

Rapport d'activité 2022 de l'organe de médiation de la police

Sommaire

Editorial	2
Bases juridiques	3
Missions	4
Fonctionnement de l'organe de médiation (OMP)	5
01 Qui peut saisir l'OMP ?	
02 Comment peut-on saisir l'OMP ?	
03 L'équipe de l'OMP	
Que fait l'OMP ?	7
01 Écoute et médiation	
a) Le processus	
b) La médiation	
c) La différence entre la médiation et les procédures judiciaires	
02 Assurer une bonne compréhension par le public du travail de la police	
03 Recommandations	
Valeurs ajoutées	10
Exemples	11
01 Être entendu	
02 Appliquer la loi et préserver la dignité	
L'année 2022 en chiffres	14
01 Évolution des demandes	
02 Doléances	
a) Nombres de requêtes par canal de saisine 2020 - 2022	
b) 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	
L'année 2022 en actions	25
L'année 2022 en analyse	26
Les rapports avec le chef du département et la commandante de la police	33
Perspectives 2023	34

Editorial

Les années se suivent et ne se ressemblent pas. Si le nombre de saisines reste stable, les types de demandes varient d'une année à l'autre.

En 2022, l'OMP a ouvert 71 dossiers dits de « doléances », ce qui correspond à la moyenne de ces 4 dernières années (p.14). Cette stabilité semble montrer que le volume de situations traitées est plus un indicateur de la limite des capacités de l'OMP à maintenir une visibilité que révélatrice du nombre d'interactions problématiques entre la population et la police.

Au niveau des saisines, l'OMP a reçu, cette année, moins de demandes de la commandante de la police cantonale et, à l'inverse, a davantage collaboré avec des associations s'occupant de personnes sans-abri ou en situation de grande précarité. Il s'agissait en majeure partie de personnes issues des communautés rom dont les principales préoccupations concernaient les amendes et contraventions reçues (p.18).

Autre élément frappant en 2022, le nombre important de personnes en grande détresse psychologique, aux conflits multiples, aux discours dont il nous était difficile de percevoir la cohérence et aux demandes sollicitant de notre part des actions délicates à entreprendre.

Notamment en raison du type de demandes et du profil des personnes requérantes, l'OMP a organisé moins de rencontres de médiation et plus œuvré comme facilitateur intervenant par l'écoute, l'orientation et la médiation navette (p.20). C'est pourquoi nous avons choisi d'illustrer cette année notre rapport d'activité par des exemples (p.11) relevant de ce type d'interventions.

Il convient aussi de noter qu'en 2022, 22 demandes, dont 6 provenant des associations ou de membres de la communauté rom dont il est question dans le rapport, ont fait suite à des interventions qui ont donné lieu à des sanctions pécuniaires (amendes, contraventions) et pour lesquelles les citoyens et les citoyennes ont éprouvé le besoin d'être entendues et de s'exprimer. Cette thématique fait l'objet d'un développement dans le chapitre analyse (p.28).

L'année 2022 a également fourni les premiers résultats du nouveau sondage de satisfaction envoyé aux personnes ayant sollicité l'OMP. Ceux-ci ont apporté autant de réponses que de questions auxquelles nous tentons d'apporter des pistes de compréhension (p.11).

Enfin, notamment avec la mise en place d'un nouvel outil informatique pour le suivi des dossiers et sa participation à la commission de suivi du code de déontologie mis en place par la police cantonale, l'OMP poursuit de manière coordonnée le développement de son rôle d'observatoire et de promotion des bonnes pratiques.

En travaillant aussi à la prévention et en ne se cantonnant pas uniquement au suivi des requêtes, les capacités d'intervention de l'OMP semblent ainsi pleinement utilisées.

Nous vous souhaitons une bonne lecture de notre rapport annuel.

Zoé Seiler
Médiatrice adjointe

Nathalie Le Thanh
Médiatrice principale

Pierre-Alain Corajod
Médiateur adjoint

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/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>

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 citoyennes et citoyens et l'État, à travers ses représentantes et représentants qui 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, l'OMP doit permettre de rétablir ou d'améliorer la communication entre les citoyennes et citoyens et les membres de la police.

L'OMP 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, l'OMP a la possibilité de faire des recommandations à la commandante de la police cantonale et aux magistrats communaux chargés de la police, ce qui permet de prévenir les conflits et d'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, 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 de la sécurité, de la population et de la santé (DSPS), l'OMP 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, 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 ou indépendants, tous chargés du contrôle externe des forces de sécurité.

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 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 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 les jeudis de 12h à 14h.

03 L'équipe de 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 DSPS pour 4 ans



Zoé Seiler

Médiatrice-adjointe, sur mandat

Médiatrice FSM, CAS en médiation de conflit, UNIGE

Avocate

Nommée par le Conseiller d'Etat en charge du DSPS pour 4 ans



Grazia Sicard

Secrétaire (50%)

Que fait l'OMP ?

L'OMP 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.

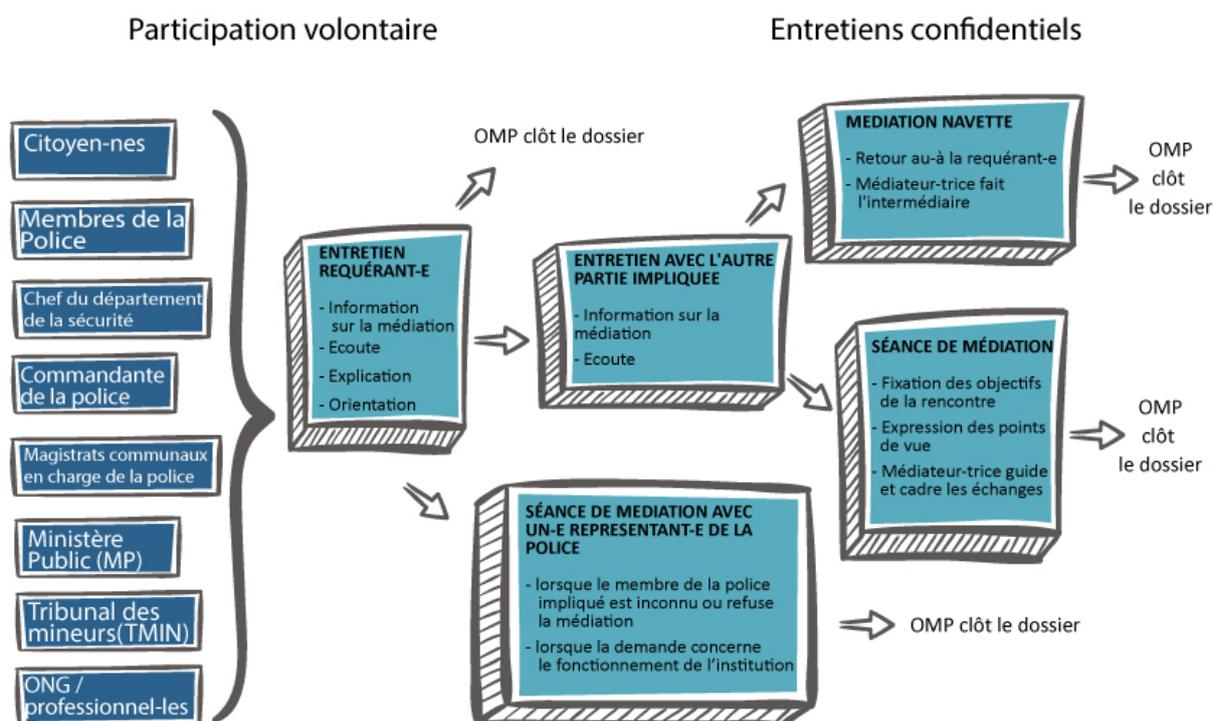
L'OMP gère leurs différends par l'écoute et la médiation.

Il est également chargé d'assurer une bonne compréhension par le public du travail de la police et peut formuler des recommandations à la commandante ou aux magistrats et magistrats communaux en charge de la police municipale.

01 Écoute et médiation

a) Le processus

PROCESSUS DE MÉDIATION À L'OMP



Les demandes sont reçues au secrétariat. Celles qui sont de la compétence de l'OMP font l'objet d'une invitation à un premier rendez-vous avec la médiatrice principale, l'adjointe ou l'adjoint.

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 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, 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, 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 – on parle alors de 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. Dans le cas où on constate l'échec de la médiation, l'OMP doit en informer les autorités judiciaires qui l'ont saisi⁴.

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 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 de la police (RMédPol)

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 l'OMP, 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

L'OMP 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 à l'OMP évite de déposer une plainte pénale dans le seul but d'obtenir des explications.

03 Recommandations

L'OMP peut adresser à la commandante de la police cantonale ou aux magistrates et magistrats communaux en charge de la police municipale des recommandations qui portent sur des situations particulières ou relèvent de constats généraux.

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

L'organe de médiation informe la commandante de la police cantonale ou les magistrates 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 magistrates et 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.

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 Être entendu

Henri, 82 ans, a pris contact avec l'OMP après avoir vécu une situation difficile qu'il considère exemplaire de la discrimination à l'endroit des personnes âgées. Au bénéfice d'un traitement médical qui agit sur sa digestion, il a été pris d'un besoin pressant alors qu'il était dans un transport public et, ne trouvant pas de toilettes, il a dû se soulager in extremis sur la voie publique. Face à cette situation, une agente de police lui a immédiatement demandé ses papiers d'identité pour l'amender. Il a vécu cette requête comme une humiliation et a dénoncé l'attitude inutilement agressive à ses yeux de l'agente. Compte tenu de son âge et dans cette situation délicate, il attendait de l'aide, de l'empathie et de la compréhension au lieu d'être considéré comme un délinquant. Ayant fait opposition à l'amende, il a dû fournir des documents et se justifier, ce qu'il a vécu comme violent à son égard.

La médiatrice a accueilli Henri et l'a écouté. Elle lui a expliqué qu'il était possible de rencontrer l'agente de police impliquée afin de pouvoir discuter de la situation. Si Henri n'a pas souhaité revenir sur ce moment désagréable, il a demandé que sa démarche auprès de l'OMP permette de renforcer les bonnes pratiques de la police et contribue à améliorer son humanité. Il s'est déclaré satisfait de ce que l'entretien lui a apporté, s'est senti entendu et n'a pas souhaité poursuivre le processus de médiation, ce qui ne l'a pas empêché de continuer à faire opposition à l'amende reçue et à son montant important.

02 Appliquer la loi et préserver la dignité

Après avoir traité plusieurs demandes concernant des personnes d'origine roms, l'OMP est contacté par la Caravane sans frontières qui est notamment responsable à cette époque d'un lieu d'accueil temporaire pour les personnes sans-abri à la paroisse de la Servette. Certaines de ces personnes sont amenées à mendier et s'interrogent sur leurs droits et leurs devoirs dans un tel contexte. Elles ont également de nombreuses questions concernant les amendes et les procédures relatives à celles-ci.

