

Rapport d'activité 2023

de l'organe de médiation indépendante entre la population et la police (MIPP)



REPUBLIQUE
ET CANTON
DE GENEVE

POST TENEBRAS LUX

Sommaire

Sommaire	1
Editorial	2
Bases juridiques	3
Missions	4
Fonctionnement de l'organe de médiation (MIPP)	5
01. Qui peut saisir le MIPP ?	5
02. Comment peut-on saisir le MIPP ?	5
03. L'équipe du MIPP	6
Que fait le MIPP ?	7
01. Écoute et médiation	7
a) Le processus	7
b) La médiation	8
c) La différence entre la médiation et les procédures judiciaires	9
02. Assurer une bonne compréhension par le public du travail de la police	9
03. Recommandations	9
Valeurs ajoutées	10
Exemples	11
01. Exprimer ses désaccords pour se revoir sans appréhension	11
02. Préserver les relations professionnelles dans le futur	12
L'année 2023 en chiffres	14
01. Évolution des demandes	14
02. Doléances	15
a) Nombre de requêtes par canal de saisine 2021 – 2023 :	15
b) Ce dont les gens se plaignent	17
c) Services concernés	19
d) Types d'interventions effectuées	20
e) Durée d'ouverture	21
03. Autres sollicitations	22
04. Niveau de satisfaction	23
L'année 2023 en actions	25
L'année 2023 en analyse	27
Les rapports avec la cheffe du département et la commandante de la police	30
Bilan 2019- 2023	31
Objectifs stratégiques 2024- 2028	33

Editorial

Ce rapport inaugure notre nouveau nom : **l'organe de médiation indépendante entre la population et la police (le MIPP)**. C'est long, diront certains. Cependant, ce nom présente l'avantage de rendre compte clairement de notre activité et des publics concernés. De plus, l'acronyme le **MIPP** ne pourra plus être confondu avec celui d'un autre service, comme c'était le cas avec l'OMP.

La fin du premier mandat de l'équipe en place a été l'occasion de dresser le bilan de ces 4 dernières années (p.31) et de fixer les objectifs de celles à venir (p.33). Parmi les constats, la confusion et les doutes que notre nom, **l'organe de médiation de la police (l'OMP)**, a pu susciter à propos de notre neutralité et de notre rattachement. D'où notre décision d'entamer notre prochain mandat sous un nouveau nom.

Les demandes sont toujours très variées et en légère hausse, celle-ci étant peut-être due à une présence un peu plus importante du MIPP auprès des différents partenaires (2023 en actions p.25).

Nous notons par ailleurs l'arrivée d'une nouvelle catégorie de demandes, dénommée «erreur administrative», qui permet de mettre en évidence que seul 10% des demandes traitées par le MIPP concernent des problèmes de procédure administrative. Les 90% de notre activité concernant des interactions entre des personnes, nous nous demandons, dès lors, dans quelle mesure l'appellation de «service de médiation administrative» convient au MIPP (analyse p.27).

Cette année, nous mettons aussi en évidence un autre aspect des médiations menées au MIPP. Alors que de manière générale, nous considérons que les personnes engagées dans une médiation impliquant la police avaient très peu de possibilités de se rencontrer à nouveau et que l'objectif de la médiation n'était pas de préserver une possible future relation personnelle, on a pu observer que l'enjeu lié à la proximité et aux probabilités de rencontres, pour des personnes ayant sollicité le MIPP dans le cadre des communes, doit être pris en considération (exemple p.11). De surcroît, nous avons reçu en 2023, à plusieurs reprises, des personnes susceptibles d'être amenées à entrer à nouveau en contact dans leur cadre professionnel avec les membres de la police cantonale faisant l'objet de leur doléance (exemple p.12).

Pour conclure, nous relèverons à notre satisfaction que plusieurs membres de la police, au cours du processus de médiation ou au terme de celui-ci, ont exprimé l'intérêt d'un retour sur leur pratique professionnelle (p.24) susceptible de leur permettre de s'améliorer.

Nous vous souhaitons une bonne lecture de notre rapport annuel.

Nathalie Le Thanh
Médiatrice principale

Zoé Seiler
Médiatrice adjointe

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 litiges¹. Il a officiellement ouvert ses portes le 1er mai 2016, simultanément à l'entrée en vigueur de la nouvelle loi sur la police (LPol).

Article 62 LPol²

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 activité³.

¹ RS-GE A 2 00 <https://www.ge.ch/document/constitution-republique-canton-geneve-cst-ge>

² RS-GE F 1 05 <https://www.ge.ch/document/loi-police-lpol>

³ RS-GE F 1 05.08 <https://www.ge.ch/document/reglement-mipp-rmipp>

Missions

L'organe de médiation indépendante entre la population et la police (le MIPP) est une institution neutre et indépendante qui a pour mission fondamentale de préserver ou de restaurer le lien entre les citoyennes et citoyens et l'État, à travers ses représentantes et 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 extrajudiciaire des conflits, le MIPP doit permettre de rétablir ou d'améliorer la communication entre les citoyennes et citoyens et les membres de la police.

Le MIPP assure également une meilleure compréhension du travail de la police par les citoyennes et citoyens. Il permet aussi aux membres de la police de réaliser quel peut être l'impact sur les citoyennes et citoyens de certains actes liés à leurs prérogatives policières et parfois banalisés par l'habitude.

Par ailleurs, le MIPP a la possibilité de faire des recommandations à la commandante de la police cantonale et aux magistrates et magistrats communaux responsables des polices municipales, ce qui permet de prévenir les conflits et d'améliorer les pratiques policières.

Le MIPP ne reçoit ni ordre ni injonction relativement aux affaires dont il est saisi. Cette indépendance garantie lui permet, pour mener à bien ses missions, de bénéficier de la confiance tant de la police que des citoyennes et citoyens ou encore des organisations non gouvernementales (ONG). La médiatrice principale, son adjointe et son adjoint ne sont pas des fonctionnaires et sont assermentés.

Rattaché au département chargé de la sécurité le MIPP est une structure indépendante de la police 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, le MIPP 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 ou indépendants, tous chargés du contrôle externe des forces de sécurité.

Fonctionnement de l'organe de médiation (MIPP)

01. Qui peut saisir le MIPP ?

Le MIPP peut être saisi par :

- quiconque s'estime lésé par le travail de la police cantonale 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 chargé de la police pour toute situation portée à sa connaissance;
- la commandante de la police pour toute situation portée à sa connaissance;
- les magistrates et magistrats communaux responsables de la police municipale pour toute situation portée à leur connaissance;
- le Ministère public;
- le Tribunal des mineurs;
- les ONG ou les professionnelles et professionnels pour des situations individuelles dont elles et ils ont la charge.

02. Comment peut-on saisir le MIPP ?

- Par internet : <https://www.mipp.ge.ch>
- Par courriel : mediation-population-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 les jeudis de 12h à 14h.

03. L'équipe du MIPP



Nathalie Le Thanh

Médiatrice principale (60%)

Médiatrice FSM, inscrite au tableau des médiatrices et médiateurs assermentés de la République et canton de Genève

DUM en médiation de conflit, IUKB, DAS en médiation familiale, HETS Genève

Ethnologue

Nommée par le Conseil d'Etat pour 4 ans



Zoé Seiler

Médiatrice-adjointe, sur mandat

Médiatrice FSM, inscrite au tableau des médiatrices et médiateurs assermentés de la République et canton de Genève

CAS en médiation de conflit, UNIGE

Avocate

Nommée par la Conseillère d'Etat chargée de la police pour 4 ans



Grazia Sicard

Secrétaire (50%)

Que fait le MIPP ?

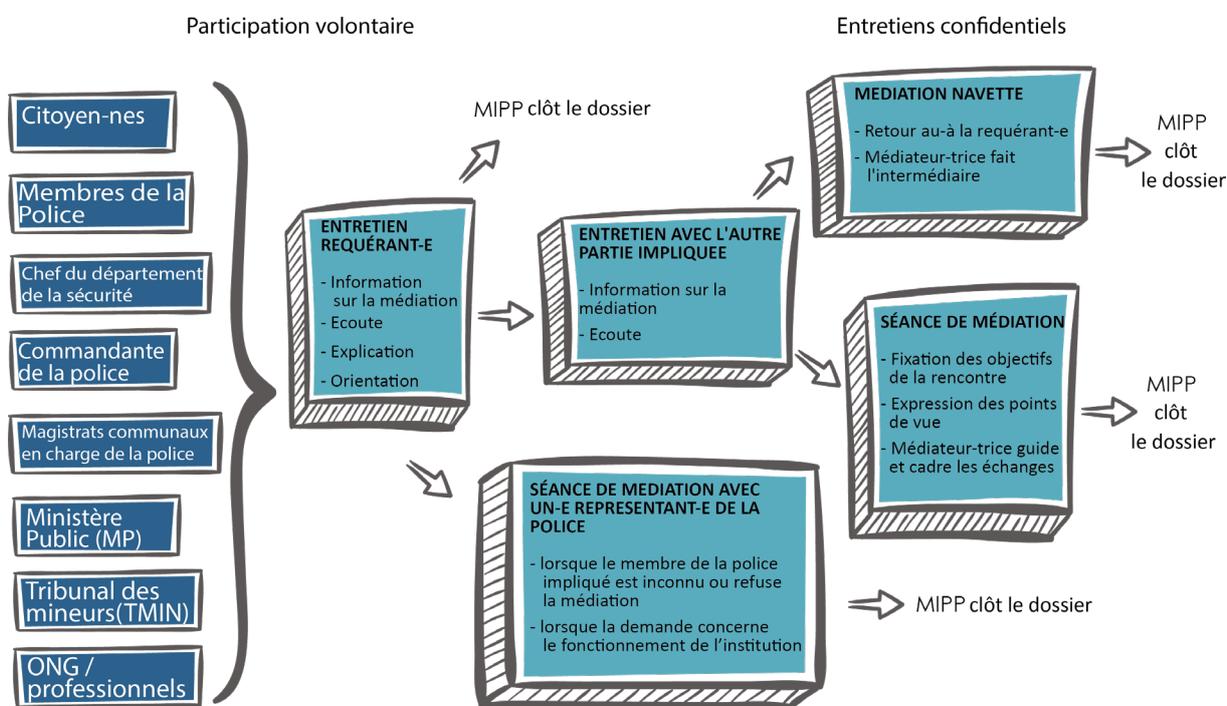
Le MIPP est au service des citoyennes et citoyens qui s'estiment lésés par l'action de la police comme il est au service des membres de la police (policières et policiers et personnel administratif, membres des polices municipales) qui s'estiment lésés dans l'exercice de leur fonction par une citoyenne ou un citoyen.

Le MIPP 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 formuler des recommandations à la commandante ou aux magistrats et magistrats communaux chargés de la police municipale.

01. Écoute et médiation

a) Le processus



Les demandes sont reçues au secrétariat. Celles qui sont de la compétence du MIPP font l'objet d'une invitation à un premier rendez-vous avec une médiatrice ou un médiateur.

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 de la requérante ou du requérant 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, un rappel de certaines lois ou des éclaircissements permettent à la requérante ou au requérant de surmonter leur vécu des événements.

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

Dans ce cas, le MIPP propose la tenue d'une médiation au membre de la police concerné ou, si cela apparaît plus opportun, à une représentante ou un représentant de la police.

