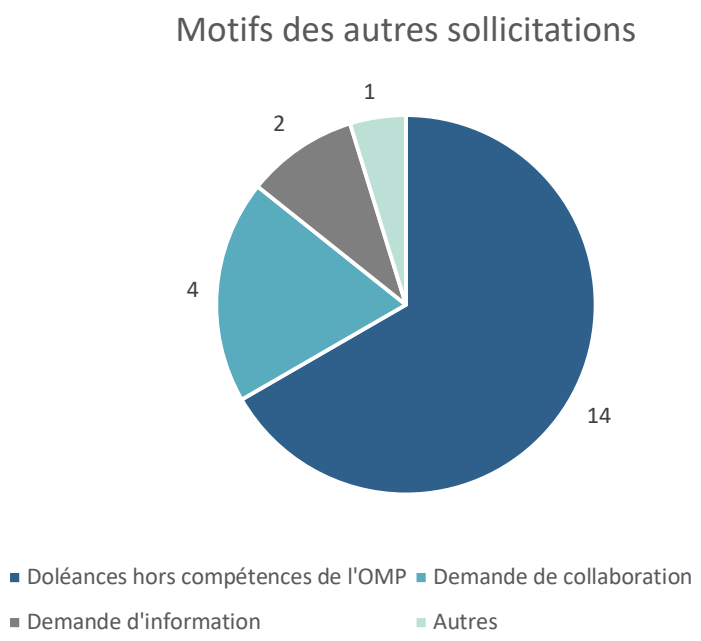
Sur les 77 dossiers ouverts, 64 ont été fermés la même année. La durée maximale d'ouverture d'un dossier en 2020 est de 10 mois.

Un peu plus de 70% des dossiers sont fermés dans un délai inférieur à 4 mois.

Nous parlons ici du temps entre l'ouverture et la fermeture formelle du dossier. Il se peut que le dossier reste ouvert dans l'attente de réponse ou de réflexion d'une des parties et ne corresponde pas forcément au temps de traitement par l'OMP. C'est le cas pour la plupart des dossiers restés ouverts de 4 à 10 mois. Il se peut aussi que les échéances soient repoussées à cause du manque de disponibilités communes des parties pour organiser une rencontre.

Le traitement des situations ne nécessite en général pas plus de 3 entretiens présentiels par dossier.

03 Autres sollicitations



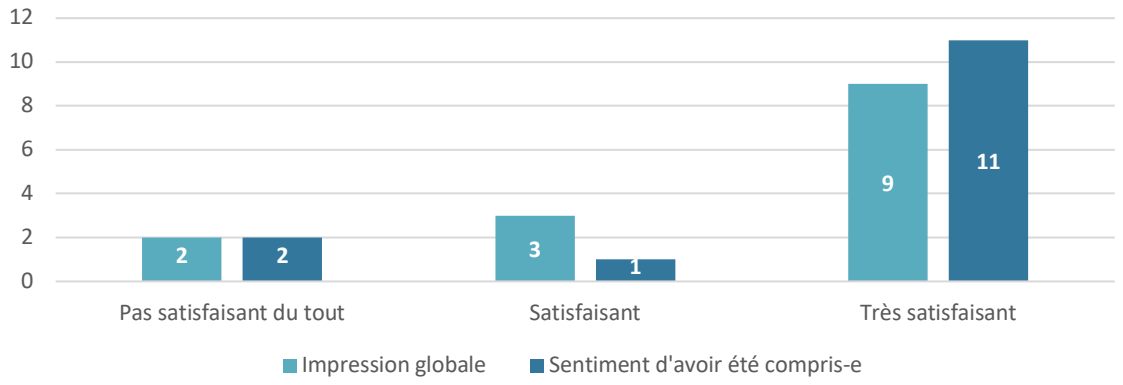
s/dossiers ouverts en 2020 – N = 21

Entre le 1er janvier et le 31 décembre 2020, **21** requêtes adressées à l'OMP n'ont pas fait l'objet d'une ouverture de dossier « doléances », parce qu'elles n'entraient pas dans sa mission de base de traiter les conflits entre les membres des polices cantonales ou municipales et les citoyen·nes par l'écoute, l'explication et la médiation.