Nous décidons d'organiser une séance d'information et de discussion à la paroisse avec des représentants de la police municipale, de la police cantonale et les personnes hébergées à l'abri, soit une cinquantaine de personnes, dont une grande partie est issue de la communauté rom.

Séance de préparation

Une fois les préoccupations de leurs bénéficiaires collectées par les membres de l'association, une séance de préparation est organisée à l'OMP avec ceux-ci et des représentants de la police cantonale et de la police municipale de la Ville de Genève.

Les questions tournent principalement autour des droits et devoirs concernant la mendicité et le fait de dormir dans l'espace public. Du côté de la police, c'est aussi l'occasion de discuter des doléances reçues à l'encontre de certaines familles de la communauté rom installées dans le quartier de la Servette. Il est aussi question de la manière de communiquer avec la population rom, majoritairement analphabète. Par exemple, comment les Roms peuvent-ils demander les matricules des policiers qui les contrôlent ?

Les associations sont intéressées par cet échange car elles ont aussi besoin de connaître les droits et les devoirs de leurs usagers pour pouvoir les informer. Les policiers rappellent qu'ils sont toujours disponibles pour venir discuter et donner des informations.

Il est convenu que les informations générales seront traitées lors de la séance et que les cas individuels pourront être pris en compte ensuite.

Les représentantes de l'association disent travailler depuis plusieurs semaines avec leurs résidents pour les convaincre de participer à la réunion et de vaincre ainsi leur méfiance.

Séance à l'abri « colibri »

La séance se déroule à l'abri « colibri » un soir après l'heure d'arrivée des personnes hébergées. Sont présentes une trentaine de personnes de la communauté rom de Roumanie et de Bulgarie. Des bénévoles de la Caravane sans frontières et de Mesemrom s'occupent de l'interprétation.

Des premiers échanges, il ressort que les personnes contrôlées par la police ignorent si elles vont être mises en contravention. Si, de manière générale, les contrôles se passent bien avec la police cantonale, les personnes présentes rapportent néanmoins s'être fait réveiller à coup de chaussures lors des évacuations de campements et dénoncent cette manière de procéder. Il est aussi question de policiers qui auraient fait sauter les roms sur place pour que l'argent tombe ainsi de leur poche, l'un des agents aurait alors déclaré pouvoir aller au restaurant avec sa famille. Les policiers présents confirment qu'une telle procédure est inconvenante et doit être dénoncée. Par ailleurs, des informations sont données sur les zones prioritaires où des contrôles accrus sont menés et sur l'utilisation de l'appareil photo comme scanner pour vérifier les identités. Certaines personnes expliquent avoir craint que la police prenne des photos pour les envoyer à leur famille au pays. Un homme raconte avoir été agressé par des inconnus alors qu'il dormait seul dans un parc.

Les personnes présentes sont très soucieuses de connaître le montant qu'elles doivent au service des contraventions et les risques d'être incarcérées. Elles se demandent comment s'acquitter de leur dû sans se rendre au service des contraventions, ayant peur d'y être arrêtées et mises en prison.

Il est convenu que la police informera les associations via l'OMP de la mise en application de la nouvelle loi sur la mendicité.

A la fin de la séance, la médiatrice de l'OMP récolte les demandes individuelles de plusieurs personnes concernant les montants dus auprès du service des contraventions ainsi que des risques que ceux-ci se transforment en jours de prison.

L'application de la nouvelle loi sur la mendicité

Le 1er mai 2022, jour de la mise en application de la nouvelle loi sur la mendicité, la police cantonale informe l'OMP que les policiers peuvent désormais déclarer en contravention les personnes qui s'adonnent à la mendicité. Elle donne également quelques précisions concernant l'application de la loi : l'interdiction de mendier aux « abords immédiats » de certains lieux, doit être compris comme un rayon de 10 mètres à partir des points d'accès et de sortie.

Lorsque l'OMP informe les associations, celles-ci sont déjà submergées de demandes. La représentante de la Caravane sans frontières regrette de ne pas avoir été informée avant la mise en application de la nouvelle loi. Elle demande où il est finalement permis de mendier. Le pôle médiation de Caritas, de son côté, a reçu des demandes de personnes roms concernant les modalités de contrôle et demande à l'OMP d'apporter des réponses afin que les collaborateurs du pôle puissent informer correctement la population rom.

Au vu des différentes demandes émanant de plusieurs associations, une séance de médiation est organisée à l'OMP avec des représentants et des représentantes de plusieurs associations ainsi que de la police municipale et de la police cantonale.

Lors de cette séance, les modalités d'application de l'article 11A de la loi pénale genevoise (LPG) relatif à la mendicité ont été clarifiées comme l'a été la manière dont les contrôles peuvent être effectués et les sanctions pouvant être encourues.

Les personnes présentes se sont mises d'accord sur les informations à relayer sur le terrain tant du côté des associations que de la police. Un document écrit sous forme d'accord a été rédigé par l'OMP et validé par toutes les parties.

Zones grises

Il est à noter que le document contient une synthèse des discussions sur les « zones grises ». De manière générale, les associations relèvent des zones grises tant dans la marge d'appréciation que dans l'attitude de la policière ou du policier. Même si la police est formée à être objective et respectueuse, certaines décisions ou manières de faire pourraient générer un sentiment d'injustice. La police reste bien évidemment à l'écoute de toute proposition permettant de réduire ce sentiment. La police précise que dans tous les cas, les faits relatés sont explicités dans les rapports de police et rappelle également qu'elle est un organe de constatation et de dénonciation. La police précise enfin qu'il est possible de saisir les instances judiciaires pour contester les faits relatés ou dénoncés. Les associations font remarquer que ces questions relèvent de perceptions et sont donc difficiles à prouver : c'est pourquoi les procédures judiciaires sont peu adéquates pour y répondre de manière satisfaisante. Ce type de situation entre en revanche dans le champ de compétence de l'OMP selon les associations.

Pour cette intervention, l'OMP a plutôt joué un rôle de facilitateur que de médiateur et a fait un travail important de coordination.

Parallèlement au traitement des 9 situations individuelles de personnes roms en 2022, l'OMP a mené une médiation à la demande de la police municipale avec le pôle médiation Caritas et des représentants de familles roms présentes dans un quartier de la Ville de Genève.

L'année 2022 en chiffres

Sollicitations

Entre le 1er janvier et le 31 décembre 2022, 106 personnes se sont adressées à l'OMP, entraînant l'ouverture de 71 dossiers que nous appelons « doléances ».

35 sollicitations n'ont pas fait l'objet d'une ouverture d'un dossier « doléances », parce qu'elles n'entrent pas dans notre mission de base, mais ont néanmoins nécessité un traitement par l'OMP. Elles sont détaillées ci-après (p.10) sous la dénomination « autres sollicitations ».

L'OMP a également continué à travailler sur 1 dossier ouvert en 2020 et 18 de 2021 portant à 90 le nombre total de doléances traitées durant l'année.

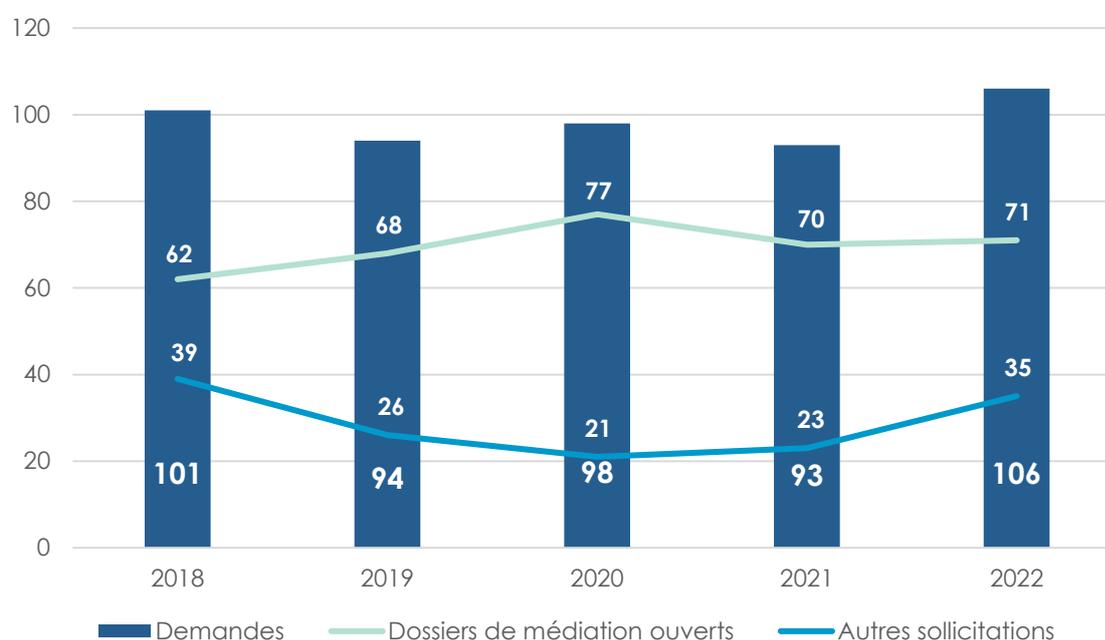
Dossiers clôturés

74 dossiers ont été fermés en 2022, alors que 16 étaient toujours en cours à la fin de l'année.

La durée de traitement des dossiers fermés en 2022 n'a pas excédé 17 mois et dans la majeure partie, soit pour environ 60% 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 sont élaborés sur le nombre de dossiers ouverts (N=71 en 2022). Les informations sur le type des interventions effectuées et la durée de traitement ne concernent que les dossiers fermés (N= 74 en 2022).

