



Rapport d'activité 2024

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



REPUBLIQUE
ET CANTON
DE GENEVE

POST TENEBRAS LUX

Sommaire

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	7
c) La différence entre la médiation et les procédures judiciaires	8
02 Assurer une bonne compréhension par le public du travail de la police	8
03 Recommandations	8
Valeurs ajoutées	9
Exemples	10
01 Concilier deux logiques	10
02 Contenir et prévenir	12
03 Les limites de la médiation	13
L'année 2024 en chiffres	14
01 Évolution des demandes	14
02 Doléances	15
a) Nombres de requêtes par canal de saisine en 2024	15
b) Évolution des requêtes par canaux de saisine depuis 2016	16
c) Ce dont les gens se plaignent	17
d) Services concernés	19
e) Types d'interventions effectuées	20
f) Durée de traitement	21
03 Autres sollicitations	22
04 Niveau de satisfaction	23
L'année 2024 en actions	26
L'année 2024 en analyse	27
Les rapports avec la cheffe du département et la commandante de la police	35
Perspectives 2025	36

Editorial

Nous vous prévenons : l'édition 2024 de notre rapport d'activité est plutôt dense à l'image de l'année 2024 qui fut bien remplie tant au niveau du nombre de situations traitées que des réflexions et projets menés par l'équipe du MIPP.

Cette année nous avons choisi de mettre en lumière à travers les exemples une problématique récurrente et importante : celle des **troubles psychiques** (pp. 10-13). Même si cette thématique n'est à priori pas au centre de notre mission, il nous a paru important de rendre visible cette réalité de notre travail et de celui de la police et prendre le temps de réfléchir aux enjeux spécifiques pour le MIPP (p. 28).

Autre élément saillant : l'**augmentation de plus de 10% des saisines** par la population pour les dossiers de médiation (pp. 15-16) et de presque 150% des autres sollicitations qui sont des demandes que nous traitons principalement par de l'orientation (pp. 15 et 22). Même s'il est toujours difficile d'expliquer ces variations, nous pouvons faire l'hypothèse que le MIPP est non seulement plus connu mais aussi mieux référencé sur internet.

Le niveau de **satisfaction** tant sur les résultats de la médiation que sur l'intervention du MIPP reste bon (p. 23) et le changement de perception après la médiation même s'il reste minime évolue d'année en année vers un peu plus de remise en question (p. 25). Une petite étude exploratoire menée en 2024 par un chercheur de l'Université de Montréal nous permet d'avoir un éclairage supplémentaire sur la manière dont les membres de la police vivent leur participation à la médiation (p. 29).

Enfin, le développement du rôle d'observatoire, de prévention des conflits et de promotion des pratiques s'est développé en 2024 avec la participation du MIPP à la commission de suivi du code de **déontologie** de la police genevoise. En conséquence, vous trouverez cette année un chapitre sur les motifs de saisine un peu plus détaillé (p. 17) et une réflexion plus globale sur la déontologie ainsi que sur l'intérêt et les enjeux de l'implication du MIPP sur ces questions (p. 31).

Nous vous souhaitons une bonne lecture.

François Suter
Médiateur-adjoint

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-organe-mediation-police-rmedpol>

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.ge.ch/demander-aide-organe-mediation-police>
- 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 (80%)

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'État 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'État chargée de la sécurité pour 4 ans



François Suter

Médiateur-adjoint, sur mandat

Médiateur FSM, inscrit au tableau des médiatrices et médiateurs assermentés de la République et canton de Genève

Certificat en médiation, IPROMED

Ingénieur EPFL en Science des Matériaux,

Nommé par la Conseillère d'État chargée de la sécurité 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.

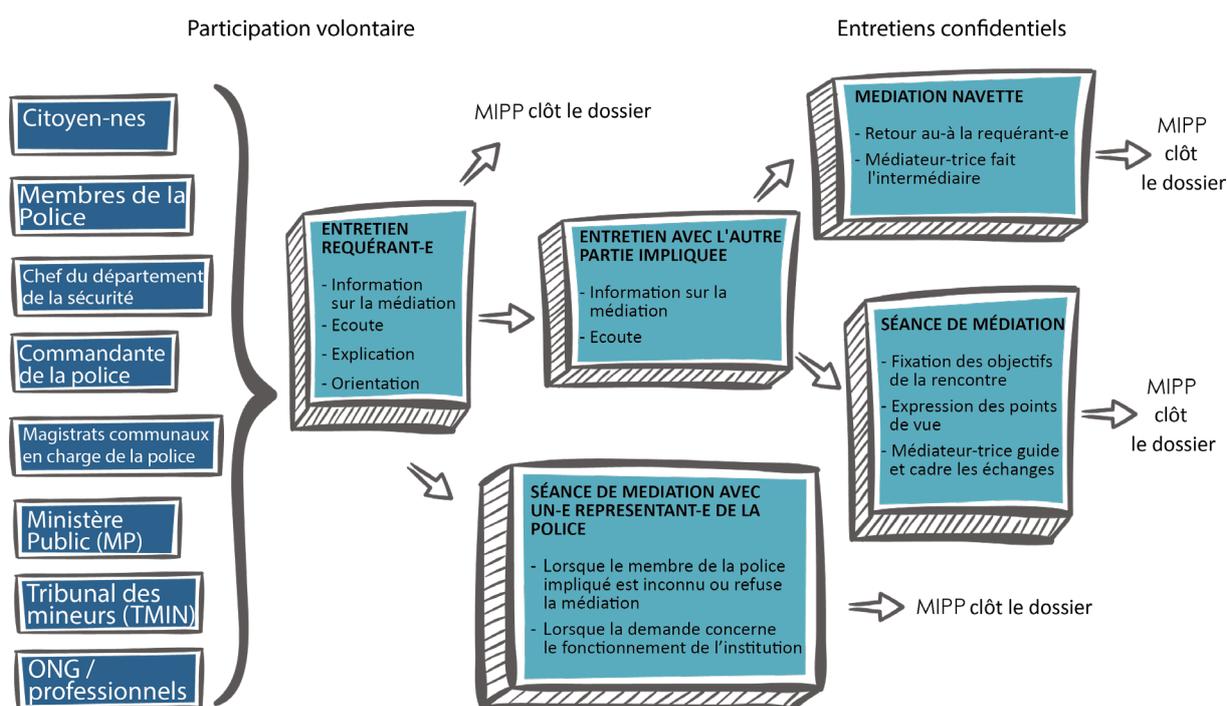
Le MIPP gère leurs différends par l'écoute et la médiation.