Si les membres de la police ne sont pas préalablement identifiés, le MIPP 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, le MIPP peut transmettre les questions, doléances et réponses aux personnes concernées ; on parle alors de médiation navette.

Lorsque le dossier est clos, toutes les parties en 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. Dans le cas où on constaterait l'échec de la médiation, le MIPP doit en informer les autorités judiciaires qui l'ont saisi⁴.

b) La médiation

Les médiations du MIPP 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 une personne tierce, impartiale, indépendante 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 du règlement sur l'organe de médiation (RMIPP)

Alors que la ou le juge tranche et que la conciliatrice ou le conciliateur propose des solutions, la médiatrice ou le médiateur est un facilitateur ou une facilitatrice. Elle ou il n'a pas d'obligation de résultat mais de moyens : elle ou il doit offrir un cadre suffisamment sécurisé pour que chacune et chacun puisse s'exprimer en toute confiance, de manière confidentielle. Le processus de médiation est moins formel et plus léger que les procédures judiciaires. Et même si, dans certains types de médiation, familiale par exemple, l'accord formel est important, dans la majeure partie des situations traitées par le MIPP, l'enjeu relève de la communication et du changement des perceptions.

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

c) La différence entre la médiation et 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, alors que son intervention a été mal vécue par la citoyenne ou le citoyen.

Elle permet également de traiter d'allégations portant sur les propos tenus ou le comportement adopté, 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 l'imposition de limites.

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

Le MIPP est, en outre, chargé d'assurer une meilleure compréhension par la population des missions et des activités de la police. Pour ce faire, il dispose des possibilités suivantes :

- faire connaître et expliquer tout ou partie des lois qui s'appliquent dans le cas concerné;
- obtenir des renseignements auprès de la police permettant d'expliquer la situation particulière qui pose problème;
- donner la possibilité à la requérante ou au requérant 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 qui représentent des populations pour lesquelles les relations avec la police posent problème, etc...).

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

Pouvoir s'adresser au MIPP évite de déposer une plainte pénale dans le seul but d'obtenir des explications.

03. Recommandations

Le MIPP peut adresser à la commandante de la police cantonale ou aux magistrats et magistrats communaux chargés de la police municipale des recommandations qui portent sur des situations particulières ou relèvent de constats généraux.

Pour ce faire, le MIPP tient un suivi anonyme des situations qu'il traite.

L'organe de médiation informe la commandante de la police cantonale ou les magistrats et 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 et magistrats communaux responsables 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.

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

Exemples

Les exemples ci-dessous illustrent quelques-unes de nos activités dans le but de mettre en lumière certaines situations rencontrées et leurs enjeux.

Choisir des exemples en respectant la confidentialité est une tâche délicate. Les exemples qui suivent respectent l'anonymat des personnes concernées et sont présentés avec leur accord. Les situations ont toutefois été légèrement modifiées afin d'exclure toute possibilité d'identification.

01. Exprimer ses désaccords pour se revoir sans appréhension

Madame P. envoie un courrier au responsable de la police municipale d'une commune pour se plaindre du comportement d'une de leurs collaboratrices. Elle reproche à celle-ci de l'avoir appelée sur son téléphone portable alors qu'elle conduisait pour lui signifier qu'elle venait de griller un feu rouge en essayant d'éviter un accident et qu'elle allait recevoir une amende. Madame P. explique dans son courrier qu'elle a demandé à l'agente comment elle a eu son numéro de portable. Celle-ci lui aurait dit qu'elle avait appelé à son domicile et que son mari le lui aurait donné. Madame P. aurait ensuite essayé d'expliquer son point de vue. L'agente l'aurait interrompue sèchement en disant qu'elle n'avait pas respecté les distances avec le véhicule qui la précédait. Madame P., encore sous le choc de l'accident évité et surprise de l'appel, dit s'être sentie menacée. Peu de temps après, son fils, bouleversé et inquiet, l'aurait appelée pour lui dire qu'il avait reçu un appel de la police. Madame P. demande notamment dans son courrier si la policière avait le droit de l'appeler sur son portable de surcroît quelques minutes après les faits alors qu'elle conduisait. Elle se demande aussi si elle peut dire au téléphone, sans savoir à qui elle parle, que quelqu'un a «grillé un feu rouge».

Après avoir demandé sa version des événements à l'agente municipale, le responsable estime qu'une médiation pourrait être appropriée. Conformément au règlement sur l'Organe de médiation, le Conseil administratif de la commune saisit le MIPP.

Entretiens préliminaires

Lors de l'entretien, Madame P. dit qu'elle a payé l'amende. Elle revient sur les événements détaillés dans la lettre. Elle ne comprend pas pourquoi il faut appeler les gens.

Pour elle, il n'y a pas de preuve qu'elle soit passée au rouge. Elle a de la peine à accepter la parole de l'agente, d'autant plus face à l'attitude incompréhensible et acharnée de cette dernière. «Elle m'a parlé comme si j'étais entrée à 100km/h dans un préau. Son attitude était disproportionnée. (...) Pourquoi une telle agressivité ? Est-ce qu'elle agit avec la même intensité avec toutes les personnes et pour toutes les infractions ?»

Pour Madame P., l'agente aurait dû prendre en compte que son comportement au volant n'était pas intentionnel, mais s'expliquait dans le but d'éviter un accident. Elle ne comprend pas pourquoi elle est agressée pour quelque chose qu'elle a fait de manière involontaire. Madame P. se demande même si l'agente a un problème personnel avec elle.

Elle dit que ça la travaille, car elle respecte habituellement les règles de la circulation et qu'elle n'a jamais eu de problème avec la police. Pour elle, cette situation est inhabituelle et incompréhensible.

Elle ne sait pas si elle veut rencontrer l'agente car elle est très en colère.

La médiatrice et Madame P. se mettent d'accord sur ce que la médiatrice va transmettre à l'agente. Madame P. décidera ensuite si elle veut une rencontre ou pas.

Mme P. est déjà contente d'avoir été prise au sérieux et entendue.

Lors du téléphone avec l'agente, celle-ci dit qu'elle aurait peut-être dû mieux expliquer son intervention. Elle comprend que Madame P. ait été choquée et se montre d'accord de la rencontrer.

Séance de médiation

La médiatrice introduit la séance, fait signer les consentements, explique la confidentialité, la libre adhésion dont l'objectif est de pouvoir discuter sincèrement.

Madame P., visiblement très tendue, commence par discuter l'appréciation de l'infraction faite par l'agente. La médiatrice recentre le débat sur le contexte de l'interaction puisque le MIPP n'est pas le lieu pour discuter le fond de la décision de police.

Madame P. explique alors la manière dont elle a vécu l'intervention. L'agente répond qu'elle est désolée qu'elle l'ait ressentie ainsi. Elle explique son intervention, les procédures, le fait qu'appeler est habituel et l'obligation faite de notifier une amende.

Madame P. est très tendue au début de la séance et reprend l'agente sur tout ce qu'elle dit. L'agente dit que ça ne sert à rien qu'elle s'excuse vu que Madame P. semble lui «chercher des poux». La médiatrice nomme la différence de tempérament de chacune et souligne qu'aucune n'a voulu nuire à l'autre, ce qui fait baisser la tension.

L'agente exprime aussi que la lettre est très violente pour elle. Elle entend que Madame P. avait besoin d'être entendue et comprise.

Madame P. de son côté comprend qu'il s'agit ici d'une procédure habituelle. Elle aimerait néanmoins que l'agente se rende compte que c'est très intrusif. Celle-ci dit qu'elle aurait pu appeler plus tard. Même si la policière a dit à son fils qu'elle avait grillé un feu rouge pour le rassurer et que ce n'était pas grave, Madame P. aurait préféré qu'elle lui dise juste que ce n'était pas grave.

Elles pourront se saluer si elles se croisent à l'avenir.

Madame P. se dit satisfaite. La médiatrice répète qu'il n'y avait par d'intention de nuire de part et d'autre.

02. Préserver les relations professionnelles dans le futur

Madame A. envoie un mail au MIPP pour demander un rendez-vous car elle a été marquée par le comportement des policiers à son égard lors d'une réquisition.

Lors du premier entretien, elle explique qu'elle s'est rendue un soir chez son ex-mari, Monsieur B., avec lequel les rapports sont difficiles depuis leur séparation. Le ton monte et le conflit s'amplifie, Monsieur B. empêche Madame A. de s'en aller et appelle la police.

Madame A., apeurée, appelle son amie policière pour se rassurer. Elle ne raccroche pas à l'arrivée des policiers. L'un d'eux se rend dans une autre pièce avec Monsieur B., laissant Madame A., le téléphone toujours en ligne, dans la pièce principale avec son collègue qui lui demande de raccrocher et avec qui les échanges sont tendus. Madame A. s'est sentie mise de côté tout au long de l'intervention. Elle a l'impression que les agents la jugent et ont d'emblée pris parti pour son ex-mari qui les a appelés. Un des policiers lui aurait dit: «C'est trop facile, quand vous pouvez partir, vous ne le faites pas et ensuite vous vous plaignez que la porte est fermée (...) vous devriez avoir honte». De plus, lorsqu'elle a cherché à faire valoir son point de vue, elle a été interrompue sans cesse par Monsieur B., sans que les policiers n'interviennent. Ceux-ci ont expliqué à Monsieur B. quels étaient ses droits, mais pas à Madame A. C'est un autre policier qui était resté en retrait de l'intervention qui s'en est

chargé au moment où Madame A. partait. Elle est ressortie heurtée à plusieurs titres de cette soirée et notamment parce qu'elle s'est sentie traitée comme l'agresseur - alors qu'elle se considérait comme une victime. Elle a l'impression qu'ils sont blasés et considèrent son cas comme un énième problème de «cassos» de son quartier, défavorablement connu à Genève.

Quelques jours plus tard, dans le cadre de son métier, qui implique des contacts fréquents avec la police, Madame A. a cru reconnaître un des policiers. Cette rencontre l'a mise très mal à l'aise et elle se rend compte que ça pourrait devenir difficile pour elle de collaborer professionnellement avec ces policiers. Elle saisit le MIPP afin de pouvoir clarifier ce qui s'est passé, exprimer son ressenti et mettre les choses à plat avec les deux policiers.

Lors de la rencontre de médiation, Madame A. explique que c'est sa première expérience en privé avec la police. Elle raconte la manière dont elle a vécu la situation et les raisons pour lesquelles elle a agi et réagi comme elle l'a fait le soir de l'intervention. Elle n'a pas voulu manquer de respect aux policiers, mais elle a eu l'impression de ne pas être écoutée par ces derniers et de ne pas pouvoir se défendre et être défendue.

Les policiers expliquent qu'ils interviennent toujours sans savoir ce qui les attend, les explications de la CECAL (117) étant souvent différentes de la situation réelle qu'ils rencontrent. Ils ont eu l'impression que personne ne voulait d'eux et ne voulait leur expliquer la situation. En particulier, ils ne se sont pas sentis écoutés par Madame A. qui était toujours au téléphone. Ensuite, ils l'ont fait sortir pour apaiser la situation. S'ils ne lui ont plus parlé après c'est parce que leur collègue avait pris le relais et qu'ils voyaient que le courant passait bien, ils l'ont laissé finir. Ils expliquent à Mme A. qu'ils ne l'auraient pas laissée partir sans obtenir sa version et l'auraient rappelée si nécessaire. Ils ne voulaient pas la juger, ni n'ont considéré qu'il s'agissait de problèmes de «cassos» du quartier, où l'un des policiers a, d'ailleurs, grandi, mais trouvaient que c'était irrespectueux qu'elle ne raccroche pas pour leur parler.