01 Évolution des demandes



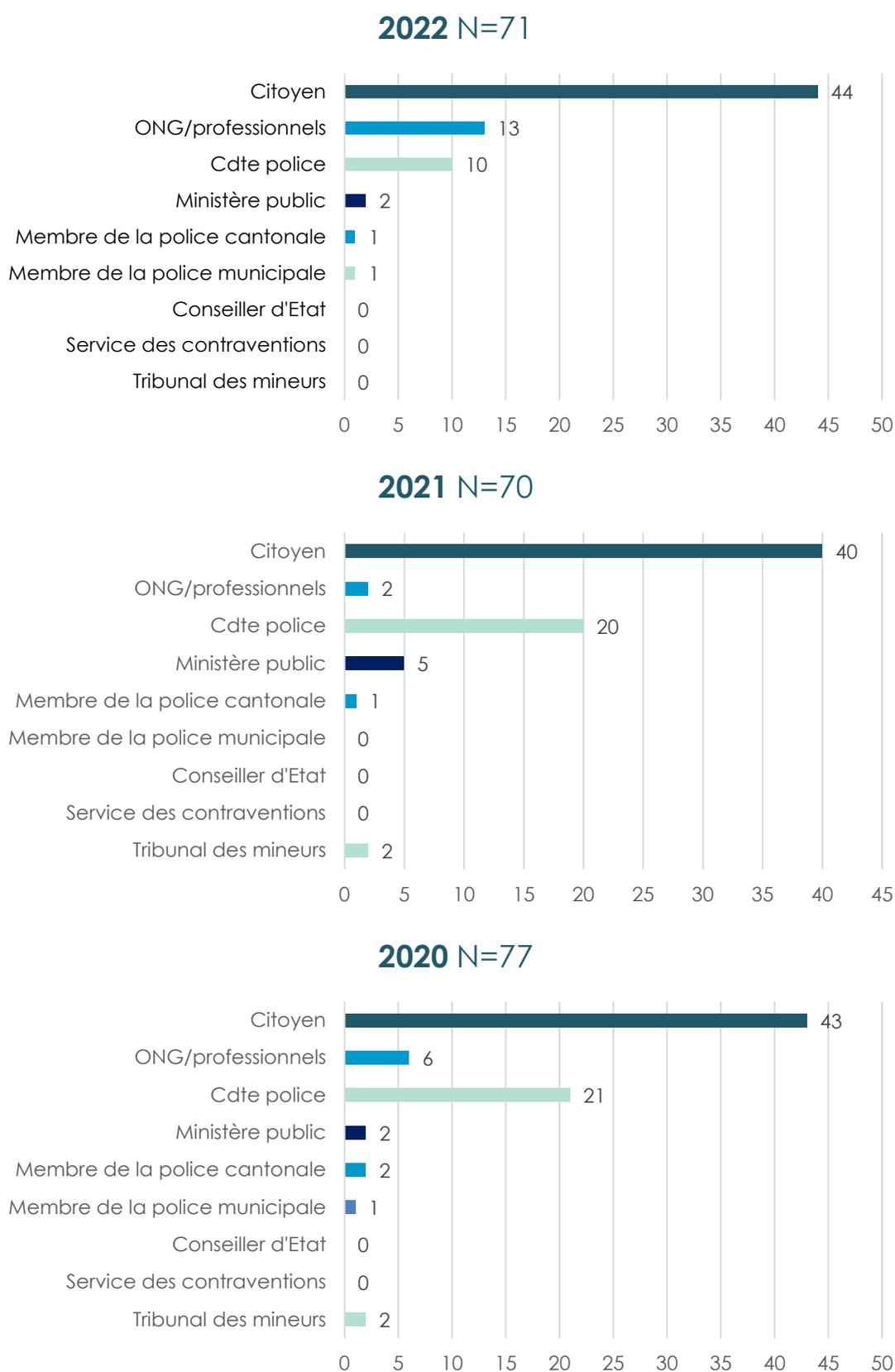
Le nombre de nouveaux dossiers par année est assez stable pour ces 3 dernières années avec une moyenne de 72 nouveaux dossiers par année.

En tout le nombre des dossiers traités en 2022 est de 90 alors qu'il était de 83 pour l'année 2021.

On soulignera cependant pour cette année une nette augmentation des autres sollicitations que nous détaillons plus loin (p.22).

02 Doléances

a) Nombres de requêtes par canal de saisine 2020 - 2022



La majeure partie des doléances arrivent toujours en premier lieu par les citoyens et citoyennes, avoisinant 60% de la totalité des demandes ce qui signale une certaine stabilité, à l'instar du nombre réduit de saisines des membres de la police.

En revanche, les saisines par la commandante de la police cantonale, ces dernières années aux alentours de 20, ont fortement diminué. Bien que les critères d'orientation sur l'OMP n'aient pas changé, dans le cas d'éléments factuels, la commandante répond d'abord à la demande, puis décide que l'OMP peut être saisi pour les aspects relationnels. D'une façon générale, une fois l'aspect matériel de la question réglé, les personnes se détournent des aspects relationnels ou de la manière dont l'intervention a été menée. On peut faire ici l'hypothèse que les réponses relatives à l'aspect matériel suffisent à rendre caduc l'aspect relationnel ou que les personnes qui se plaignent renoncent à entamer une démarche supplémentaire.

Cette baisse est compensée par l'augmentation des saisines par les ONG/professionnelles.

Celles-ci, au nombre de 13, ont été déposées par 2 avocats, 1 travailleur social hors mur, 1 avocat du service juridique de l'association 360, les 9 autres saisines étant le fait d'associations ou de bénévoles travaillant avec des personnes sans-abri ou en situation de précarité, leur saisine concernant principalement des personnes de la communauté rom (8 cas sur 9).

Les citoyens et les citoyennes qui nous saisissent directement peuvent également avoir été orientées par différents services. Ainsi 7 personnes sont venues sur le conseil d'une association dont 2 par le Centre social protestant (CSP) et une par le Centre d'écoute contre le racisme (CECR), 7 personnes ont été orientées vers nous par un service de la police et 2 par le Bureau de médiation administrative (BMA). Une personne a été orientée auprès de l'OMP par un avocat et une autre par la magistrate en charge de la police municipale de la Ville de Genève.

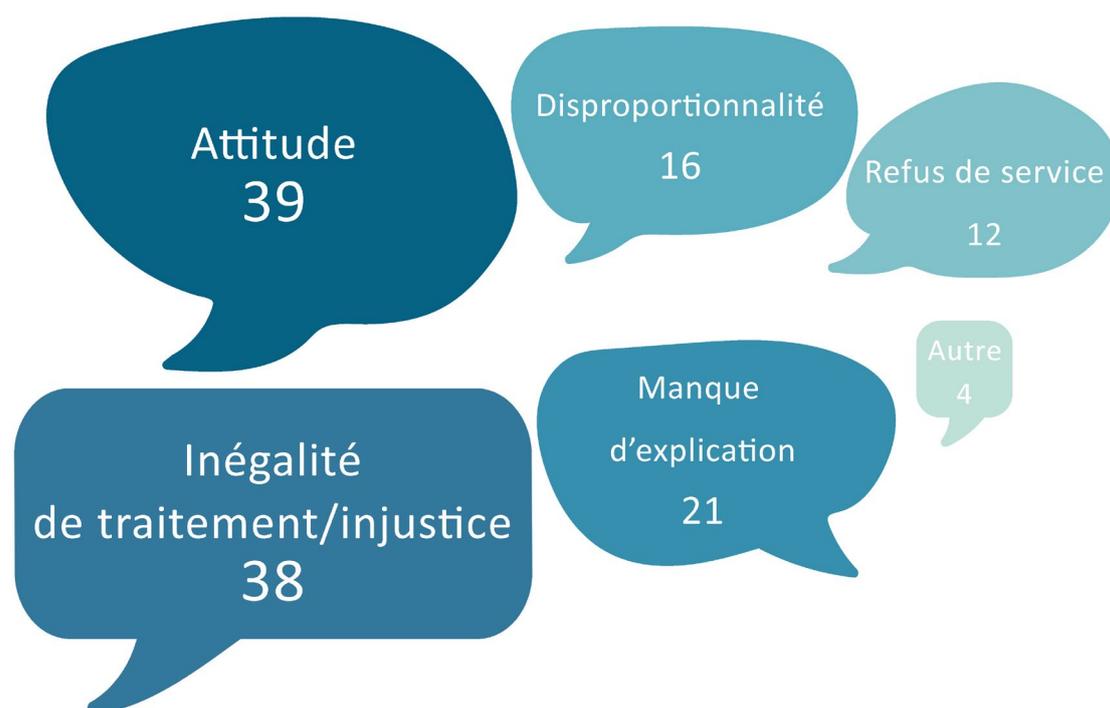
On relèvera de plus que 4 personnes ont entendu parler de l'OMP par le bouche à oreille, 10 par l'internet, les flyers et les médias; enfin, 7 étaient déjà venues.

On peut encore relever que, depuis 2019, plus aucune saisine a été le fait du conseiller d'État en charge de la police ou du service des contraventions.

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

b) Ce dont les gens se plaignent

Il importe d'abord de rappeler que les motifs amenant à la saisine de l'OMP relèvent de propos tenus par les plaignants et les plaignantes et non de faits vérifiés. D'où le fait que l'OMP ne traite pas les doléances en cherchant à établir les faits, mais en offrant un lieu d'expression, d'écoute et de recherches de solutions aux problèmes sans chercher à administrer la preuve de la culpabilité de l'une des parties.



Sur dossiers ouverts en 2022 N=71

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.

Tout comme on peut le constater en ce qui concerne l'ordre des canaux de saisine, l'année 2022 présente un changement dans la répartition des motifs invoqués par les plaignantes et les plaignants à la suite d'une intervention de police. Il est à noter que l'attitude et la disproportionnalité sont moins souvent mentionnées que les années précédentes (-20%). Quant au manque d'explication (29% des demandes), il revient plus souvent que la disproportionnalité (22% des demandes).

Malgré cette baisse, « **l'attitude** » de l'agente ou de l'agent reste, sur les 71 dossiers ouverts cette année, le motif de mécontentement le plus souvent invoqué, apparaissant dans 55% des demandes reçues. Cette catégorie générique peut englober des allégations sur les propos tenus, le tutoiement, l'autoritarisme, l'intimidation, le dédain ou la moquerie.

Ainsi, un membre de la police qui dit : « Vous aurez de mes nouvelles! » au lieu d'informer qu'une dénonciation sera faite en précisant le motif est vécu comme une menace, tout comme le fait de dire : « Dégage! » au lieu de demander à la personne de partir est considéré comme humiliant, comme un manque de respect.

L'impression d'avoir subi un « **traitement injuste** » est évoquée dans 53% des demandes (38 personnes sur 71). Cette catégorie inclut 25 personnes qui ont exprimé le sentiment d'avoir été discriminées dont 13 à cause de leur origine, soit le 15% de la totalité des demandes.

Parmi les doléances, 10 concernent un contrôle d'identité ou un contrôle du véhicule effectués sur la voie publique. Sur les 13 personnes qui se sont senties discriminées à cause de leur origine, 5 appartiennent à la communauté rom, 1 personne a, à l'inverse, dénoncé la discrimination de mendiants non rom parce que, à ses yeux, ils ne bénéficient pas des mêmes soutiens politiques. 5 personnes sont d'origine du Moyen Orient ou d'Afrique du Nord, 2 autres d'ascendance africaine et 1 latino-américaine.

Enfin, les 12 autres personnes ont déclaré avoir subi une discrimination à cause de leur voiture, de leur âge ou encore pour avoir été pris « pour un fou ou une folle ».