Ainsi, les « doléances ou demandes hors compétences » reçues en 2020 concernaient des conflits entre privés, avec le service des douanes, des personnes qui souhaitant entamer une démarche judiciaire, ou encore une demande pouvant être traitée par la police de proximité.

Nous avons également reçu 2 demandes d'information concernant la médiation et l'organisation de notre structure, ainsi que des demandes de collaboration de professionnel·les du social, de l'intégration ou encore de la Haute école en travail social (HETS) de Genève.

04 Niveau de satisfaction



s/dossiers fermés en 2020

Un questionnaire de satisfaction a été envoyé aux personnes ayant été reçues à l'OMP. Sur 70 questionnaires envoyés, seuls 14 ont été retournés, soit 20%. 78.5% d'entre elles s'estiment néanmoins très satisfaites. Deux retours nous ont été faits par mail pour nous remercier.

« Je vous témoigne toute ma reconnaissance pour la réussite de votre médiation et pour le dialogue que vous instaurez entre les citoyen-nes et leurs forces de l'ordre.
Ce sont autant de passerelles de compréhension et de bons-offices entre les attentes des un-e-s et les contraintes des autres.
Merci infiniment et très bonne continuation. »

Les deux personnes ayant dit ne pas être satisfaites du tout ont notamment reproché à l'OMP son manque de pouvoir après le refus d'entrer en médiation de l'autre partie :

« (…) ce type d'individu salit la profession et votre service de médiation est bien impuissant face à ce type de comportement. »

Ainsi qu'un manque d'indépendance et d'impartialité suite à notre refus de poursuivre le processus de médiation :

« (…) pertes de temps, cet organe OMP ne fait en réalité que défendre les intérêts du canton et non pas des particuliers. »

L'OMP a peu de pouvoir sur le résultat du processus de médiation, celui-ci dépendant dans une mesure importante des personnes impliquées. Il nous semble donc plus pertinent d'évaluer l'action de l'OMP à travers les moyens mis à disposition que sur les résultats.

En ce sens, comme présenté dans les graphiques, il est positif de constater que même les quelques personnes qui ne sont pas très satisfaites du processus global disent avoir été très satisfaites de l'écoute du médiateur ou de la médiatrice.

C'est le cas de cette personne qui nous a envoyé un courriel de remerciement bien que sa demande de médiation n'ait pas abouti :

« J'aimerais encore vous remercier du fond du cœur pour tout votre soutien dans cette affaire ! Vous ne pouvez pas imaginer à quel point cela a été important, voire décisif pour moi ! Continuez de faire ce travail plein d'engagement et de sens de la justice tel que vous le faites, les Genevoises et Genevois en ont grandement besoin ! »

Sur les 13 personnes ayant répondu au questionnaire 12 recommanderaient l'OMP.

09 l'année 2020 en actions

À côté du traitement des doléances, l'OMP déploie un certain nombre d'activités pour mener à bien ses missions.

En 2020, l'équipe entière a été renouvelée pour un mandat de 4 ans. Il a donc fallu mettre en place une pratique commune au niveau des médiations et de l'organisation du service. Pour cela, nous avons d'une part pu bénéficier d'une supervision d'équipe par une médiatrice externe au service et, d'autre part, réalisé une analyse organisationnelle participative avec la direction de l'organisation, de la sécurité de l'information et de la logistique (DOSIL) du département de la sécurité, de l'emploi et de la santé (DSES).

La priorité des actions a été mise sur deux axes : la communication, le développement du réseau et la compréhension de notre environnement de travail d'une part et la pérennisation du service d'autre part.

Communication, développement du réseau et compréhension de notre environnement de travail

Nous avons notamment :

- rencontré les chefs des services opérationnels de la police cantonale et effectué des visites sur le terrain pour rencontrer les chef·fes de brigade et de postes ;
- rencontré le Procureur général ainsi que l'IGS ;
- rencontré les membres de la direction du Service des contraventions ;
- présenté l'organe de médiation au Centre de formation de la police et des métiers de la sécurité (CFPS) dans le cadre de la formation initiale de la police cantonale ;
- échangé avec les médiateurs et médiatrices à Genève et d'autres cantons dans le but de se faire connaître, mais aussi de discuter des différentes pratiques ;
- été en contact avec les ONG et les partenaires institutionnels pour discuter des thématiques portant sur les droits humains ;
- participé en tant que membre de l'IPCAN au séminaire du Conseil de l'Europe pour les 50 ans du code de déontologie européen en octobre ainsi qu'à l'organisation de la prochaine conférence de l'IPCAN à Paris en 2021.