Madame A. entend leur position. Elle comprend qu'ils n'aient pas voulu l'écartier mais se soient sentis mis eux-mêmes à l'écart. Elle entend qu'ils souhaitaient pouvoir intervenir de manière constructive en proposant des solutions. Elle est rassurée sur le fait qu'ils sont intervenus de manière impartiale et qu'ils ne l'ont pas jugée.

Les policiers prennent note du ressenti de Madame A. et se mettent à sa place. Ils ont réfléchi et auraient peut-être pu faire différemment, comme, par exemple, prendre le téléphone pour parler à l'amie et collègue et indiquer que la situation était sous contrôle. Ils sont preneurs de cette discussion et des remarques faites car ils cherchent sans cesse à s'améliorer, puisqu'ils représentent un service public et souhaitent que leurs interventions soient utiles à la population. Ils sont humains et ne sont pas infaillibles mais souhaitent que les choses se passent le mieux possible dans le cadre de leurs interventions.

Chacun a pu s'exprimer et se sent compris et entendu. S'ils devaient se recroiser sur une intervention « ou au restaurant » comme le dit un des policiers, ils se sentent à l'aise les uns avec les autres et n'auront pas d'appréhension.

Contactée par le MIPP avant la clôture du dossier Madame A. dit que la médiation lui a permis de passer à autre chose.

L'année 2023 en chiffres

Sollicitations

Entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2023, **98** personnes se sont adressées au MIPP, entraînant l'ouverture de **79** dossiers que nous appelons « doléances ».

19 sollicitations n'ont pas fait l'objet d'une ouverture d'un dossier « doléances », parce qu'elles n'entraient pas dans notre mission de base, mais ont néanmoins nécessité un traitement par le MIPP. Elles sont détaillées ci-après (p.22) sous la dénomination « autres sollicitations ».

Le MIPP a également continué à travailler sur **16 dossiers ouverts** en 2022 portant à **95** le nombre total de doléances traitées durant l'année.

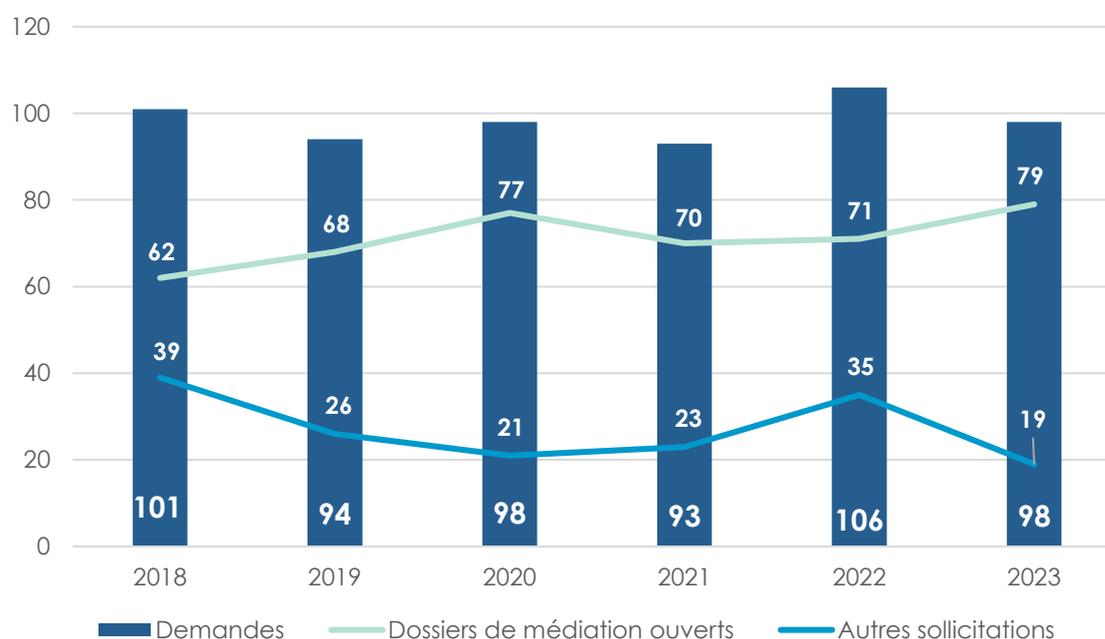
Dossiers clôturés

71 dossiers ont été fermés en 2023, alors que **24** étaient toujours en cours à la fin de l'année (2 de 2022 et 22 de 2023).

La durée de traitement des dossiers fermés en 2023 n'a pas excédé **18 mois** et dans la majeure partie, soit pour environ **70%** de ceux-ci, elle s'est déroulée en moins de **4 mois**.

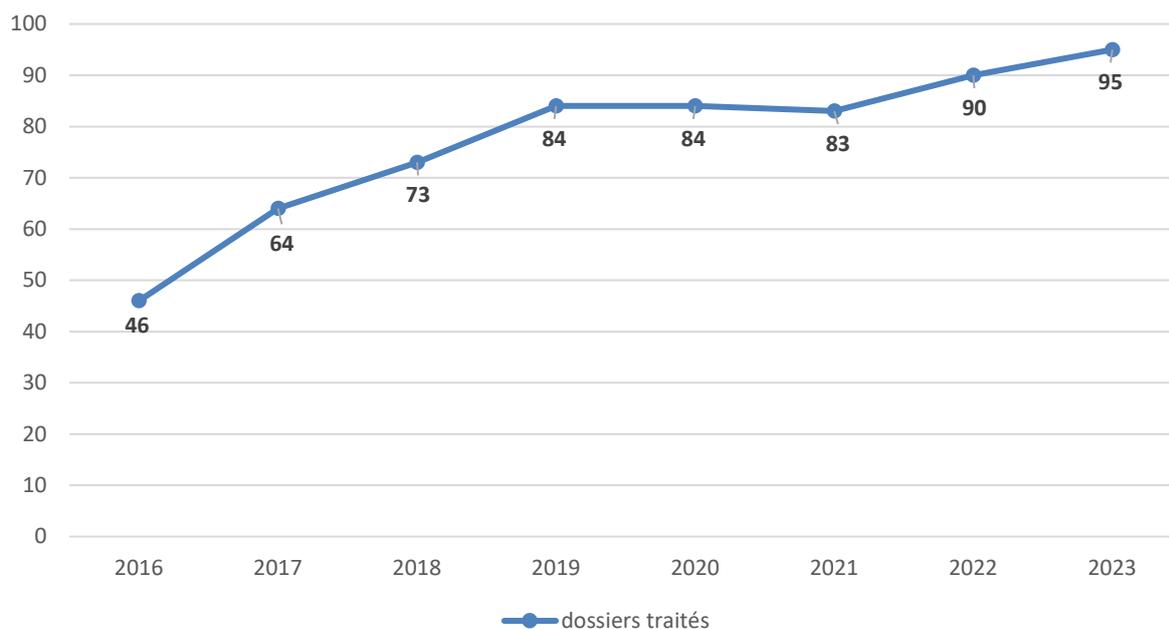
Les graphiques ci-dessous illustrent l'évolution des demandes, le canal de saisine, ainsi que les motifs des demandes et les services de police concernés. Ils prennent en compte le nombre de dossiers ouverts (N=79 en 2023). Les informations sur les types d'interventions effectuées et la durée de traitement se fondent sur les dossiers fermés (N= 71 en 2023).

01. Évolution des demandes



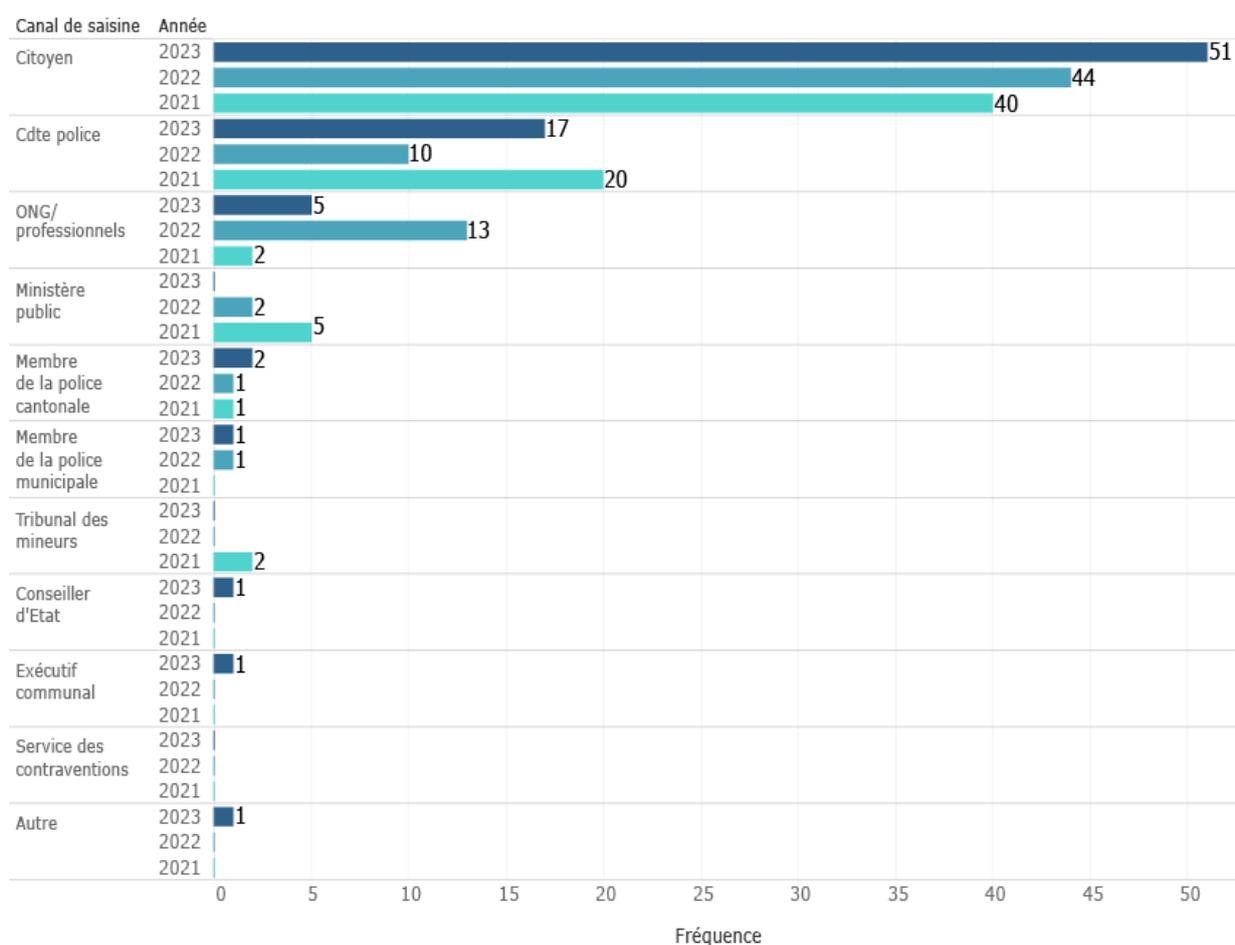
La légère augmentation de dossiers en 2020 et 2023 pourrait être corrélée à des périodes où le MIPP a été plus présent sur le terrain et auprès des partenaires améliorant ainsi sa visibilité.