Les autres inégalités de traitement font référence à des dénonciations injustes ou à une intervention, dans le cadre d'un conflit ou d'une agression, au cours de laquelle la police se serait montrée partielle, la victime devenant l'agresseur.

La catégorie « **disproportionnalité** » fait référence à un contrôle ou à une intervention jugés excessifs.

La catégorie « **refus de service** » concerne 10 refus d'enregistrement de plaintes et 2 refus de transmission des documents.

La mention « **autre** » fait référence à la perte d'un document d'identité par la police, à des affaires personnelles confisquées par la police, à la peur de la police ou encore à une demande de la police de faire de la prévention.

En 2022, 11 dossiers concernent des membres de la communauté rom, dont 3 ont donné lieu à 4 médiations collectives, portant sur des problématiques générales concernant la mendicité, l'occupation de l'espace public et les procédures du service des contraventions. Sur ces 11 dossiers, 7 ont été motivés principalement par un **besoin d'explication** sur leur situation auprès du service des contraventions, sur les risques d'incarcérations et les démarches pour demander des paiements échelonnés, sur 4 inégalités de traitement. Par ailleurs, 1 de ces demandes émane d'un membre de la police qui, dans une démarche préventive, souhaitait donner des explications.

Les personnes qui sollicitent l'OMP expriment ressentir avant tout de l'incompréhension (51 sur 71 soit 70% des cas) ; elles ont aussi le sentiment d'avoir été traitées de manière discriminatoire (25), de ne pas avoir été respectées (23), d'avoir ressenti de la colère (20), d'avoir eu peur (14) ou de s'être senties humiliées. 6 ont été déçues par le comportement et les actes de la police.

Dans 60% des demandes reçues en 2022, les personnes souhaitent être entendues, dénoncer, informer (45%) et comprendre (43%). Vient ensuite seulement le souhait de rencontrer le membre de la police impliqué ou un représentant ou une représentante de la police (28%). Enfin, 12% personnes souhaitent que la personne mise en cause soit punie alors que 3 % de celles-ci affirment être motivées par l'idée que ce qui leur est arrivé ne se reproduise plus.

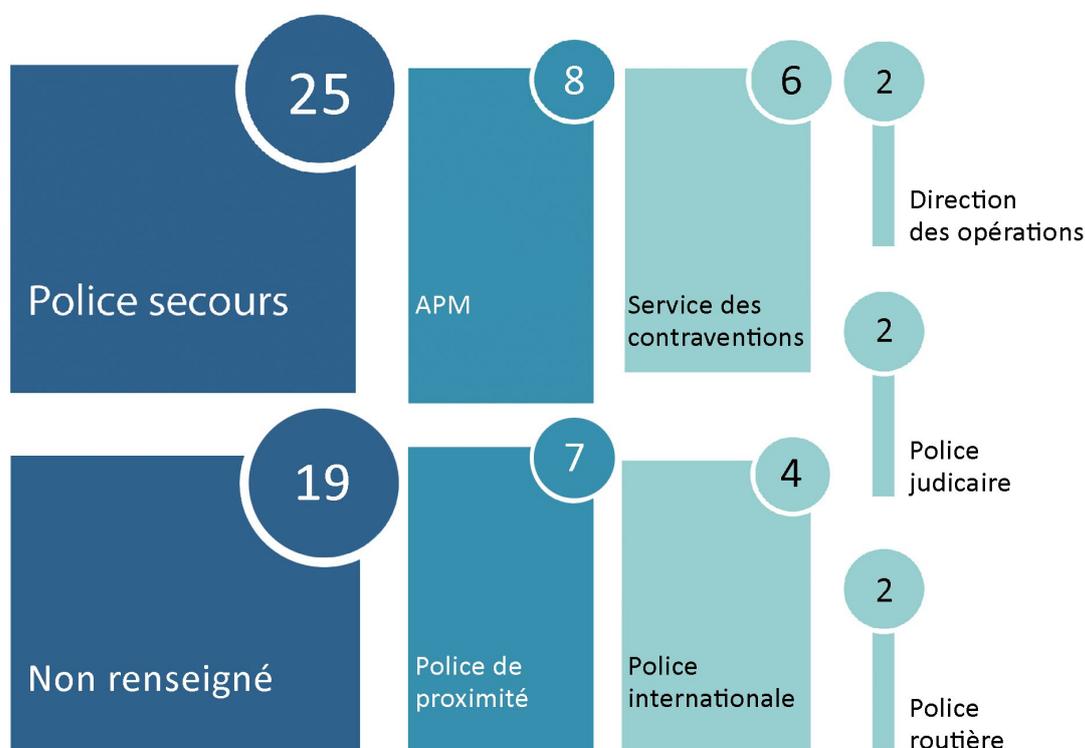
En 2022, 22 demandes, par exemple, ont fait suite à des interventions aboutissant à des dénonciations, des contraventions et pour lesquelles les citoyens et les citoyennes avaient le pressant besoin d'être entendues et de s'exprimer. Cette thématique fera l'objet d'un développement dans le chapitre analyse (p.26).

De manière générale, on peut dire qu'en 2022, c'est moins le comportement de l'agente ou de l'agent qui a motivé les personnes à saisir l'OMP que le doute sur sa décision et son évaluation de la situation, l'absence de discussion entravant la possibilité de donner sa version des faits. Ce manque de confiance dans les décisions de l'agent peut provenir de son comportement, de la méconnaissance des procédures, mais peut-être aussi d'un rapport à l'autorité qui évolue. Il semble en effet que les citoyens et les citoyennes sont moins enclines que par le passé à obéir ou à accepter les contraintes sans en comprendre le sens et attendent un respect à leur endroit de la part des personnes qui représentent l'autorité.

On peut néanmoins toujours conclure que les doléances traitées par l'OMP relèvent principalement de la déontologie et qu'elles touchent le pouvoir discrétionnaire des membres

de la police par lequel ces derniers peuvent agir, s'abstenir d'agir ou prendre des décisions avec une marge plus ou moins grande de liberté, en fonction de leur seule appréciation.

c) Services concernés



Sur dossiers ouverts en 2022 N=71, plusieurs services par dossiers

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

Un peu moins de 35% des demandes concernent **Police-secours** qui est le service chargé d'assurer les interventions d'urgence et de prévenir les infractions notamment en patrouillant.

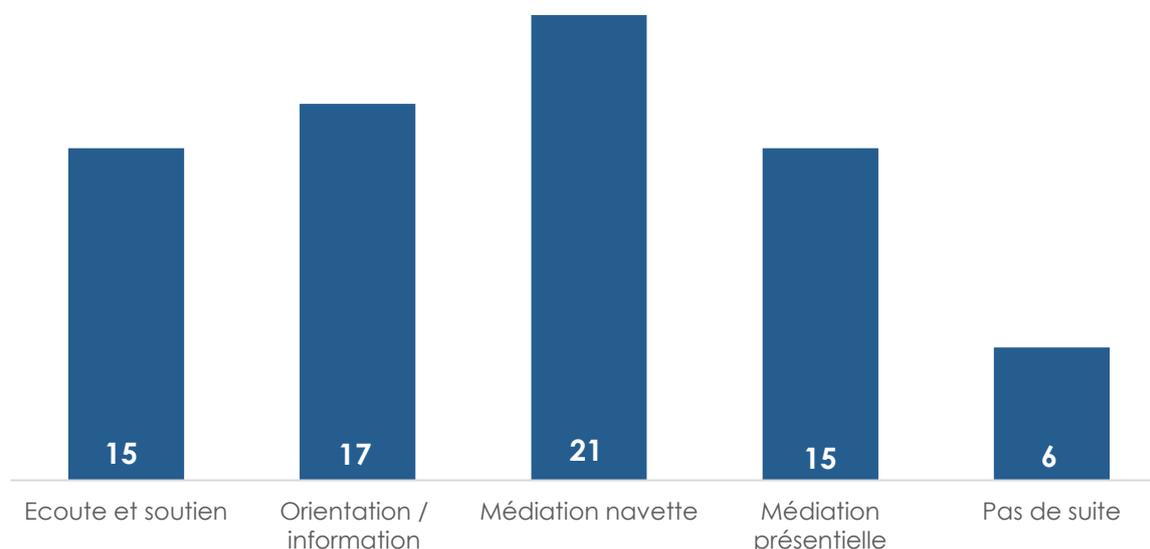
Les 19 demandes non renseignées correspondent en majeure partie aux demandes pour lesquelles les services de police n'étaient pas connus et pour lesquels la recherche n'a pas abouti, notamment parce que le citoyen ou la citoyenne n'a pas souhaité aller plus loin. Sur ces 19 demandes, 4 portaient sur des pratiques de la police en général et ont donné lieu à une rencontre avec un représentant de la police municipale et/ou cantonale.

Dans la plupart des cas, les médiations avec une personne représentant la police concerne un membre de la police de proximité, de l'Etat-major ou du terrain (à 4 reprises en 2022). Dans 2 médiations, il s'agissait d'un membre de l'Etat-major de la police routière.

L'augmentation des demandes concernant le service des contraventions est due au travail spécifique fait en 2022 auprès des membres de la communauté rom.

On peut également préciser ici la nature des doléances. Si celles-ci émergent dans plus de 30 % des cas lors de contrôles d'identité dans la rue, en lien en 2022 principalement avec la mendicité, un peu plus de 20% d'entre elles trouvent leur origine lors d'infractions LCR ou d'accidents de la route, 20 % lors d'un dépôt de plainte ou dans le cadre d'enquête et environ 15 % lors de réquisitions pour un conflit privé.

d) Types d'interventions effectuées



Sur dossiers fermés en 2022 N = 74

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

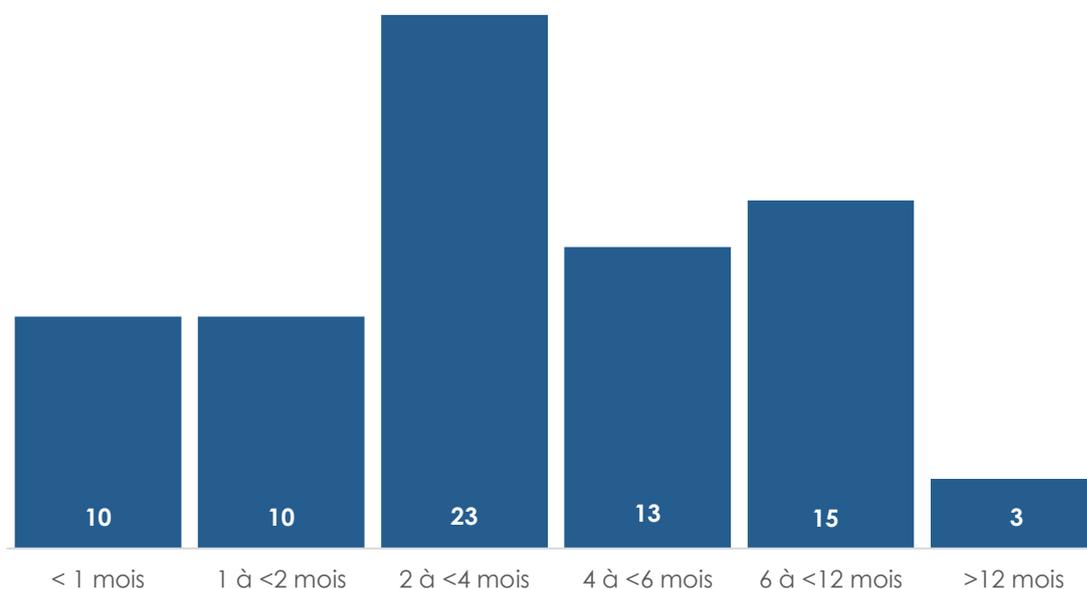
20% des dossiers fermés l'ont été suite à une rencontre de médiation, soit avec des personnes directement impliquées, soit avec un représentant de la police (6 cas) et un peu moins de 30% ont été traités par une médiation navette. Dans plus de la moitié des cas (8), les médiations ont abouti à un accord et, dans l'autre moitié, à un accord partiel (6). Une médiation a été évaluée comme non aboutie par l'OMP.