Pérennisation du service

Nous avons notamment :

- mis en place des outils de suivi des dossiers plus efficaces, processus qui devrait aboutir en 2021 à l'adaptation et l'adoption par l'OMP de l'application développée pour le Bureau de médiation administrative ;
- Initié un travail de redéfinition des indicateurs pertinents pour rendre compte des problématiques rencontrées et faire des recommandations ;
- rencontré le préposé à la protection des données avec sa suppléante afin de s'assurer que nos collectes de données sont en conformité avec la Loi fédérale sur la protection des données (LPD) et la Loi sur l'information du public, l'accès aux documents et la protection des données personnelles (LIPAD) ;
- déclaré la collecte de données par l'OMP au catalogue des fichiers conformément à la LIPAD ;
- initié un travail avec l'État-major de la police pour favoriser la libre adhésion des membres de la police et clarifier leur modalité de participation aux médiations.

10 l'année 2020 en analyse

L'OMP a ouvert septante-sept dossiers pour des doléances envers un ou plusieurs membres de la police. Ce chiffre est toutefois à mettre en regard avec le nombre d'interactions possibles par année entre la police et les citoyen·nes, soit plus de 100'000 (107'153 en 2020) - incluant les interventions, les annonces et les dépôts de plainte dans les postes.

Discrimination raciale et profilage ethnique

Les saisines pour discrimination

L'été 2020 a été marqué par les manifestions réunissant des milliers de personnes en Suisse et dans le monde pour dénoncer la discrimination raciale et la brutalité policière suite à la mort de l'Afro-Américain Georges Floyd, étouffé sous le genou d'un policier fin mai. Dans la foulée, une motion (M 2686) a été déposée au Grand Conseil de Genève en automne afin de prévenir le profilage ethnique par la police genevoise.

Dans ce contexte, l'OMP a été témoin du désarroi de certains membres de la police qui ne savaient plus comment exercer leur travail.

Quand on aborde des sujets tels que le racisme et la discrimination raciale, le premier enjeu est de s'entendre sur les notions utilisées. Le Service de lutte contre le racisme (SLR) de la Confédération définit la discrimination raciale, comme « tout acte ou pratique qui, au nom d'une particularité physique, de l'appartenance ethnique ou religieuse ou encore d'une caractéristique culturelle, discrimine une personne de manière injustifiée, l'humilie, la menace ou met en danger sa vie ou son intégrité corporelle. » [5]

En 2020, presque un quart des personnes qui ont sollicité l'OMP (19) ont exprimé le sentiment d'avoir été discriminées sur la base de leur l'origine - identifiée par l'apparence physique (la couleur de la peau plus particulièrement) ou sur le statut légal (requérant d'asile). En plus des 8 situations orientées par le Centre Écoute contre le racisme (C-ECR), 4 personnes ont mentionné le sentiment d'avoir été discriminées sur la base de leur origine comme premier motif de leur doléance, et 7 comme une hypothèse secondaire pour expliquer les événements.

Outre l'origine, qui est la raison la plus souvent évoquée comme cause de discrimination dans les situations reçues à l'OMP en 2020, une personne a déclaré avoir eu l'impression d'avoir été discriminée en raison de sa situation de handicap, et une autre a fait mention d'une discrimination multiple (orientation sexuelle et origine ethnique). D'autres personnes se sont demandées si le comportement de l'agent·e, qu'elles ne comprenaient pas, pouvait s'expliquer par le fait qu'elle était une femme, qu'il était un motard, ou qu'il était français.

L'OMP a pu constater dans plusieurs situations qu'une interaction avec un·e membre de la police pouvait raviver des situations de discriminations antérieures vécues dans un autre contexte, privé ou professionnel.

Dans l'un des cas, le sentiment de discrimination s'appuyait sur des propos qui n'ont pas pu être avérés. Dans environ la moitié des dossiers, la suspicion de discrimination ou de racisme a pu être levée par des explications concernant l'intervention.