Bien que le nombre de dossiers ouverts varie ces dernières années, on peut constater que le nombre des dossiers traités par année croît de manière régulière depuis l'ouverture du MIPP en 2016.



02. Doléances

a) Nombre de requêtes par canal de saisine 2021 – 2023 :



La majeure partie des doléances arrivent toujours en premier lieu par les citoyennes et les citoyens, avoisinant **65%** de la totalité des demandes. Cette réalité indique une indiscutable stabilité. Il en va de même pour le peu de saisines provenant des membres de la police.

La Commandante de la police cantonale et les ONG/professionnels représentent comme l'année passée environ **30%** du total des saisines.

En ce qui concerne les ONG et les professionnels, il s'agit dans 4 cas du pôle médiation de Caritas et une fois d'une bénévole qui soutient la population rom à Genève.

Une des saisies de Caritas en 2023 s'inscrit dans la continuité des rencontres entre des familles roms et les polices municipales et cantonale qui ont eu lieu en 2019 et en 2022 à la demande de la police municipale.

Pour la première fois depuis plusieurs années, il n'y a pas eu, en 2023, de saisine du Ministère public, ni du Tribunal des mineurs.

Les citoyennes et citoyens qui nous saisissent directement peuvent également avoir été orientés par différents services. Ainsi, 5 personnes sont venues sur conseil d'une association ou d'un professionnel dont 2 par un avocat et une avocate, 1 par le centre LAVI, 1 par son assistante sociale et 1 par une médiatrice. 2 personnes ont été orientées par le Bureau de médiation administrative (BMA). 13 personnes ont connu le MIPP par un service de la police fédérale (2), cantonale (5) ou communale (2), par la CECAL (3) ou le service des contraventions (1).

De plus, 4 personnes ont connu le MIPP par le bouche-à-oreille, 11 par les moyens de communication comme internet, les flyers et les médias; 4 étaient déjà venues.

On peut préciser encore ici que parmi les citoyennes et les citoyens qui nous ont saisis en 2023, il s'agissait à deux reprises de professionnelles et de professionnels amenés à travailler avec la police.

On peut également relever que, pour la première fois depuis l'extension de son champ de compétences aux polices municipales en 2017, le MIPP a été saisi directement par un exécutif communal. De plus, la nouvelle conseillère d'État responsable de la police a saisi le MIPP à une reprise en 2023, ce qui n'était plus arrivé depuis 2019.

b) Ce dont les gens se plaignent

Il est important de rappeler que ces motifs se rapportent à des propos tenus par les personnes plaignantes et non pas à des faits vérifiés. Le MIPP ne va, d'ailleurs, pas traiter les doléances en cherchant à établir les faits, mais en offrant un lieu pour s'exprimer, être entendu et trouver des solutions aux problèmes autrement qu'en prouvant la culpabilité de l'autre partie.



Sur dossiers ouverts en 2023 N=79, plusieurs motifs par dossiers

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

Sur les 79 dossiers ouverts cette année, le motif de mécontentement le plus souvent invoqué, qui apparaît dans 84 % des demandes reçues, est « **l'attitude** » de l'agente ou de l'agent. Cette catégorie générique peut englober des allégations sur les propos tenus, le tutoiement, l'autoritarisme, l'intimidation, une attitude inutilement agressive, le dédain ou la moquerie et très souvent sur le ton utilisé. Par exemple, une femme relate le ton agressif et provocateur de la policière et du policier vis-vis de son mari : *"Je sentais vraiment qu'ils lui parlaient mal pour susciter une réaction (mon avis encore une fois) en disant par exemple à mon mari «vous vous foutez de notre gueule !»*. Un père se plaint de propos tenus devant son fils : *"Ne faites pas le Kéké!"* et *«Ne nous prenez pas pour des cons !»*. Un policier impatient aurait dit à une jeune femme devant sa mère : *«Sors de là grosse vache !»*.

A l'inverse, un ton léger lorsque l'agente ou l'agent par exemple plaisante alors qu'elle ou il effectue un contrôle, une fouille ou toute acte de contrainte, sont vécus par cette dernière comme une moquerie ou une volonté d'humiliation.

L'impression d'avoir subi un « **traitement injuste** » est évoquée dans presque 45% des demandes.

L'inégalité de traitement concerne par exemple plusieurs fois en 2023 des personnes qui se plaignent d'un traitement arbitraire lors d'une enquête ou, comme le montre l'exemple (p.12), une intervention dans le cadre d'un conflit ou d'une agression, au cours de laquelle la victime

s'est sentie traitée par la police de manière partielle et a semblé être considérée comme étant l'agresseur.

La catégorie « **disproportionnalité** » fait référence à un contrôle ou à une intervention jugés excessifs. Par exemple, en 2023, plusieurs personnes ont reproché à la police d'avoir envenimé des situations par un recours à la force alors que d'autres moyens auraient pu être utilisés. Dans 2 cas, il a été évoqué lors de la médiation qu'un recours à un proche aurait pu apaiser la situation.

Le « **manque d'explication** » correspond soit à l'expression d'une incompréhension générale de l'intervention, soit au fait que les membres de la police n'ont pas voulu répondre aux questions ou que les explications n'ont pas été comprises.

La catégorie « **refus de service** » se réfère dans 8 cas à des refus ou des difficultés lors d'enregistrements de plaintes, à 2 refus de donner son numéro de matricule et à une personne qui s'est plainte que la police ne lui a pas répondu lorsqu'elle l'a appelée dans la rue.

La mention « **autre** » fait notamment référence à des reproches concernant le manque de professionnalisme ou la négligence de la police, à la perte de confiance en celle-ci, au fait de ne pas croire ce qui a été dit au poste ou à la demande que le policier retire sa plainte.

Ne plus être contacté par le citoyen ou clarifier son intervention auprès d'une citoyenne mécontente de son comportement sont les motifs de saisine des 2 membres de la police qui ont sollicité le MIPP.

En 2023, le MIPP a traité plusieurs situations qui ne concernent pas directement une interaction, mais plutôt le traitement administratif que nous appelons « **erreur administrative** ». Dans ces cas, le MIPP a plutôt joué un rôle de facilitateur entre les citoyennes ou les citoyens et les services de police.

Si les personnes qui sollicitent le MIPP expriment ressentir avant tout de l'incompréhension (55 sur 79, soit environ 70% des cas), elles ont aussi le sentiment d'avoir été traitées de manière discriminatoire (25), de ne pas avoir été respectées (32), ont ressenti de la colère (20), ont eu peur (14), se sont senties humiliées (17) ou persécutées (13). 6 d'entre elles ont été déçues par des actes ou par le comportement de la police. D'autres encore se sont dites choquées (2), méprisées (1) ou maltraitées (1).

Dans presque 75% des demandes reçues en 2023, les personnes souhaitent être entendues, dans 51% elles désirent dénoncer et informer. Vient seulement ensuite le souhait de rencontrer le membre de la police impliqué ou une représentante ou un représentant de la police (environ 30%), puis celui de comprendre (25%). 2 personnes ont demandé que la personne mise en cause soit punie et 1 a souhaité déposer plainte. Enfin, 3 personnes ont dit être motivées par le fait que «ça ne se reproduise plus», autrement dit par le fait que les pratiques de la police s'améliorent.

Les doléances traitées par le MIPP relèvent principalement de la déontologie et mettent en question le pouvoir discrétionnaire des membres de la police par lequel ils peuvent agir, s'abstenir ou décider avec une marge plus ou moins grande de liberté, en fonction de leur appréciation.

c) Services concernés



Sur dossiers ouverts en 2023 N = 79, plusieurs services par dossiers

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

Un peu plus de 35% des demandes concernent **l'Unité de secours d'urgence** qui est le service chargé d'assurer les interventions d'urgence et de prévenir les infractions, notamment en patrouillant. Avec environ 390 collaboratrices et collaborateurs, c'est l'unité la plus dotée en personnel.

Les 15 demandes **non renseignées** correspondent en majeure partie à celles pour lesquelles les services de police n'étaient pas connus et pour lesquelles le citoyen n'a pas souhaité aller plus loin.

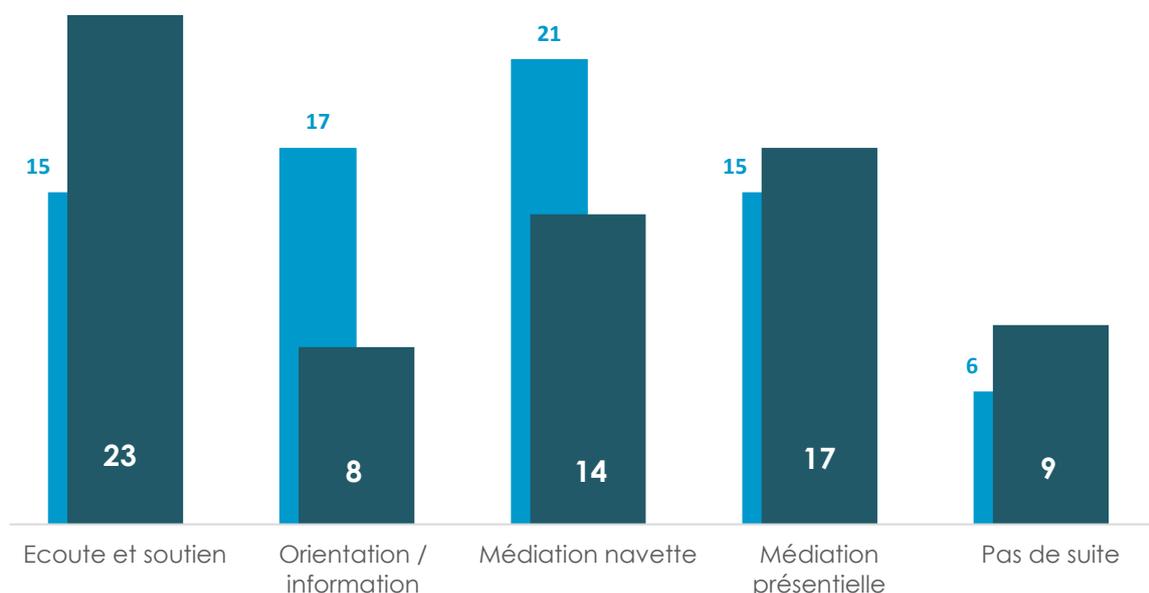
Il y a une augmentation régulière du nombre de demandes portant sur les agentes et agents des polices municipales (**APM**) qui est passé de 6 en 2021 à 12 en 2023.

Les demandes concernant **l'Unité diplomatique et aéroportuaire** (UDIPA), dont la mission principale consiste à assurer la sécurité des personnes, des biens et des lieux en lien avec les activités diplomatiques, consulaires et plus généralement internationales de Genève, ainsi que celles du site aéroportuaire, ont également augmenté. Les doléances reçues concernent plus particulièrement l'accueil au poste de police de l'aéroport qui est assuré 24h/24 et 7j/7 ainsi que des interactions lors de dénonciation pour des infractions à la loi sur la circulation routière (LCR).