On peut observer que, dans un peu plus de 40% des dossiers traités en 2022 par l'OMP, le processus s'arrête en général après le premier entretien individuel, l'écoute et le soutien, ainsi qu'après l'orientation et l'information qui ont suffi à répondre à la demande et à faire baisser la tension.

Il est intéressant de préciser que 6 processus ont été interrompus au stade de la médiation navette ou de l'écoute et orientation, suite à un refus d'un membre de la police de rencontrer le citoyen ou la citoyenne. En effet, comme expliqué précédemment, la médiation fonctionne sur la base de la libre adhésion des parties. Ainsi, le citoyen ou la citoyenne comme le membre de la police ou le médiateur ou la médiatrice peuvent refuser la médiation.

En 2022, les personnes qui ont sollicité l'OMP voulaient principalement être entendues (39), dénoncer ou informer de ce qui s'est passé (39), comprendre (31). Seules 17 personnes ont dit vouloir rencontrer l'agent ou l'agent(e) impliquée (27), soit un peu plus de 20% des dossiers fermés en 2022 contre 40% en 2021. 5 personnes ont demandé à rencontrer un membre de la police, 9 autres ont souhaité que le ou les agents et les agent(e)s mises en cause soient punies et 5 ont déclaré avoir entrepris cette démarche pour éviter que d'autres personnes ne se retrouvent pas dans la même situation à l'avenir.

e) Durée d'ouverture



Sur dossiers fermés en 2022 N = 74

L'OMP 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 **71** dossiers ouverts en 2022, **55** ont été fermés la même année. La durée maximale d'ouverture d'un dossier fermé en 2022 est de **17 mois**.

Bien que la majorité des dossiers soient toujours fermés dans un délai inférieur à 4 mois - 60% des dossiers ont été fermés en 2022 -, on peut constater que le temps d'ouverture des dossiers augmente progressivement ces dernières années.

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 l'OMP ne traite pas forcément le dossier activement.

Si nous prenons les dossiers qui ont été traités dans un délai de 6 à 12 mois, la tranche qui a le plus augmenté en comparaison avec l'année précédente (7%), on constate que 7 ont été réglés par une médiation, que dans 4 cas il y a eu un refus de médiation et que dans les 4 restant, c'est le temps d'obtention des informations ou de réaction des interlocuteurs qui a été en cause.

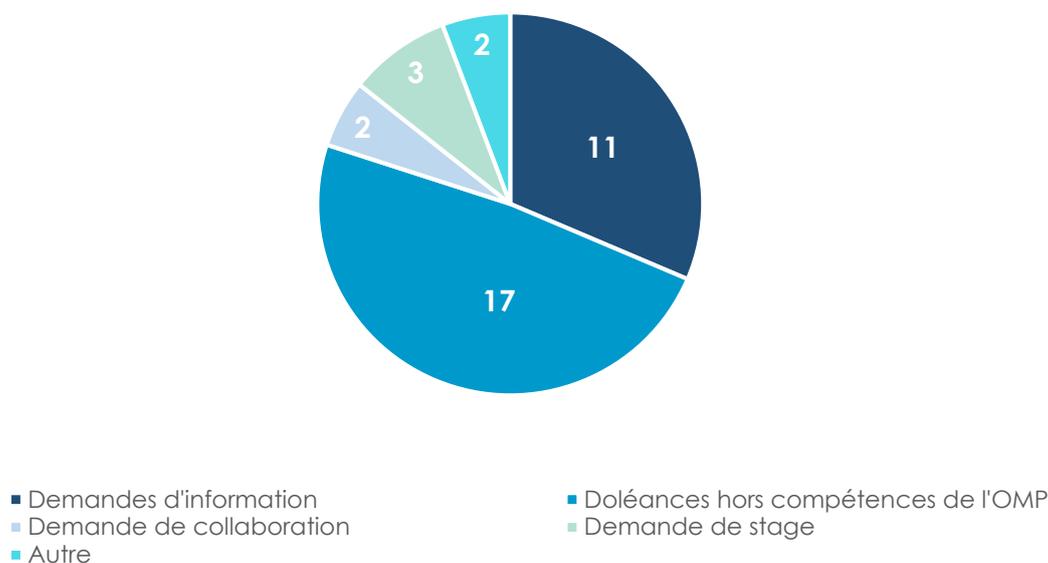
En ce qui concerne les 8 autres dossiers où une rencontre de médiation a été effectuée, 3 ont été traités en moins de 2 mois, 2 entre 2 à 4 mois et 3 entre 4 à 6 mois.

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

La durée d'une séance de médiation peut varier de 30 minutes à 3 heures.

Le temps dévolu aux dossiers, y compris l'aspect administratif est en moyenne de 3,5 heures (médiane de 2,5 heure) entre le plus élevé 14 heures et le plus court 20 minutes.

03 Autres sollicitations



Entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2022, **35** 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 traiter les conflits entre les membres des polices cantonales ou municipales et les citoyens et citoyennes par l'écoute, l'explication et la médiation.

Ainsi, les « demandes d'information » reçues en 2022 portent principalement sur le fonctionnement de l'OMP (dont un juge, un policier et l'Office fédéral des douanes et la sécurité des frontières ou les procédures de la police. Ces demandes peuvent venir autant de professionnels que de la population. Nous avons également reçu une demande d'information concernant le domaine pénitentiaire. Par ailleurs, une étudiante réalisant un travail sur le profilage ethnique a pris contact avec nous.

Les « doléances ou demandes hors compétences » reçues en 2022 concernaient des conflits entre privés (dont une demande portant sur un conflit avec un policier dans le cadre de sa vie privée) ou encore des doléances relatives à la police d'autres cantons, la Fondation des parkings ou un service de la Confédération.

L'OMP a également traité des « demandes de collaboration » de policiers en formation pour devenir officiers supérieurs. A noter qu'une demande de policiers belges pour un étude sur « la force/violence utilisée par la police » nous est parvenue, ainsi qu'une demande d'un policier libanais qui, dans le cadre de son master, souhaitait mettre en place un service de médiation entre la police et la population dans son pays.

Les demandes de stages émanent majoritairement d'étudiants et d'étudiantes en médiation.

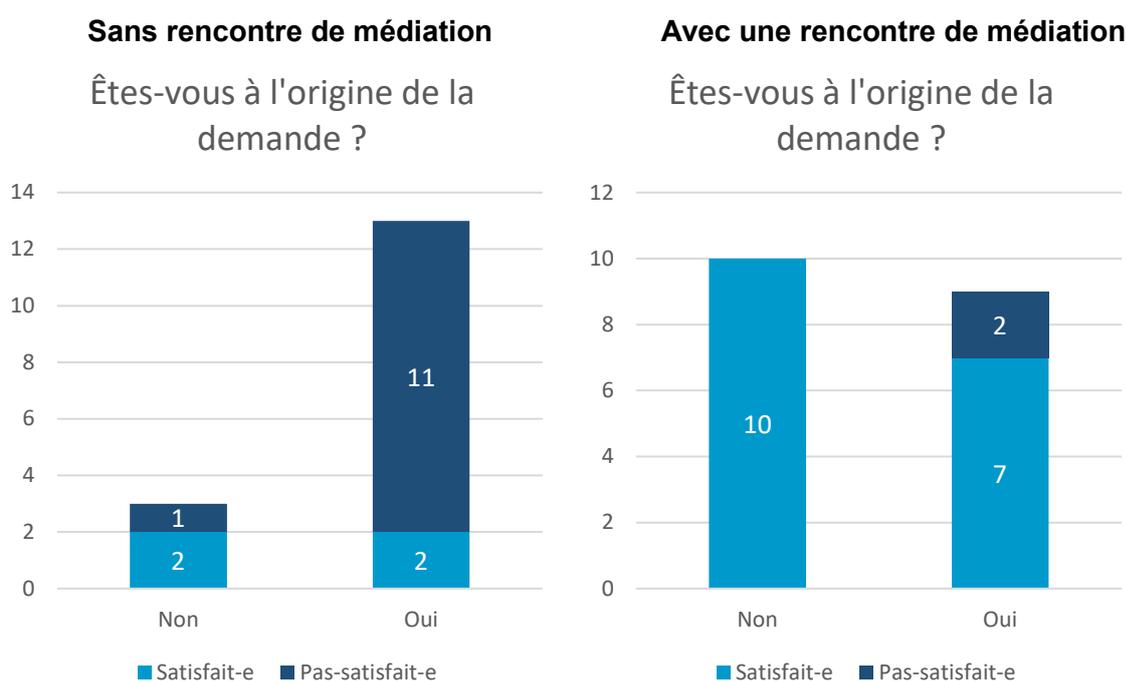
On peut relever que 5 membres de la police nous ont sollicité en 2022 : 2 pour des demandes de collaboration, 2 pour des demandes d'information et 1 pour une doléance hors de nos compétences, un conflit avec un collègue.

04 Niveau de satisfaction

En 2022, le questionnaire de satisfaction envoyé par mail a été remplacé par un sondage en ligne. Outre le fait qu'il soit plus précis, ce nouveau procédé garantit l'anonymat des réponses. Sur 90 questionnaires envoyés, 35 ont été entièrement complétés, soit presque 40% : le double du taux de retour des années précédentes.

Un peu plus de la moitié des personnes qui ont répondu au sondage ont participé à une rencontre de médiation (54,3%).