Un autre élément important lorsqu'on traite des questions de discrimination et de racisme est de distinguer le sentiment de la victime de l'intention de l'auteur, car comme le précise le SLR :

[5] https://www.edi.admin.ch/edi/fr/home/fachstellen/frb/demandes-et-reponses/comment-le-service-de-lutte-contre-le-racisme-definit-il-le-raci.html

« Contrairement au racisme, la discrimination raciale ne repose pas forcément sur des présupposés idéologiques. Par ailleurs, elle peut être intentionnelle, mais il arrive aussi souvent qu'elle ne soit pas délibérée (…) ». Ainsi, en ce qui concerne la police, il faut distinguer ce qui relève de l'expression d'une idéologie personnelle dans l'exercice professionnel, d'un biais cognitif qui peut être dû au stress, à des expériences antérieures ou encore de la mission que le collaborateur ou la collaboratrice doit appliquer et qui relève d'une décision institutionnelle ou politique.

Les dossiers dans lesquels il est fait mention d'un sentiment d'avoir été victime de discrimination raciale s'inscrivent dans la catégorie plus large des motifs de saisine « traitement inéquitable/injustice » invoqués dans 40% des demandes. Des personnes qui ne sont pas « racialisées », comme on le dit parfois, ont le sentiment d'avoir été traitées injustement par la police. C'est une problématique récurrente dans les conflits entre police et citoyen·nes, citée en deuxième place après l'attitude de l'agent·e. Cela met en évidence qu'au-delà de la question du racisme et de la discrimination, il faut aussi prendre en compte une dimension qui relève du travail même de la police, de son pouvoir discrétionnaire et de l'exercice de son autorité.

Peut-on conclure à un profilage ethnique ?

Le profilage racial, ethnique ou « contrôle au faciès » consiste pour un·e agent·e de police à contrôler un individu en se fondant sur des critères tels que la couleur de peau ou l'appartenance ethnique supposée, sans disposer de motifs objectifs comme le comportement de l'individu ou des résultats d'enquêtes concrets.[6]]

Le contrôle d'identité est en général mentionné comme l'activité la plus exposée au risque de profilage. Dans les 19 cas reçus à l'OMP en 2020 où les personnes s'étaient senties victimes de discrimination sur la base de leur origine, 8 concernent des contrôles. Dans 3 de ces cas, nous n'avons pas d'éléments sur le contexte du contrôle, car les personnes n'ont pas souhaité aller plus loin dans la démarche de médiation. Dans les autres cas, le contrôle était couplé à une infraction, une dénonciation ou une recherche de personne. Il ne nous est donc pas possible, avec les informations à notre disposition, de conclure à un éventuel profilage ethnique.

Comme le disent les dépositaires de la motion précitée visant à prévenir le profilage racial, il est très difficile de prouver juridiquement le profilage, la discrimination ou le racisme.

La médiation a l'avantage d'offrir un moyen pour réparer, ou pour le moins atténuer, le sentiment d'humiliation, d'exclusion, de ressentiment et de méfiance, même s'ils ne sont pas corroborés par des faits ou provoqués par des intentions malveillantes.

Une démarche de prévention et de sensibilisation reste néanmoins importante et souhaitable. Nous espérons qu'une analyse fine du petit échantillon que représentent les cas concrets traités par l'OMP pourra être utile pour la formation des policiers et policières.

[6] https://www.skmr.ch/cms/upload/pdf/171214_resume_etude_police_controles.pdf

COVID-19

L'année 2020 a également été marquée par l'émergence de la pandémie de COVID-19 et les semi-confinements qui ont suivi. À l'exception de l'interruption des doléances liées au maintien de l'ordre dans l'espace aéroportuaire, nous n'avons pas constaté d'impact sur les demandes qui sont parvenues à l'OMP. Même la baisse des médiations présentielles et l'augmentation des médiations navette ne peuvent clairement y être corrélées, aucune personne n'ayant invoqué des préoccupations sanitaires pour refuser une médiation.

Les permanences et les entretiens ont été suspendus entre mars et avril 2020.
Seules deux doléances concernaient l'application par la police des mesures liées à la prévention du COVID-19 (port du masque et fermeture des frontières).