Pour la première fois, nous observons des demandes concernant les commissaires, le groupe d'intervention et la fourrière.

De manière générale, les doléances émergent dans presque 60 % des cas lors de contrôles sur la voie publique, liés en 2023 principalement à des constats d'infractions LCR ou d'accidents de la route, 20 % lors d'un dépôt de plainte ou dans le cadre d'enquêtes et environ 12 % lors d'une réquisition pour un conflit privé.

d) Types d'interventions effectuées



Sur dossiers fermés en **2023 N = 71** **2022 N= 74**

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

Un peu moins d'un quart des dossiers fermés l'ont été à la suite d'une rencontre de médiation, soit avec des personnes directement impliquées, soit avec un représentant de la police (5 cas). Dans presque la moitié des cas (8), les médiations ont abouti à un accord et dans environ un tiers à un accord partiel (6). 3 médiations ont été évaluées comme non abouties par le MIPP.

Environ 20% des demandes ont été traitées par une médiation navette, c'est-à-dire que la médiatrice ou le médiateur a fait l'intermédiaire entre les personnes impliquées sans qu'elles aient besoin de se rencontrer.

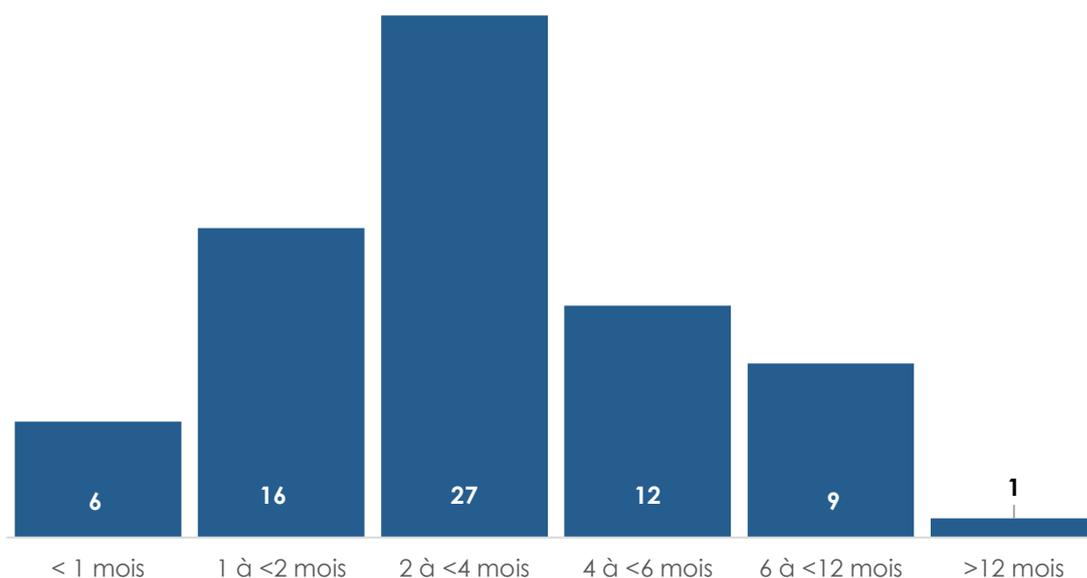
Le MIPP a fait de l'écoute et soutien et de l'orientation et information dans plus de 40% des dossiers. La demande était dans 80% de ces cas d'être entendu, de dénoncer, d'informer ou, dans une moindre mesure, de comprendre.

Les interventions effectuées varient d'année en année. Elles dépendent entre autres des personnes qui nous sollicitent et de leurs attentes, mais aussi de l'acceptation ou du refus des membres de la police ou de la médiatrice ou du médiateur d'entrer en médiation.

Sur les 71 dossiers fermés en 2023, le souhait d'être entendu a été exprimé dans 70% des cas alors que, dans 46% des demandes, la personne voulait dénoncer et informer. Le besoin de comprendre n'a été cité que dans 25% des demandes. Le souhait de rencontrer le membre de la police impliqué ou une représentante ou un représentant de la police a été formulé dans 35% des dossiers. Sur ces 25 personnes qui ont demandé une rencontre, 14 ont finalement participé à une médiation. Pour 6 personnes, la médiation n'a pu avoir lieu à la suite de refus des policières et des policiers, dans 3 cas une procédure pénale était déjà entamée, 1 personne s'est finalement entretenue directement avec la mairie et 1 n'a plus donné de nouvelles.

A l'inverse, 3 personnes qui n'avaient pas demandé de médiation lors du premier entretien ont finalement rencontré le membre de la police directement impliqué ou une représentante ou un représentant de la police.

e) Durée d'ouverture



Sur dossiers fermés en 2023 N = 71

Le MIPP veille à assurer un accueil rapide des personnes qui le saisissent en proposant un rendez-vous dans les deux semaines qui suivent la saisine.

Sur les **79** dossiers ouverts en 2023, **57** ont été fermés la même année. La durée maximale d'ouverture d'un dossier, parmi les dossiers fermés en 2023 est de **18 mois**.

En 2023, presque **70%** des dossiers ont été fermés dans un délai inférieur à **4 mois**, raccourcissant ainsi de 10% le délai d'ouverture des dossiers par rapport à l'année précédente. La majeure partie des dossiers reste toujours traitée dans une tranche de 2 à 4 mois.

Le temps d'ouverture des dossiers ne peut être corrélé avec le type d'intervention, car deux tiers des médiations présentes ont été réalisées en 2023 dans un délai inférieur à 4 mois, tandis que le dossier qui est resté ouvert 18 mois n'a nécessité qu'écoute et soutien.

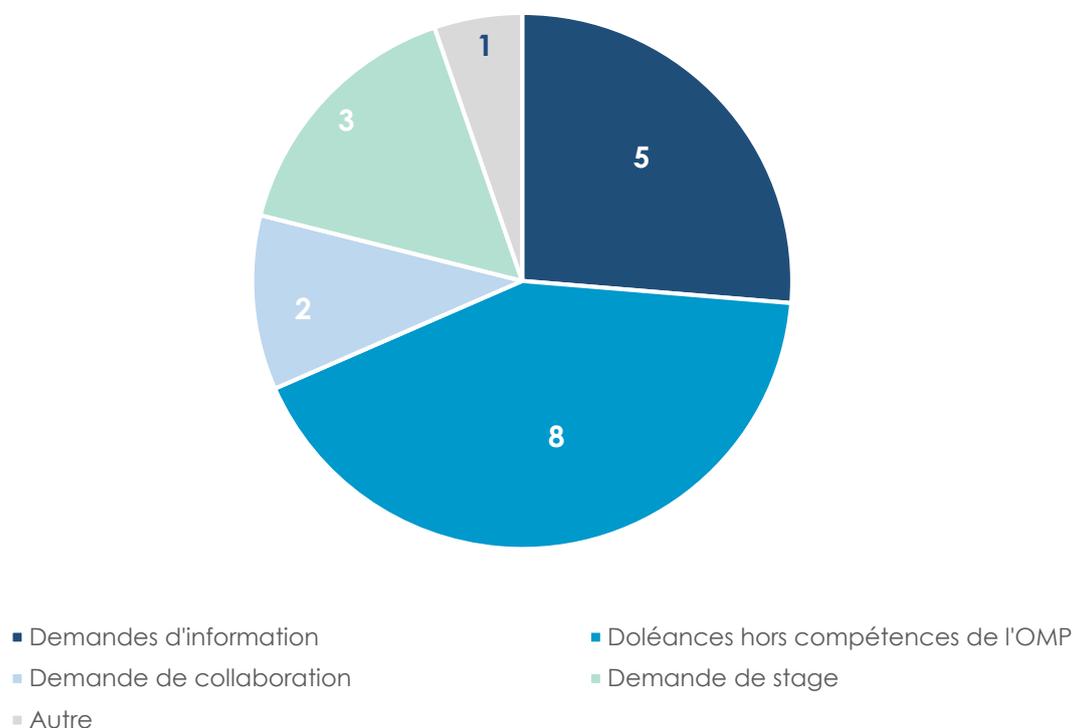
La durée d'ouverture d'un dossier représente le temps entre son ouverture et sa clôture formelles. Dans certaines situations, le dossier reste ouvert dans l'attente d'une réponse ou de réflexion de l'une des parties, période durant laquelle le MIPP ne traite pas forcément le dossier activement.

Par ailleurs, les médiations présentes, traitées dans un délai de 6 à 12 mois en 2023, impliquaient un grand nombre de personnes et donc plus d'entretiens préliminaires et de coordination pour trouver des dates de rencontre.

Le traitement d'une situation ne requiert en général pas plus de 3 entretiens présents, généralement accompagnés de plusieurs communications écrites et téléphoniques.

Le temps dévolu aux dossiers, y compris l'aspect administratif, est en moyenne de 4 heures (médiane de 2,3 heures), la durée la plus élevée étant d'environ 30 heures, la plus courte d'environ 30 minutes. Il faut noter que le temps dit « d'intervention », temps passé une fois par mois à discuter en équipe des différents dossiers, n'est pas pris en compte.

03 Autres sollicitations



Entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2023, **19** requêtes adressées au MIPP n'ont pas fait l'objet d'une ouverture de dossier « doléances » dans la mesure où elles n'entraient pas dans sa mission de traiter des conflits entre les membres des polices cantonale ou municipales et les citoyennes et citoyens par l'écoute, l'explication et la médiation.

Ainsi, les « demandes d'information » reçues en 2023 concernent principalement la police. Les personnes désirent savoir, par exemple, comment se faire rembourser une porte enfoncée par la police. Une personne a souhaité savoir si nous traitons également des doléances concernant d'autres cantons. Ces demandes ont été autant le fait de professionnels que de la population.

Les « doléances ou demandes hors compétences » reçues en 2023 concernaient majoritairement des conflits de voisinage entre privés, minoritairement des institutions, une doléance étant relative à la police des transports et une autre à l'Hospice général.

Le MIPP a également traité 1 « demande de collaboration » d'un collaborateur du Bureau du Centre pour le contrôle démocratique des forces armées (DCAF) afin que nous présentions notre dispositif à leur bureau de Beyrouth. Nous avons également reçu une demande d'une personne avec un handicap qui, après avoir vécu des expériences négatives avec la police, nous a proposé d'effectuer elle-même des médiations entre la police et les personnes en situation de handicap.

Les demandes de stages provenaient majoritairement d'étudiantes ou d'étudiants en médiation.

Il importe de relever ici que, dans plus de la moitié des demandes, les personnes qui ont sollicité le MIPP pensaient initialement qu'il s'agissait d'un service de la police.