La tenue d'une médiation ou non dans le processus de l'OMP influence grandement la satisfaction des usagers quant à l'issue de l'intervention. Presque tous les répondants sont satisfaits lorsqu'une rencontre de médiation a lieu, alors que très peu de personnes le sont en l'absence d'une rencontre de médiation.



On peut également observer de manière générale que les personnes qui ne sont pas à l'origine de la demande, quasiment exclusivement les membres de la police, sont presque toujours satisfaites (92%) de l'issue de l'intervention de l'OMP contrairement à celles qui ont saisi l'intervention de l'OMP et qui ne le sont qu'à 41%.

L'inégalité de traitement (28,6% des réponses⁵) et l'attitude des agents et des agentes (24,5%) sont les principaux motifs mentionnés dans les réponses, avant le manque de proportionnalité (20,4%). Les attentes mentionnées dans le sondage par les personnes qui ont fait appel à l'OMP sont principalement d'être entendues (19% des réponses), de dénoncer/informer (15%), de rencontrer le membre de la police ou le citoyen ou la citoyenne impliquée (14%), d'être reconnue innocente ou de bonne foi, que la personne mise en cause s'excuse (11%), de mieux comprendre la situation (11%), enfin que la personne mise en cause reconnaisse ses torts (10%) ou soit punie (7%).

Il est ici à relever que, bien évidemment, le 100% des personnes qui souhaitent que la personne mise en cause soit punie n'ont pas été satisfaites puisque ce n'est pas le but de l'OMP.

⁵ Un même répondant pouvait sélectionner plusieurs réponses

Le fait que la rencontre n'ait pas pu avoir lieu est cité à plusieurs reprises dans les commentaires pour expliquer l'insatisfaction. Le fait de ne pas avoir été compris par l'autre partie ou de ne pas avoir obtenu la réponse attendue est également mentionné.

Bien que la majeure partie des personnes qui saisissent l'OMP ne s'estiment pas satisfaites à l'issue du processus (59%), le cadre proposé par l'OMP et les compétences de celui-ci ne semblent pas remis en question.

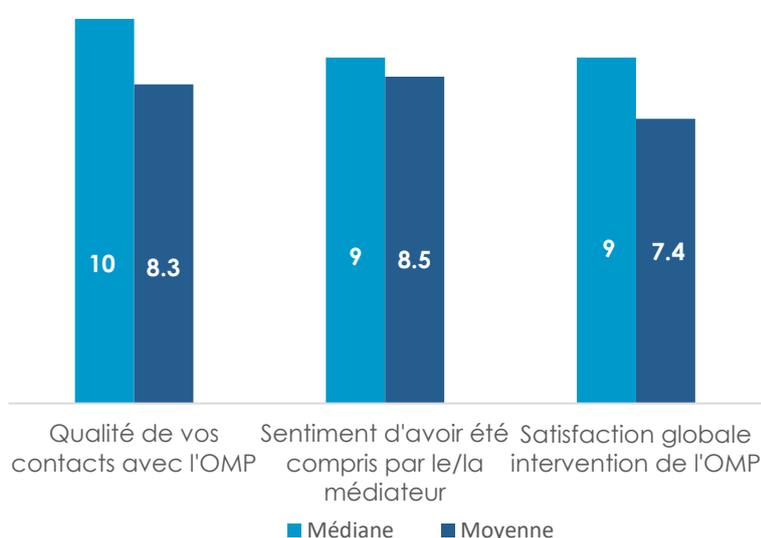
«(...) Néanmoins la médiatrice a eu une position juste.»

«Le médiateur était aimable et a bien compris la situation. J'ai encore confiance en le médiateur et la hiérarchie supérieure de la Police Genevoise»

Ainsi, comme le montre le tableau ci-dessous, sur une note de 1 à 10 (de pas du tout satisfait à pleinement satisfait) la qualité des contacts avec l'OMP, le sentiment d'être compris par la médiatrice ou le médiateur, la satisfaction globale de l'intervention de l'OMP sont de manière générale bien notés par les participants au sondage. On peut relever que les gens qui n'ont pas eu de médiation, malgré une note de satisfaction globale quant à l'intervention de l'OMP plus basse, sont satisfaits des contacts avec l'OMP et ont le sentiment d'avoir été compris par la médiatrice ou le médiateur.

Enfin, sur les 35 personnes ayant répondu au sondage, 27 recommanderaient l'OMP, 4 ne savent pas et 4 ne le feraient pas.

A noter que le nombre de 35 réponses correspond à un volume faible pour établir rigoureusement des statistiques et tirer des conclusions. Celles-ci devraient être infirmées ou confirmées par les prochaines éditions.



La moyenne correspond à l'ensemble des notes divisé par le nombre de répondants et de répondantes. Cette mesure est fortement impactée par les valeurs extrêmes.

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

L'année 2022 en actions

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

En 2022, l'organisation du service s'est stabilisée et les actions se sont centrées sur la communication, le travail de réseau et le développement d'une expertise dans les domaines de la médiation et de la police. Une attention particulière a été portée à la déontologie et aux droits humains, ainsi qu'au développement des relations avec le pouvoir judiciaire et les polices municipales.

Nous avons notamment :

Droits humains et discrimination

- rencontré une délégation du Groupe de Travail d'experts sur les personnes d'ascendance africaine de l'ONU dans le cadre de leur visite en Suisse;
- participé au 7ème Colloque sur le droit de la police organisé par le Centre suisse de compétence pour les droits humains (CSDH) : «Gestion des plaintes contre l'usage de la force par la police»;
- participé au webinaire organisé par l'organisation britannique Public Policy Exchange's (PPE) : «Tackling Discrimination Within the Police Force: Rooting Out Racism, Misogyny and Homophobia from UK Policing Through Institutional Reform»;
- participé à la Séance de la Commission consultative sur les droits humains organisée par le DSPS;
- rencontré des collaborateurs du Bureau de l'intégration des étrangers afin d'envisager des pistes de collaboration concernant le profilage ethnique et la discrimination;
- rencontré la responsable de la lutte contre la discrimination à Dialogai;

Police

- participé aux séances de mise en place de la commission de suivi du code de déontologie de la police cantonale genevoise;
- 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;
- visité la Centrale d'engagement, de coordination et d'alarme (CECAL) de la police;
- rencontré les magistrates et les magistrats et les responsables en charge de la police municipale de la Ville de Genève, de la Ville de Meyrin et de la Ville du Grand-Saconnex, ainsi que les responsables de la police municipale de la Ville d'Onex;

Pouvoir judiciaire

- participé en tant que représentant du département (DSPS) au sous-groupe «conduite de la procédure» du travail sur la médiation piloté par le pouvoir judiciaire;
- participé à la rencontre annuelle entre les médiateurs et les juges du Tribunal des mineurs;
- rencontré le Procureur général;

Jeunesse

- rencontré la cheffe du Service de la jeunesse de la Ville de Genève, ainsi que son adjointe responsable des correspondants de nuit.

Nous avons aussi :

Communication/médias

- collaboré avec le CFPS et les services de communication de la police et du DSPS pour l'élaboration d'une capsule de communication audio-visuelle;
- été interviewés sur notre travail par un journaliste de la Tribune de Genève («Des médiateurs contre les abus de la police et la défiance», Tribune de Genève du 5 mai 2022)

L'année 2022 en analyse

L'OMP a ouvert 71 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 plus de 100'000 (119'199 en 2022) - incluant les interventions, les annonces et les dépôts de plainte contre inconnus dans les postes.

Médiation dans le cadre d'amendes d'ordre et de contraventions

En 2022, l'OMP a été saisi à 22 reprises par des personnes ayant fait l'objet d'une contravention ou d'une amende d'ordre.

Certaines personnes qui ont saisi l'OMP ont exprimé un besoin d'être entendu par l'agent ou l'agente les ayant verbalisés, notamment un besoin de discuter de l'appréciation qui a été faite des faits et de leur qualification en infraction. D'autres personnes avaient besoin de comprendre le processus de contravention et les risques associés à une contestation. D'autres, enfin, pensaient que l'agent ou l'agente les avait sanctionnés comme mesure de rétorsion en retenant une infraction aussi lourde que possible. De nombreuses questions ont été posées à l'OMP.

Quelle est la marge de manœuvre de l'agent ou de l'agente dans le prononcé de la sanction ?

Lorsqu'un agent ou une agente de police constate des faits constitutifs d'une infraction, il ou elle peut délivrer, pour des infractions de faible gravité, une **amende d'ordre**. En 2022, 24'984 amendes d'ordres ont été remises en mains propres et 552'309 amendes d'ordres-radar relevées par des moyens techniques ont été remises par courrier postal au détenteur du véhicule. Celles-ci ne peuvent être contestées autrement qu'en formant opposition à l'ordonnance pénale, rendue en cas de non-paiement de l'amende d'ordre dans le délai. Pour des infractions plus graves ou non comprises dans l'ordonnance sur les amendes d'ordres (OAO), il ou elle peut également établir un rapport de contravention qui décrit les faits et qualifie l'infraction à laquelle ils correspondent. Ces rapports sont transmis aux services potentiellement concernés (Service des contraventions pour la condamnation pénale et, par exemple, Service des automobiles et de la navigation, pour une éventuelle sanction administrative, telle qu'un retrait de permis de conduire). Les actes encore plus graves, soit les délits et les crimes sont soumis directement au Ministère public.

L'amende d'ordre non payée se transforme en **contravention** (146'548 occurrences en 2022) et fait l'objet d'une condamnation par ordonnance pénale. Cette dernière est composée d'un montant qui représente la peine (montant de l'amende), ainsi que d'un émolument, proportionnel à cette dernière.

Le montant des amendes d'ordre est fixé par une ordonnance fédérale (OAO) et celui des contraventions par le barème de taxation relatif aux contraventions émis par le Ministère public. Ce barème, disponible sur internet, contient également le libellé des infractions ainsi que leurs bases légales. Ces catalogues d'infractions⁶, visent à assurer un traitement objectif et factuel des infractions, réduit au maximum la marge de manœuvre de la police dans le choix des sanctions infligées et évite autant que possible les traitements de faveur ou de défaveur.

⁶ Ordonnance sur les amendes d'ordre (OAO, RS 314.11); Règlement fixant le tarif des frais en matière pénale (RTFMP, RS GE E 4 10.03) ; Directive D.7 – Taxation – annexe Barème de taxation relatif aux contraventions, <https://justice.ge.ch/media/2021-02/directive-d.7-bareme-taxation-contraventions.pdf>, consulté le 02.05.2023.

Est-ce que l'agent ou l'agente peut revenir sur sa position, notamment lors d'une médiation ?