Le faible taux de saisine des membres de la police

Il faut noter encore cette année le faible taux de saisine de l'OMP par les membres de la police cantonale et des polices municipales. Le nombre stagne à 3 depuis 2018 malgré les multiples démarches faites pour se faire connaître. Cette situation trouve probablement son explication dans le fait que l'OMP a été créé sur la base de besoins observés chez les citoyen·nes puis a été étendu par souci d'équité également aux membres de la police et des polices municipales. Cependant, ceux-ci, dans l'exercice de leur fonction, ont un certain nombre d'outil à disposition en cas de conflit avec un citoyen comme la dénonciation pour « empêchement d'accomplir un acte officiel » (286 Code pénal - CP) ou « violence ou menace contre les autorités et les fonctionnaires » (285 CP).

Néanmoins, si les agent·es de police et des polices municipales ont des moyens institutionnels pour réagir quant à leurs actions en tant qu'agent public, il n'y a pas de raison qu'ils·elles aient moins besoin, en tant qu'individus, de comprendre ou d'échanger sur des situations interpersonnelles difficiles. Amender un·e citoyen·ne ne permettra en effet pas de réparer le tort subi, par exemple par le biais d'une critique ou d'une insulte. De plus, pour les membres de la police cantonale et municipale, tout comme c'est le cas pour les citoyen·nes, une mauvaise expérience entrainera de la méfiance lorsqu'une situation similaire se représentera. L'OMP ne peut dès lors que continuer à se faire connaître des membres de la police cantonale et des polices municipales afin que ceux-ci puissent le saisir s'ils en ressentent le besoin.

11 les rapports avec le chef du département et la commandante de la police

La loi sur la police prévoit que l'OMP rende compte de son activité au chef du département et puisse faire part de recommandations à la commandante de la police.

La médiatrice principale a rencontré le chef du département à plusieurs reprises cette année et a pu notamment discuter avec lui des indicateurs d'activité de l'OMP.

L'OMP a rencontré à 3 reprises la commandante de la police durant l'exercice 2020.

En 2018, l'OMP a proposé la mise en place à Genève d'une approche analogue à celle de la police bernoise qui remet lors des interpellations un document, au format de carte bancaire, expliquant les droits et les devoirs tant des citoyen·nes que des policier·ères. Encore à l'étude à l'Etat-major de la police, cette proposition sera étudiée par la commission qui devrait être créée par le nouveau code de déontologie.

En 2020, l'OMP a proposé de modifier le formulaire d'information aux victimes d'un accident de la circulation en y ajoutant des informations plus détaillées afin de réduire les sollicitations des citoyen·nes qui ne comprennent pas où en est le traitement de leur affaire. Les modifications ont été réalisées en ce sens par la police cantonale.

Ces réunions permettent 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, comme c’est le cas pour la prise de plainte dans les postes de police par exemple.

C'est également l'occasion de discuter de manière anonyme sur des cas particuliers, facilitant ainsi leur règlement.

Cette année des sujets plus généraux comme le code de déontologie de la police, ou les indicateurs d'activité de l'OMP ont été abordés. Une réflexion a été initiée dans ce cadre sur la mise en place d'informations uniformisées à destination des membres de la police ainsi que l'élaboration d'un cadre concernant leur participation aux médiations faites à l'OMP.

12 perspectives 2021

Les perspectives de l'année 2021 s'inscrivent dans la continuité de 2020.

Nous allons ainsi poursuivre la pérennisation et la consolidation du processus de médiation, notamment par le travail initié avec l'Etat-major de la police pour favoriser la libre adhésion de la police et clarifier les modalités de participation des policiers·ères et membres des polices municipales aux médiations.

Nous continuerons à développer la connaissance du milieu policier par une présence sur le terrain et étendrons cette démarche aux polices municipales.

La mise à jour des outils organisationnels, la réflexion sur le monitoring des situations et l'élaboration d'indicateurs pertinents devrait arriver à terme en 2021. Cela devrait se concrétiser plus particulièrement par l'utilisation, dès le 1er janvier 2022, d'une application de suivi de dossier qui facilitera tant le travail de suivi que le monitoring des demandes traitées par l'OMP.

Une fois ses moyens d'actions pérennisés et son domaine d'intervention mieux maîtrisé, la nouvelle équipe sera à l'aise pour envisager le développement plus important de ses activités de médiation et de sa communication à l'égard du public.

En attendant, elle se réjouit de pouvoir s'investir au service de toutes et tous afin de procéder à des médiations et, si possible, de faciliter la communication et les interactions entre citoyen·nes et membres de la police cantonale et des polices municipales.

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 (4ème étage)

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