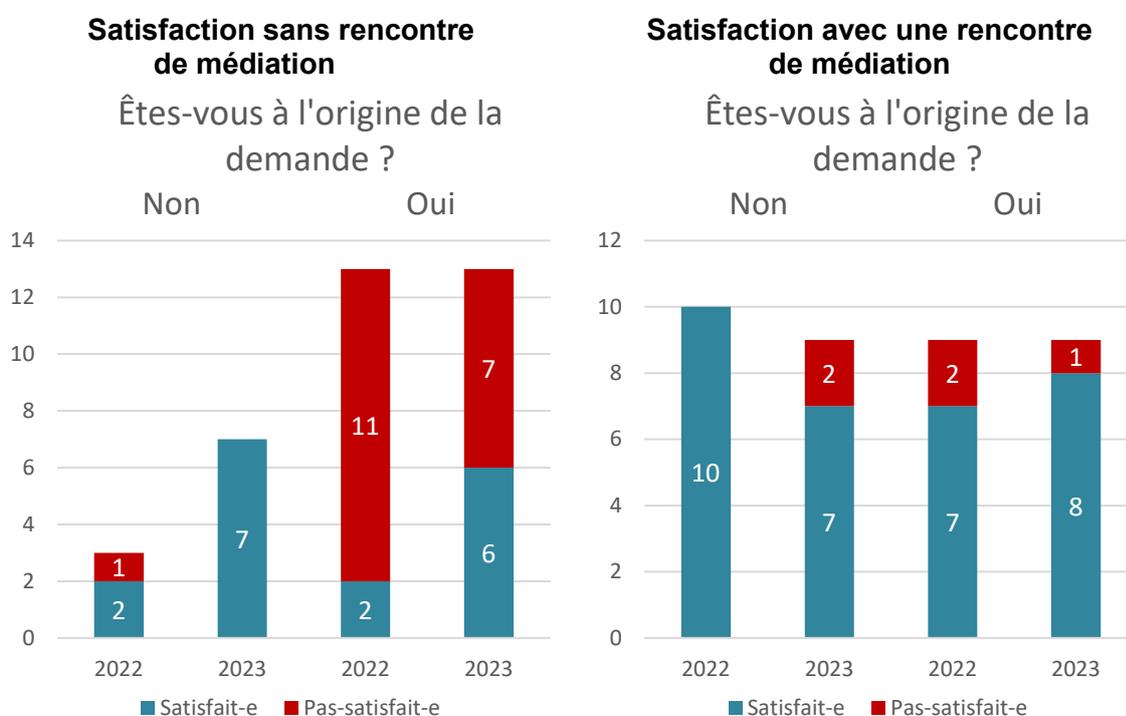
04 Niveau de satisfaction

C'est la deuxième année que le MIPP utilise un sondage en ligne afin d'évaluer la satisfaction de ses usagères et usagers. Outre le fait qu'il soit plus précis, ce nouveau procédé garantit l'anonymat des réponses. Sur 89 questionnaires envoyés, 38 ont été entièrement complétés, soit un peu plus de 40%.

La majorité des répondantes et répondants au sondage (73%) se déclarent satisfaits de l'issue de l'intervention du MIPP, qu'ils soient ou non à l'origine de la demande.

Un peu moins de la moitié des personnes qui ont répondu au sondage ont participé à une rencontre de médiation (47%).

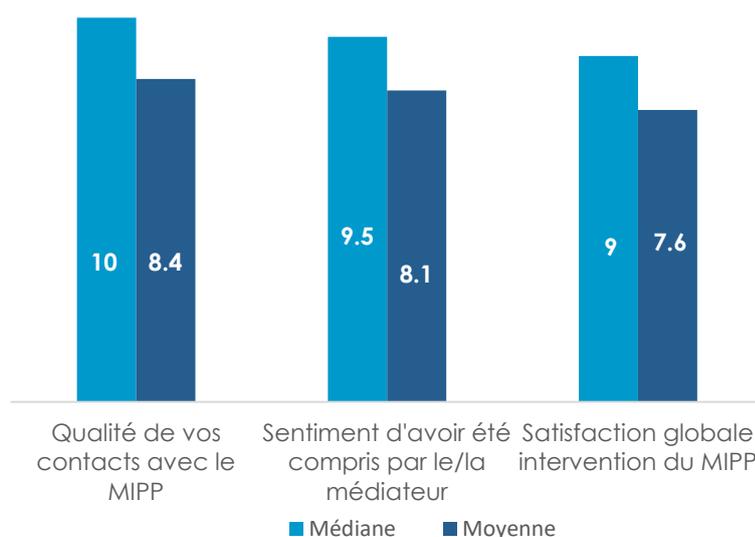
Les résultats de cette année confirment que la tenue d'une médiation ou non dans le processus du MIPP influence grandement la satisfaction des usagères et des usagers quant à l'issue de l'intervention. On observe néanmoins en 2023 chez les personnes qui n'ont pas participé à des rencontres de médiation un taux de satisfaction plus élevé que l'année précédente.



Comme l'année passée, mais avec un écart beaucoup moins important, on observe que les répondantes et les répondants qui ne sont pas à l'origine de la demande sont proportionnellement plus satisfaits (88%) que celles et ceux qui sont à l'origine de la demande (64%).

Malgré les insatisfactions, le cadre proposé par le MIPP comme ses compétences ne sont globalement pas remis en question.

Ainsi, comme le montre le tableau ci-dessous qui prend en compte la totalité des répondants, avec ou sans médiation, sur une note de 1 (pas du tout satisfait) à 10 (pleinement satisfait), la qualité des contacts avec le MIPP, le sentiment d'être compris par la médiatrice ou le médiateur ainsi que la satisfaction globale de l'intervention du MIPP sont globalement bien notés par les participants au sondage.



La moyenne correspond à l'ensemble des notes divisé par le nombre de répondantes et répondants. Cette mesure présente un impact important sur les valeurs extrêmes.

La médiane, plus robuste, est égale à la valeur centrale des notes données par les participantes et participants (50% sont inférieures ou égales et 50% sont supérieures ou égales).

Personnes qui ne sont pas à l'origine de la demande : votre perception de la situation a-t-elle changé après votre passage au MIPP ?



Alors qu'en 2022 toutes les personnes qui ne sont pas à l'origine de la demande, principalement des membres de la police, répondaient que leur perception de la situation n'avait pas changé après leur passage au MIPP, les résultats sont plus nuancés en 2023.

« *J'ai pu avoir le retour de la personne sur mon action policière. Il faut savoir se remettre en question pour s'améliorer* ». Ce commentaire laissé par un membre de la police à la question « *Pourquoi feriez-vous autrement la prochaine fois?* » fait écho à des propos similaires tenus par des policières et des policiers à plusieurs occasions lors de rencontres de médiation. Cela est nouveau et nous laisse penser qu'il y a un changement bienvenu dans la manière dont les membres de la police abordent la médiation.

Enfin, sur les 38 personnes ayant répondu au sondage, 21 recommanderaient le MIPP, 7 ne savent pas et 10 ne le feraient pas.

A noter que 38 répondants correspondent à un faible volume de données pour élaborer des statistiques et tirer des conclusions. Les prochaines éditions nous permettront de voir si ces tendances persistent.

L'année 2023 en actions

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

En 2023, une attention particulière a été portée à la recherche d'une réponse mieux adaptée et d'un soutien pour l'équipe dans l'accompagnement des personnes qui présentent un comportement et une manière de réfléchir inhabituels, qui peuvent sembler incohérents ou délirants. Ces personnes entretiennent souvent des interactions conflictuelles avec leurs interlocuteurs et engendrent chez les professionnels un sentiment d'impuissance et de nombreuses difficultés. Dans ce but nous avons :

- échangé avec le médiateur administratif du canton de Genève sur son expérience des « personnalités difficiles »;
- rencontré sur leur lieu de travail la majorité des îlotières et des îlotiers (soit 7 séances) de la police cantonale souvent confrontés à ce type de problématique;
- rencontré le directeur et le chargé de communication de Pro Senectute;
- rencontré le Pr Stefan Kaiser, Chef du Département de psychiatrie adulte des HUG, avec lequel nous avons mis en place un dispositif d'appui avec un psychiatre référent à qui nous pouvons nous adresser en cas de difficultés.

De manière générale, nos actions ont porté sur la communication, le travail en réseau et le développement de notre expertise dans les domaines des droits humains, de la police et de sa déontologie ainsi que dans le domaine de la médiation.

Nous avons notamment :

Droits humains, discrimination et déontologie policière :

- participé à la Séance de la Commission consultative sur les droits humains organisée par le DIN;
- participé à la séance d'information organisée par le Bureau de l'intégration et de la citoyenneté (BIC) sur la future loi contre le racisme;
- participé aux séances de la commission de suivi du code de déontologie de la police cantonale genevoise;
- rencontré des collaborateurs du BIC sur le profilage ethnique;
- été auditionnés par la Commission judiciaire et de la police du Grand Conseil de Genève dans le cadre de l'examen d'un projet de loi (PL 12794) et d'une motion (M2686) visant à prévenir et lutter contre le profilage racial.

Police :

- 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 et des polices municipales;
- présenté l'activité 2022 du MIPP au rapport des cadres de la police cantonale;
- rencontré plusieurs commissaires de la police cantonale;
- visité les postes de Chêne, de Blandonnet, du Bourg-de-Four et de la Pallanterie.

Réseau :

- participé à une séance entre Dialogai et le commandant adjoint pour faire le point sur leur partenariat;
- rencontré la directrice et une collaboratrice du centre LAVI de Genève;
- rencontré des membres de la sûreté réseau et du service juridique des Transports publics genevois (TPG);
- rencontré le Procureur général;

- été en contact avec des chercheurs en France et au Québec sur les questions relatives à notre champ de compétence;
- établi un lien entre le Professeur Massimiliano Mulone, de l'École de criminologie de l'Université de Montréal, et les membres de la police genevoise ayant participé à une médiation au MIPP afin qu'il puisse comparer les modèles genevois et québécois dans le cadre de l'étude qu'il a menée et qui vise à comprendre la manière dont les policières et les policiers vivent les plaintes de la population et les procédures subséquentes.

Médiation :

- échangé avec des membres du Bureau du Centre pour le contrôle démocratique des forces armées (DCAF) de Beyrouth qui souhaitent mettre en place un organe de médiation similaire au Liban;
- échangé avec le « groupe médiation » du Cycle d'Orientation de Drize;
- participé au séminaire de formation sur la concertation restaurative en groupe organisé par le groupe d'intervision de Médiation pénale mineurs Suisse romande;
- participé à la séance annuelle de rencontre des services de médiation entre administration et population à Genève;
- rédigé un article sur le MIPP pour un ouvrage collectif sur la médiation à Genève⁵.

Nous avons aussi :

- collaboré avec les services de communication de la police et du DIN pour l'élaboration d'une capsule de communication audio-visuelle pour présenter le service;
- finalisé la rédaction des nouveaux contrats de mandat pour les adjoints.

⁵ LE THANH N.(2023) "L'organe de médiation de la police : un outil complémentaire aux procédures judiciaires", in MIRIMANOFF J. Genève et la médiation, éd. Slatkine; p.291-304.

L'année 2023 en analyse

Le MIPP a ouvert 79 dossiers pour des doléances envers une, un ou plusieurs membres de la police. Ce chiffre est toutefois à mettre en regard avec le nombre d'interactions par année entre la police et les citoyennes et citoyens, soit de plus de 126'000 – chiffre incluant les interventions, les annonces et les dépôts de plainte contre inconnus dans les postes.

En 2023, la centrale d'engagement, de coordination et d'alarme (**CECAL**) qui gère les appels au 112 et 117 a traité 62'071 appels non urgents et 158'251 appels urgents.