Un petit nombre de personnes souhaite venir en médiation pour discuter de la décision de l'agent ou de l'agente. L'OMP n'a pas pour mission, ni pour compétence, de discuter du bien-fondé d'une décision et peut uniquement travailler sur sa compréhension et sur des problématiques d'attitude. Une saisine de l'OMP peut se faire en parallèle d'une procédure d'opposition à la sanction, qui doit être initiée dans les dix jours à compter de la notification de l'ordonnance pénale. Dans presque la moitié des 22 demandes reçues, une procédure d'opposition à l'ordonnance pénale rendue par le service des contraventions était en cours.

Dans le cadre de la procédure d'opposition, l'agent ou l'agente concernée pourra prendre position sur le dossier et la contestation, confirmer les faits reprochés ou les infirmer, uniquement s'il ou elle estime avoir initialement compris la situation de manière erronée. L'agent ou l'agente ne peut pas changer d'avis et retirer une amende sans motif factuel et objectif, que celui-ci émerge lors de la médiation ou non.

À quel moment de la procédure en matière de contravention pourrai-je être entendu ?

Les procédures de contravention et d'opposition sont écrites, ce qui ne permet pas d'échange direct entre citoyen ou citoyenne et agent ou agente de police, notamment au vu du très important volume de contraventions traitées par année (343'171 procédures de contraventions en 2022) qui rend difficilement gérable une procédure d'audition systématique. Ainsi, seule une audience au Tribunal de police – qui a reçu en 2022, 3'642 procédures de contraventions, soit 1.7% des ordonnances pénales rendues par le SDC) –, qui interviendra souvent plusieurs mois après la condamnation par ordonnance pénale, permettra à chacun d'exprimer son point de vue oralement, en principe en présence de l'autre. En 2020, 95% des procédures devant le Tribunal de police ont abouti à une condamnation (3'042 condamnations, 148 acquittements et 11 classements). Ainsi, si la procédure au Tribunal de police permet d'être entendu elle donne rarement gain de cause à la personne qui fait opposition. Par contre, lors de l'administration des preuves initiale menée par le service des contraventions, 25.7 % des oppositions aboutissent à une ordonnance de classement rendue par ce même service.

Est-ce que je risque d'aller en prison à cause d'une amende ?

A défaut de paiement, malgré le rappel envoyé par le service des contraventions, les ordonnances pénales font l'objet d'une procédure de poursuite (28'523 procédures engagées en 2022). Dans certaines conditions, notamment en cas d'acte de défaut de biens délivré ou à défaut d'adresse privée en Suisse, le service des contraventions engage une procédure de conversion du montant de l'amende en peine privative de liberté de substitution.

Il y a donc un risque, en cas de non-paiement, de se retrouver en prison (9'052 procédures engagées en 2022). Des aménagements de paiement en fonction des moyens de la personne amendée peuvent le cas échéant être accordés à certaines conditions pour éviter cette issue.

Le rôle de l'OMP

L'OMP s'est ainsi employé en 2022 à expliquer le fonctionnement de la délivrance d'amendes ou de contraventions et le rôle qu'y joue la police. Ceci a permis une meilleure compréhension par les citoyens et citoyennes du travail de la police et d'éviter que ne se propage un sentiment de punition personnelle à réception d'une sanction. Cela permet également de mieux distinguer la contravention d'éventuelles tensions d'ordre relationnel lors de sa délivrance. La tenue de médiations, entre les personnes concernées, visait à permettre des échanges sur le prononcé de contraventions et la compréhension que les protagonistes avaient de la situation,

notamment lorsque le citoyen ou la citoyenne estime n'avoir pas commis la faute qui leur est reprochée.

Bien que lors de ces médiations les policiers ou policières ne peuvent revenir sur leur décision, à un stade précoce de la procédure et avant la saisine du Tribunal, elles offrent aux parties la possibilité de s'exprimer et d'échanger sur les désaccords liés à une situation, évitant parfois que la personne mise en contravention poursuive une procédure souvent décrite comme longue, coûteuse et difficile à supporter. Enfin, l'OMP a parfois offert un espace d'écoute à des personnes qui ne se sont pas senties entendues par la police lorsqu'une amende ou une contravention leur ont été infligées (cf. exemple p. 11).

S'il n'est pas possible de s'opposer au prononcé d'une ordonnance pénale par le biais de l'OMP, la discussion sur le déroulement et les motifs peuvent permettre d'en comprendre mieux les raisons. En cas de procédure d'opposition formelle ouverte auprès du Service des contraventions, il est possible de décider après la médiation si la poursuite de la procédure d'opposition apparaît encore opportune.

Evaluation du dispositif de médiation

L'évaluation de l'OMP doit permettre d'améliorer son fonctionnement et la qualité de ses services; elle permet aussi de vérifier son utilité.

La réponse à la question de savoir de quelle manière évaluer un dispositif de médiation, avec quelle méthode et quels critères, n'est ni évidente, ni unique.

A notre connaissance très peu de services de médiation, quel que soit leur public, ont mis en place des mesures d'évaluation de leurs pratiques. A Genève, par exemple, l'impact du travail de l'espace de médiation des HUG sur les soignants et sur leur relation avec les patients et les patientes a pu être analysé par des étudiants en médecine pour leur travail de bachelor. Le Groupe de confiance, qui gère les conflits entre collaborateurs et collaboratrices de l'administration, évalue quant à lui la satisfaction des requérants, d'une part sur la base de l'observation de ses collaborateurs et collaboratrices (n=254) et d'autre part à partir des réponses d'une enquête de satisfaction envoyée aux personnes qui l'ont sollicité (n=17)⁷. Un autre exemple met en évidence la complexité et la diversité des approches pour évaluer la médiation : c'est celui du médiateur de la République en France, lequel n'évaluait que les médiations tentées après sélection et non pas l'entier des sollicitations reçues. Ce travail de sélection, visait notamment à n'entrer en matière que sur des cas défendables afin de ne pas décrédibiliser l'institution et de garantir un taux de satisfaction élevé⁸.

Le sondage de satisfaction de l'OMP

Dès son ouverture en 2016, l'OMP a mis en place un questionnaire de satisfaction envoyé à toutes les personnes qui le sollicitent. Le sondage utilisé depuis début 2022 garantit l'anonymat et est plus détaillé. Il donne notamment des informations sur les motifs et les attentes des personnes qui sont à l'origine de la demande. Il permet de connaître la réaction des personnes lorsqu'elles sont contactées par l'OMP, s'il y a eu une rencontre de médiation ou s'il s'est agi d'une médiation déléguée par un tribunal.

⁷ Rapport annuel d'activité 2022 du Groupe de confiance pp.32-35.

⁸ Pierre-Yves Baudot, professeur de sociologie à l'Université Paris-Dauphine, conférence introductive, 50 ans de médiation dans la République, Paris, 23 janvier 2023.

Nous avons cherché à mesurer la satisfaction de différentes manières : celle des demandeurs et demanderesse en fonction de leurs attentes et la satisfaction de tous les protagonistes à l'issue du processus.

Les médiatrices et les médiateurs ne sont généralement pas tenus pour responsables des résultats car ceux-ci dépendent aussi largement du contexte, du degré de conflictualité ainsi que des motivations et de la personnalité des personnes impliquées. En revanche, les médiatrices et les médiateurs sont responsables du processus et doivent offrir un cadre adéquat à la discussion qui doit être confidentiel, impartial et bienveillant. Afin d'évaluer ce cadre, des questions ont été posées sur la qualité des contacts avec l'OMP, le sentiment d'avoir été compris par la médiatrice ou le médiateur et la satisfaction globale relative au traitement de la situation par l'OMP.

Les réponses à la question de savoir si les personnes recommanderaient l'OMP donnent des indications sur la satisfaction liée au dispositif.

Enfin, nous avons également cherché à vérifier l'impact de la médiation sur la perception et le changement de comportement.

Des résultats qui interpellent

Les résultats du nouveau sondage de satisfaction, bien que sans surprises, ont provoqué une certaine perplexité sur les conclusions à en tirer.

En effet, les réponses révèlent que parmi les 22 personnes à l'origine de la demande qui ont rempli le questionnaire, seul un tiers de celles-ci déclarent leurs attentes satisfaites. Bien sûr, selon l'attente de départ, on a une plus ou moins grande probabilité d'être satisfait par une médiation.

La satisfaction quant à l'issue de l'intervention de ces mêmes personnes est légèrement plus élevée (41%), car si toutes les personnes qui disent avoir eu leurs attentes satisfaites sont également satisfaites du résultat de l'intervention, un petit pourcentage est content du résultat même si leurs attentes n'ont pas été remplies.

Le taux semble à première vue tout de même assez bas et la première question qui vient à l'esprit est la pertinence du dispositif.

Est-ce que la médiation faite par un tiers neutre et impartial est le bon outil ?

Cependant, lorsqu'une rencontre de médiation a lieu, le taux de satisfaction des personnes qui sont à l'origine de la demande grimpe à presque 80%. Ce qui indiquerait que les rencontres de médiation répondent à une demande.

Parmi les éléments cités à l'origine de l'insatisfaction figure le fait que la rencontre n'a pas pu avoir lieu à cause du refus d'un membre de la police. En 2022, une rencontre de médiation a été refusée à 6 reprises.

Cela ne veut pas dire pour autant qu'il faille multiplier les rencontres pour que les personnes soient plus satisfaites, car toutes les situations ne sont pas « bonnes à médier » et toutes les personnes ne sont pas aptes à discuter.

L'OMP est-il impartial?

Un autre élément à prendre en considération dans les réponses est que presque toutes les personnes qui ne sont pas à l'origine de la demande, toutes membres de la police, et qui ont répondu au sondage (13) sont satisfaites de l'issue de l'intervention de l'OMP, qu'il y ait eu une médiation ou pas.

Cette différence de satisfaction entre les personnes qui nous sollicitent, principalement la population, et ceux qui nous répondent, majoritairement les membres de la police, pose à première vue la question de savoir si l'OMP est vraiment impartial dans le traitement des demandes. Le fait que les demandeurs et demandresses comme les répondants et répondantes disent s'être senties comprises par la médiatrice ou le médiateur infirme cette hypothèse d'un manque d'impartialité de l'OMP.

De plus, 100% des personnes qui sollicitent l'OMP sont déjà mécontentes à la base. Elles ont des attentes contrairement à celles et ceux qui leur répondent. Lorsqu'on sait qu'il est plus énergivore pour le cerveau de changer une opinion que de la confirmer, il s'agit d'un biais important à prendre en considération pour interpréter la satisfaction des personnes qui nous contactent. Il est plus facile d'être satisfait lorsqu'on n'a pas d'attente que lorsqu'on en a une.