Analyser la discrimination et le profilage ethnique

En 2023, 25 personnes ont exprimé le sentiment d'avoir été discriminées par un membre de la police dont 9 à cause de leur origine, soit environ 11% de la totalité des demandes. Deux personnes ont mentionné le fait d'être des femmes d'origine étrangère comme un motif possible de la discrimination. On peut ajouter encore les déclarations d'un policier qui, sollicité à la suite d'une doléance concernant son intervention, raconte s'être fait traiter « d'étranger qui devait retourner chez lui ».

Parmi ces 9 doléances, 3 concernent un contrôle d'identité ou d'un véhicule effectué sur la voie publique et pourraient éventuellement poser la question du profilage ethnique.

Parmi les 15 autres personnes qui ont exprimé avoir subi une discrimination, 8 n'ont pas spécifié les raisons pour lesquelles elles pensaient avoir été discriminées, 2 affirment avoir été pris « pour un fou ou une folle », d'autres ont pensé l'être à cause de leur handicap ou encore parce que leur casier judiciaire, leur quartier ou leur métier n'en faisaient pas des « citoyennes ou des citoyens modèles ».

Quelles conclusions en tirer ?

A ce jour, la faible quantité de données et les moyens d'analyse à disposition du MIPP ne permettent pas de tirer des conclusions quant à l'existence de discrimination ou de profilage ethnique au sein de la police genevoise.

Néanmoins, la méthodologie particulière du MIPP, notamment en effectuant une distinction entre la perception de la victime et l'intention de l'auteur, met en évidence l'importance du concept de subjectivité dans l'analyse des discriminations.

Dans leur article sur l'émergence et la transformation des conflits, Felstiner, Abel et Sarat⁶ l'ont d'ailleurs très bien démontré : pour qu'un conflit émerge et qu'une action soit entreprise, il faut que l'expérience dommageable inconsciente (unpercieved injurious experience UNPIE) soit transformée en expérience dommageable consciente (percieved injurious experience PIE). La perception du dommage dépend de la capacité de chacun à tolérer la détresse et l'injustice. Celle-ci peut être conditionnée par l'éducation, la différence de classe sociale, le réseau, la manipulation de l'information par l'auteur, etc. Les auteurs corroborent ainsi ce qui a été observé lors du traitement de conflit par le MIPP, à savoir qu'une expérience dommageable est un concept subjectif qui dépend de la perception et de l'évaluation⁷.

L'étude de Felstiner et al. met également en évidence que trop peu de conflits remontent à la surface, trop peu de fautes sont perçues et poursuivies⁸. C'est pourquoi les auteurs affirment qu'une théorie du conflit qui ne se baserait que sur les institutions mobilisées par les parties en conflit serait fortement lacunaire.

⁶ FELSTINER W.L.F, ABEL L., SARAT A. (1981). "The Emergence and transformation of disputes : naming, blaming, claiming", Law and society review, 15, p. 631 ss.

⁷ FELSTINER et al., p. 634.

⁸ FELSTINER et al., p. 632.

Ce qui nous permet d'ajouter que ce n'est pas parce qu'il n'y a pas de doléance qu'il n'y a pas eu de faute. A l'inverse, l'émergence d'un grand nombre de doléances ne signifie pas forcément que les membres de la police dysfonctionnent de manière grave. Le traitement médiatique, la confiance de la population en l'institution ainsi que l'évolution de la société par rapport au contrôle jouent également un rôle. L'expérience a montré bien souvent que les personnes qui font la démarche de déposer plainte sont des personnes qui ont un grand respect de l'uniforme et de l'autorité, alors que ceux qui ne le font pas s'abstiennent parfois parce qu'ils pensent ne pas faire le poids.

Par ailleurs, le travail initié par le MIPP avec les associations en lien avec les communautés roms apporte des informations qualitatives sur les dynamiques pouvant intervenir dans la discrimination et le profilage, grâce à un suivi continu dans le temps. Dans cette optique, le MIPP va chercher à développer ses relations avec les associations.

De manière plus générale, le MIPP peut observer dans la pratique des membres de la police que la discrimination qu'ils font entre les personnes qu'ils jugent comme « bonnes » ou « mauvaises » selon qu'elles ont commis ou pas une infraction peut induire des risques non seulement d'erreur, mais aussi de déshumanisation dans certains contextes répétitifs.

Définir des indicateurs qui rendent compte des discriminations est complexe

Comme on l'a vu, le nombre de plaintes est un critère insuffisant pour rendre compte de la réalité d'un problème. Alors que la loi générale sur l'égalité et la lutte contre les discriminations (LED) entrée en vigueur en 2023, impose l'établissement de statistiques sur toutes les formes de violences et de discriminations directes, indirectes ou multiples fondées sur une caractéristique personnelle, définir des indicateurs statistiques pouvant rendre compte des discriminations est un vrai défi. Parmi les enjeux, il y a le rôle important que joue la subjectivité non seulement pour les personnes qui se plaignent, mais aussi pour les membres de la police. Yves Patrick Delachaux, ancien policier et formateur au sein de la police genevoise, dans son livre sur la discrimination et le racisme dans la police⁹ distingue deux types de discrimination au sein de la police : La « discrimination étroite est un contrôle personnalisé qui n'est pas effectué en fonction d'indices professionnels, mais à partir d'un jugement préétabli. Il s'agit d'une discrimination irréfléchie, impulsive, spontanée, nourrie parfois de « l'expérience » (...) et la discrimination professionnelle consiste en l'observation d'indices objectifs en vue du repérage précis d'un individu »¹⁰. Même si les critères objectifs de discrimination peuvent être un indicateur, la proportionnalité de l'intervention doit aussi être considérée. En effet, plusieurs personnes qui se sont plaintes de discrimination en 2023 se demandaient si le membre de la police ne les chargeait pas plus que nécessaire.

Une étude scientifique sur la discrimination et le profilage ethnique

Pour trouver des solutions réfléchies et adaptées, il est essentiel de commencer par faire un état des lieux et définir des critères d'analyse quantitatifs et qualitatifs pertinents. Il est aussi essentiel de pouvoir également distinguer les différents niveaux de responsabilité tels qu'ils ont été définis dans la recherche-action menée conjointement par la HETS et ACOR SOS racisme en 2001¹¹: violence institutionnelle ou violence par abus de fonction¹².

A ce stade, une étude préliminaire et prospective pourrait être menée afin de définir ce qui devrait être mis en place en terme de critères d'analyse et de collecte de données pour procéder à une recherche sur la discrimination et le profilage ethnique au sein de la police genevoise et pour répondre aux exigences de la LED sur les statistiques.

En conclusion, les observations du MIPP ne suffisent pas à produire une analyse exhaustive des discriminations et du profilage ethnique au sein de la police à Genève. Néanmoins, son

⁹ DELACHAUX Y.P. (2007), " *Présumé non coupable, des flics contre le racisme*", L'aire de famille, 165 p.

¹⁰ DELACHAUX, p. 61.

¹¹ ECKMANN M., SALBERG A.-C., BOLZMAN C., GRÜNBERG K. (2001), "*De la parole des victimes à l'action contre le racisme*", ies éditions, 336 p.

¹² ECKMANN et al., p. 119.

approche méthodologique originale qui prend en compte la subjectivité, mais également les deux points de vue, enrichit véritablement la réflexion.

Le MIPP est-il un service de médiation administrative ?

En 2023 est paru un ouvrage collectif sur la médiation à Genève¹³. Au chapitre concernant la médiation administrative se trouve un article sur le MIPP dont nous rendons compte ici d'une partie des conclusions.

Comme on l'a vu plus haut, les motifs de saisines en 2023 (p.17) portent à 90% sur la manière dont s'est déroulée une interaction entre des personnes alors que seulement 10% des saisines concernent des problèmes de procédures administratives. Les doléances traitées par le MIPP relèvent principalement de la **déontologie**.

Si le MIPP est communément considéré comme un service de médiation administrative parce qu'il traite les conflits de l'administration d'un côté et des administrés de l'autre, il n'en est pas un si on l'aborde selon la nature juridique du litige. En effet, les motifs des doléances reçues à l'OMP, s'ils devaient être qualifiés juridiquement, s'ils sont avérés ou s'ils vont en procédures, relèvent plus du domaine **pénal** qu'administratif. D'ailleurs, les médiations qui sont déléguées au MIPP par la justice le sont par le Ministère public et le Tribunal des mineurs et non par le Tribunal administratif.

De plus, en garantissant un espace de dialogue aux citoyens face à l'Etat et ses agents que sont les membres de la police, le MIPP est un mécanisme permettant de garantir et de protéger les **droits humains**.

Ainsi, si l'on définit le MIPP à l'aune des catégories d'analyse proposées par Christine Guy-Ecabert¹⁴, il est un service de médiation administrative au sens du « langage courant ». Cependant, si on aborde la médiation administrative selon une approche juridique, les motifs de saisines de l'OMP par les citoyennes et les citoyens ne concernent pas le droit administratif, mais plutôt le droit pénal, la déontologie et les droits humains. Ajoutons encore qu'en orientant son travail sur la réparation de la victime et la prise de conscience de l'auteur de l'impact de ses actes par l'explication et la discussion, l'approche du MIPP est une forme de **médiation restauratrice**.

Actuellement, les différents services de médiation administrative à Genève ont comme point commun de traiter les doléances entre la population et un service de l'administration et sont distingués principalement par les services concernés. Affiner l'analyse avec une typologie qui prend en compte, entre autres, le type de conflit contribue à rendre notre action plus lisible.

¹³ LE THANH N. (2023), "L'organe de médiation de la police : un outil complémentaire aux procédures judiciaires", in MIRIMANOFF J. Genève et la médiation, éd. Slatkine; p.291 et ss.

¹⁴ GUY-ECABERT C. (2002), "Procédure administrative et médiation, Inscription d'un modèle procédural dans un contexte en mutation", Bruylant, Schulthess, p. 32 ss.

Les rapports avec la cheffe du département et la commandante de la police

La loi sur la police prévoit que le MIPP rend compte de son activité à la cheffe du département et peut faire part de recommandations à la commandante de la police. De plus, le règlement sur l'organe de médiation indépendante entre la population et la police, précise les relations entre le MIPP et la commandante (art.12 RMIPP) et les exécutifs communaux (art.12A).

Le MIPP a rencontré à 4 reprises la **commandante de la police cantonale** durant l'exercice 2023.

Ces réunions ont permis de discuter anonymement de situations qui ont interpellé les médiatrices et le médiateur ainsi que des mécontentements qui apparaissent avec une fréquence régulière. Le MIPP a notamment rapporté les nombreuses réactions au libellé des contraventions pour bruit : *Excès de bruit diurne ou nocturne : Cris, vociférations, cris d'animaux, claquements de portes, appareils reproducteurs de sons, instruments de musique à des fins d'apprentissage ou tous autres bruits inutiles*. En effet, la référence aux cris d'animaux en particulier heurte les personnes qui ont l'impression qu'on les rend responsables de bruits qu'ils n'ont pas faits ou alors le prennent comme une insulte. Ce libellé suscitant colère et sentiment d'injustice, le MIPP a dû régulièrement expliquer ces dernières années qu'il ne s'agit pas d'une observation du membre de la police, mais d'une formulation générique fixée dans une directive qui énumère différentes possibilités.

Ces rencontres ont également permis de parler de plusieurs projets de recherche dont un projet sur le profilage ethnique au sein de la police genevoise. Cette question ainsi que celle de la discrimination sont régulièrement discutées lors de ces séances.

En 2023, le MIPP a rencontré à une reprise le **chef du Département** sortant afin de lui présenter son rapport d'activité 2022 ainsi qu'à une reprise la nouvelle **cheffe du Département** pour lui présenter le service.

En 2023 le MIPP a rencontré les magistrates et les responsables de la **police municipale des Villes de Versoix et de Lancy**, ainsi que les responsables de la **police municipale de la Ville de Vernier**.

Il a également rencontré la **cheffe de service de la police municipale de la Ville de Genève** à l'occasion d'une réunion avec les chefs des postes.

Il a été entre autres question d'adapter l'OS sur la médiation de la police cantonale aux polices municipales et de le faire figurer sur leur site internet. Nous avons également discuté de la manière dont chaque police notifiait les mises en contravention aux personnes ayant commis une infraction.

Bilan 2019- 2023

La médiatrice principale et ses adjoints sont nommés pour une période de 4 ans renouvelable une fois (art.3 RMIPP). Le premier mandat de l'équipe actuelle s'étant achevé en 2023, c'est l'occasion de faire le bilan des 4 dernières années et de fixer les objectifs pour le mandat à venir.

Constats généraux

Plus-value : la posture

Après 8 ans d'existence, le MIPP a confirmé son utilité par la **plus-value** qu'il apporte dans le traitement des conflits entre la population et la police en l'abordant d'une manière unique en Suisse, sous un angle différent et complémentaire tant des procédures judiciaires que du travail des associations et des ONG. A un niveau plus global et dans la mesure où les relations entre la police et la population sont un sujet très polarisé dans l'opinion publique, l'approche inclusive du MIPP permet d'aborder la question dans sa complexité afin de s'extraire d'un débat où la souffrance des unes et des uns s'oppose à la souffrance des autres.

Limites : la structure

La structure, notamment l'engagement de toute l'équipe du MIPP pour une durée déterminée permet, certes, de garantir l'indépendance et la flexibilité. Mais cela rend toutefois difficile un travail de fond et la capitalisation de l'expérience alors qu'il apparaît que les connaissances du domaine sont essentielles pour mener à bien la mission. Jusqu'à ce jour, les ressources disponibles ont été mises à profit au maximum de leur capacité afin d'offrir un service professionnel de qualité. Le MIPP arrive néanmoins à un moment charnière dans le processus de stabilisation où un équilibre doit être trouvé afin de préserver aussi bien son indépendance que son expertise et la confiance acquise.

Réalisations

- Clarification et explicitation de la posture et du processus de médiation afin de garantir la qualité du traitement des demandes et d'assurer une bonne compréhension du public de notre action (par exemple : médiatrices et médiateurs au bénéfice d'une reconnaissance ou d'une assermentation en médiation, explications plus détaillées dans le rapport d'activité, ordre de service sur la médiation pour la police cantonale, supervisions de l'équipe par des médiatrices) ;
- Bases du cadre et du fonctionnement organisationnel consolidées (par exemple : établissement d'un contrat de mandat pour les adjoints; mise en conformité avec la LIPAD; amélioration du sondage de satisfaction et des statistiques) ;
- Développement de l'aspect observatoire et promotion des bonnes pratiques – expertise (par exemple, mise en place d'une analyse qualitative et quantitative permettant de rendre compte de notre activité et de cibler notre action, adoption d'une application de suivi des dossiers; définition des critères pour les statistiques) ;
- Développement des connaissances et des enjeux du travail des différentes unités de la police cantonale et des polices municipales (par exemple : visites des postes et des brigades) ;
- Collaborations avec le réseau associatif (par exemple : le pôle médiation de Caritas et le C-ECR).

Succès

- La création et le maintien de rapports de confiance avec la police et avec la population malgré un contexte où les prises de position et les postures sont souvent antagonistes et peu nuancées ;
- Le développement de l'aspect observatoire des pratiques policières et sa reconnaissance par notre implication dans la commission de suivi du code de déontologie de la police ;
- Les progrès auprès des membres de la police dans leur perception de notre action comme un retour utile sur leur travail alors qu'au départ une majorité d'entre eux considérait la discussion comme une perte de temps ;
- La satisfaction des personnes engagées dans la médiation qui déclarent avoir été soulagées grâce à celle-ci et ceci même plusieurs années après les événements.

Difficultés

- Le contexte très polarisé, judiciairisé et hiérarchisé, en soi peu propice à la logique horizontale et participative de la médiation, ainsi que la relation asymétrique entre les protagonistes, ont nécessité un important travail de clarification, de communication et d'adaptation du processus de médiation ;
- Le nom « organe de médiation de la police » a été une source de confusion sur son indépendance et sa mission ;
- L'absence dans le cahier des charges de prise en compte de certaines activités qui se sont révélées essentielles à son bon fonctionnement, telles que les relations avec le réseau des partenaires et l'extension de celui-ci, qui permettent notamment au MIPP de recevoir des demandes plus en adéquation avec sa mission ;
- L'insuffisance des moyens actuels accordés au MIPP afin qu'il puisse développer pleinement son activité d'observatoire et de promotion des bonnes pratiques et mettre véritablement en place ses compétences de « recommandations ».

Objectifs stratégiques 2024- 2028

Afin de poursuivre, consolider et développer ses missions, 4 grands axes stratégiques guideront le prochain mandat :

1. Garantir la qualité du traitement des demandes de médiation

Parmi les points essentiels pour réaliser cet objectif figure la nécessité, pour le MIPP, de communiquer clairement et de façon transparente ce qu'il peut faire ou ne pas faire afin de ne pas créer de fausses attentes. La posture et le processus doivent être définis et tenus rigoureusement.

Le MIPP assure aux collaboratrices et collaborateurs un environnement qui offre les conditions indispensables pour évaluer et suivre chaque demande avec diligence.

Le processus de médiation est réfléchi et adapté en fonction de chaque contexte spécifique.

Les collaboratrices et les collaborateurs du MIPP acquièrent et développent une connaissance générale du travail de la police et de ses enjeux (visites et contacts).

2. S'assurer que le MIPP et ses missions sont bien connus de la police et de la population

Pour ce faire le MIPP, entretient des contacts réguliers, d'une part avec les membres de la police cantonale et des polices municipales à différents niveaux hiérarchiques et d'autre part avec les associations et les professionnels amenés à travailler ou à défendre des personnes ou des groupes concernés et les différents partenaires en général.

D'autre part, le MIPP développe sa communication visuelle et sur internet.

3. Développer son rôle d'expert, à la fois d'observatoire des pratiques et de promoteur des bonnes pratiques

Le MIPP réalise cet objectif en partageant ses connaissances et son expérience, notamment en participant à des commissions et à des groupes de travail (déontologie, droits humains).

Mais aussi en se tenant régulièrement informé grâce aux colloques et aux conférences auxquels il assiste (IPCAN) ou en prenant connaissance des dernières recherches parues.

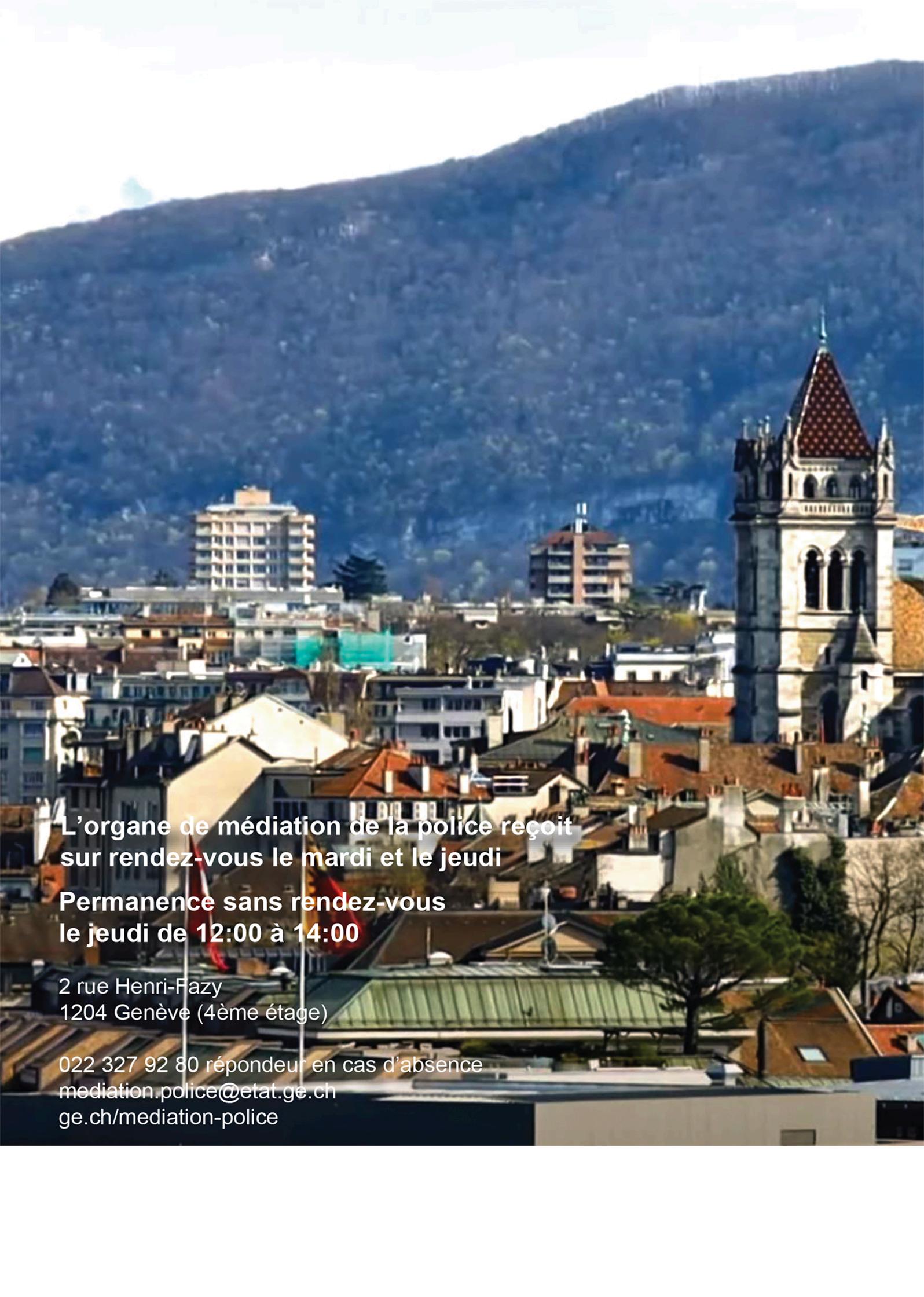
Il clarifie le processus de recommandations et de promotion des bonnes pratiques.

4. Stabiliser le service, avoir des moyens en adéquation avec la mission et les objectifs

Pour réaliser cet objectif, le MIPP fait un point de situation sur son règlement et sur le cahier des charges de la médiatrice principale.

Il fait part de son analyse des avantages et des inconvénients de la structure actuelle et propose si nécessaire la stabilisation de certains postes comme celui du secrétariat.

Il détermine les missions à développer et tient compte des moyens et des objectifs prioritaires.



**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