Les perceptions changent difficilement

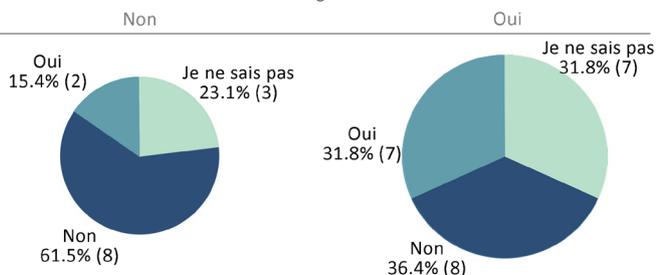
Autre résultat troublant : l'ensemble des personnes qui ne sont pas à l'origine de la demande, les membres de la police, n'ont pas changé leur perception après le passage à l'OMP. D'ailleurs, seules 2 personnes sur 13 feraient différemment à l'avenir dans une situation similaire et 3 répondants et répondantes ne savent pas alors que la majorité agirait de la même manière. Parmi les personnes qui ont sollicité l'OMP, 18% d'entre elles seulement ont changé de perception après leur passage à l'OMP. Environ 30% feraient les choses différemment alors que 31,8% ne savent pas s'ils ou elles feraient autrement dans une même situation. Les personnes qui modifieraient leur comportement ont notamment mentionné :

« Je ferais attention à la proportionnalité. »

« Lors de l'interpellation, sous la pression des agents, j'ai été trop émotionnelle et cela s'est retourné contre moi. »

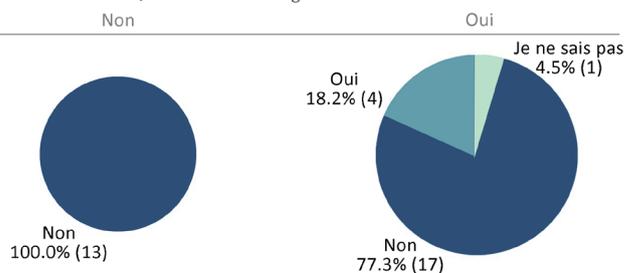
A l'avenir, feriez-vous les choses différemment dans une situation similaire ?

Q2. Êtes-vous à l'origine de la demande ?



Votre perception de la situation a-t-elle changé après votre passage à l'OMP ?

Q2. Êtes-vous à l'origine de la demande ?



Qu'est-ce qui peut être amélioré ?

Ni les compétences des professionnels de l'OMP, ni la pertinence du dispositif ne sont globalement remises en question. Les personnes qui nous sollicitent se déclarent en majeure partie satisfaites quant à la qualité des contacts avec l'OMP, au sentiment d'avoir été compris par la médiatrice ou le médiateur et au traitement de la situation par l'OMP. Par ailleurs, plus de 77% des personnes interrogées recommanderaient l'OMP:

« Car communiquer permet de souvent comprendre le point de vue de l'autre. »

« L'intervention d'un médiateur peut contribuer à mettre en lumière certains aspects, sous un angle différent qui permet de trouver un consensus et ainsi débloquer une situation. »

« Pour son sérieux, sa pro-activité et son professionnalisme. »

Le processus de médiation pourrait, néanmoins, encore être amélioré afin de diminuer les déceptions et d'augmenter les chances de se comprendre lors de la rencontre.

Pour régler un conflit, il faut alors que l'OMP ne prévoie qu'une séance commune, en particulier parce que les conflits traités à l'OMP ne portent en général que sur une interaction ponctuelle, alors qu'en médiation il faut souvent plusieurs séances pour arriver à « faire bouger » les perceptions et aboutir à une entente.

Il est important que l'OMP prépare bien les personnes qui le sollicitent à cette réalité. Une séance ne permet pas forcément d'obtenir ce qu'on veut de l'autre personne, mais elle offre au moins la possibilité d'une tentative allant dans ce sens, la possibilité d'agir en pouvant dire ce qu'on pense sans se soucier outre mesure de ce que l'autre en fera.

Alors qu'il y a presque systématiquement un entretien préliminaire dans les locaux de l'OMP avec les citoyens et les citoyennes qui le sollicitent, les entretiens préliminaires avec les membres de la police se font principalement par téléphone afin de soustraire le moins de temps possible aux autres tâches qu'ils ont à effectuer. Nous pourrions désormais envisager plus souvent des entretiens en présentiel si cela peut faciliter le dialogue lors de la rencontre. Ce qui d'ailleurs a été proposé par une personne ayant répondu au sondage :

« Solliciter plus d'action et d'investissement de la part des forces de police dans le processus de médiation. »

Dans la mesure où les personnes qui se rencontrent à l'OMP appartiennent souvent à des mondes aux logiques et aux manières de communiquer très différents les unes des autres, le développement d'outils spécifiques autre que la parole pourrait être intéressant à explorer.

En ce qui concerne les personnes qui sollicitent l'OMP et qui souhaitent que les agents ou les agentes de la police soient punies ou qu'une autorité pour le moins reconnaisse leur point de vue, il leur est toujours proposé d'écrire à la commandante de la police ou au Ministère public.

Environ un quart des personnes qui nous ont saisis en 2022 étaient dans une situation générale très précaire, présentant un discours dont nous avons des difficultés à percevoir la cohérence et dont les demandes nous apparaissaient éloignées du domaine d'intervention de l'OMP. Même si des médiations ont tout de même été réalisées dans certains cas, plutôt avec des représentants de la police, il vaudrait la peine de réfléchir à un processus concerté avec d'autres partenaires pour répondre au mieux à ce type de demande.

Il ressort également des commentaires que nous devrions mieux communiquer sur notre existence:

« Je pense qu'il serait d'utilité publique de faire connaître ce service à travers une info média régulière. »

« (...), le ministère de tutelle doit absolument donner les moyens suffisants pour que cet organe soit connu par le plus grand nombre possible de citoyens. »

L'OMP est-il utile ?

En prenant notamment en compte la marge d'erreur et le nombre modeste de réponses, le sondage n'est peut-être pas un outil suffisant pour évaluer en toute rigueur la complexité d'un service de médiation, mais il a l'avantage de donner des tendances.

Les rencontres de médiation semblent satisfaire une partie des personnes qui nous sollicitent, même si toutes les demandes ne peuvent être résolues par une médiation et que les perceptions changent finalement peu.

L'utilité de la médiation peut difficilement être évaluée par le nombre des personnes contentes, mais plutôt sur le fait qu'elle offre une opportunité unique et rapide de s'exprimer, d'être écouté et de discuter d'égal à égal.

« Je pense que c'est une bonne chose de pouvoir s'exprimer sans passer par un tribunal. »

« Un bon endroit afin de comprendre le ressenti de toutes les parties intervenantes. »

« Merci pour cette opportunité de communiquer avec la Police »

« Merci pour votre travail, car grâce à vous la procédure dans laquelle j'étais impliqué a pris fin et cela m'a rendu très heureux. »

« Rapide et efficace. Ne changez rien. »

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.

L'OMP a rencontré à 4 reprises la **commandante de la police cantonale** durant l'exercice 2022.

Ces réunions ont permis de discuter anonymement de situations qui ont interpellé les médiatrices et le médiateur et/ou des mécontentements qui apparaissent avec une fréquence régulière. Les problématiques abordées cette année concernaient notamment le besoin de donner son point de vue ou les incompréhensions suite à des amendes ou des mises en contravention (voir la partie analyse sur les contraventions p.26) ou encore le droit d'un individu de prier dans l'espace public. La commandante de la police cantonale a pu confirmer à l'OMP que le vouvoiement est de rigueur sauf pour un jeune enfant et que le délai pour la rédaction d'un rapport de police est d'au maximum 3 mois.

Par ailleurs, l'OMP peut également renseigner la commandante de la police cantonale à sa demande sur les problématiques récurrentes, tout en préservant l'anonymat. Ainsi, l'OMP a pu l'informer ne pas avoir traité de doléances portant sur un comportement sexiste ou harcelant d'un membre de la police à l'encontre d'un citoyen ou d'une citoyenne.

La discussion initiée en 2021 autour des enjeux de la fouille des personnes transgenre ou en transition s'est poursuivie cette année à la suite du changement de législation le 1^{er} janvier 2022 qui permet à toute personne âgée de 16 ans et plus, et qui n'est pas sous tutelle légale, de changer de sexe et de prénom par le biais d'une simple déclaration à l'état civil.

Des points sur la collaboration entre la commandante de la police cantonale et l'OMP ont été clarifiés, en particulier en ce qui concerne le maintien de la confidentialité. Ainsi, si tout membre de la police est libre de refuser la médiation, si celui-ci ne répond pas, après plusieurs tentatives, aux sollicitations de l'OMP, ce dernier saisira la commandante. Lorsqu'un membre de la police donne des informations qui semblent peu fiables dans le cadre d'une médiation, l'OMP fait remonter anonymement à la commandante qui fait un rappel général si les informations données par le policier sont erronées.

Un ordre de service sur l'OMP, qui mentionne ces points, a d'ailleurs été finalisé en 2022 et est entré en vigueur en janvier 2023.

En 2022, l'OMP a rencontré à une reprise le **chef du Département** afin de lui présenter son rapport d'activité 2021.

Perspectives 2023

A la fin de l'année 2023, l'équipe en place achèvera son mandat de quatre ans. Si les bases du service sont posées, son fonctionnement peut encore être amélioré et doit constamment s'adapter et évoluer.

Ainsi, comme l'ont fait remarquer plusieurs personnes qui ont répondu au sondage de satisfaction, l'OMP reste encore assez méconnu de la population. Nous continuerons donc en 2023 à communiquer sur notre existence notamment en allant rencontrer nos différents partenaires.

Par ailleurs, la médiation entre les citoyens et les citoyennes et les membres de la police a ses spécificités, notamment une asymétrie entre les personnes impliquées, qui ne se sont croisées la plupart du temps qu'une fois et brièvement dans leur vie. Les bases de l'OMP posées et après plusieurs années d'expérience, il sera maintenant intéressant et utile de pouvoir réfléchir à développer des outils de gestion des conflits et un processus de médiation encore plus adapté aux types de situations traitées par l'OMP.

Il serait également pertinent de chercher à apporter une réponse mieux adaptée aux personnes en souffrance dont nous avons parfois de la peine à cerner les demandes et qui nous sollicitent tout comme de nombreux autres services de l'Etat.

En cheminant de doutes en succès, l'OMP poursuivra ses efforts pour proposer un espace complémentaire aux procédures judiciaires, un espace qui offre à toutes et à tous la possibilité précieuse d'être rapidement entendus, de pouvoir s'exprimer et, pourquoi pas, de mieux se comprendre.

Enfin, l'OMP se réjouit du développement du volet prévention et promotion des bonnes pratiques grâce aux synergies qui pourront être mises en place avec le service de communication de la police et sa participation au sein de la commission de suivi du code de déontologie.



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

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

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

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