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

PROCESSUS DE MÉDIATION



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.

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.

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 Concilier deux logiques

La directrice d'une association qui gère un centre de consultations psychothérapeutiques et psychiatriques contacte le MIPP suite à un placement à des fins d'assistance (PAFA) qui "a causé beaucoup de tort physique et psychique à notre patient et (...) a bouleversé notre équipe".

Perspective de l'association : "ce qui aurait dû être un accompagnement sécurisé, s'est transformé en arrestation violente"

Lors de l'entretien préliminaire avec la directrice et la médecin psychiatre, elles expliquent que, suite à plusieurs déclarations inquiétantes du patient, il a été décidé de demander un placement en hôpital psychiatrique afin d'assurer sa protection et celle de son entourage. La médecin a voulu organiser cela en amont, cependant les différents interlocuteurs lui ont conseillé d'appeler le 144 lorsque le patient serait dans leurs locaux.

Elles racontent que le jour venu, alors que la consultation se déroulait avec une interprète et le personnel soignant, un collaborateur a appelé le 144. À leur arrivée la patrouille de police et les ambulanciers ont été placés dans la salle de réunion. Lorsque l'ambulancier est ensuite venu, seul, chercher le patient celui-ci a refusé de le suivre tout en le menaçant. À la surprise de la directrice qui pensait qu'il allait négocier, l'ambulancier s'est alors immédiatement retiré.

Elles poursuivent en expliquant que le patient, ayant finalement accepté le placement après discussion avec les thérapeutes, s'est dirigé seul vers la porte de sortie. À ce moment les policiers ont surgi en lui demandant où il allait. Le patient leur a dit de ne pas le toucher, s'est débattu, s'est frappé la tête contre le mur et s'est retrouvé au sol. Une deuxième patrouille est ensuite arrivée en renfort.

Le personnel du centre présent a voulu intervenir pour apaiser la situation mais les policiers leur ont ordonné de les laisser faire leur travail et de rentrer chez eux. Ils ont trouvé que la scène était extrêmement violente. Un des policiers avait une "position à la Georges Floyd", un genou sur la tête du patient. Un autre lui a mis un coup dans le flan.

Par la suite, la directrice et l'interprète se sont rendues auprès du patient dans l'ambulance. Alors qu'elles s'inquiétaient de savoir où étaient ses lunettes, un des policiers a répondu : "Je m'en fous de ses lunettes. J'ai d'autres choses à faire."

La médecin psychiatre et la directrice disent s'être senties dépossédées de la démarche. "On est potentiellement amené à travailler avec la police. Nous n'avons plus confiance." Elles se demandent s'il faut former les policiers, si on peut contenir quelqu'un autrement que par la force, si les ambulanciers sont formés à intervenir avec des personnes atteintes de troubles psychiatriques.

Perspective des policiers qui sont intervenus : "plus ils laissaient le monsieur libre plus il risquait d'être un danger pour lui ou les autres"

La médiatrice du MIPP prend contact avec les membres des deux patrouilles qui sont intervenues afin d'avoir leur point de vue et décider de la suite. Elle s'entretient par téléphone avec un représentant de chaque patrouille. Le policier de la 1ère patrouille explique notamment qu'un collaborateur du centre les avait informés de la situation et qu'il y avait un risque de passage à l'acte. Après s'être jeté contre le mur, le monsieur aurait essayé de lui

donner un coup de tête, puis de le mordre. Ses collègues et lui l'ont alors mis au sol et il s'est posé sur le monsieur pour l'immobiliser. La médiatrice lui dit que l'association se demande ce qui peut être fait pour éviter d'en arriver là. Il pense que ça ne dépend pas d'eux mais de l'attitude de l'individu.

Sur la deuxième partie de l'intervention le policier de la 2ème patrouille relève en particulier : "ils nous appellent pour les aider et après ils nous font des commentaires. Ça nous a agacé. C'est dénigrant et ils se mettent en danger."

Il est convenu de faire d'abord la médiation avec la 1ère patrouille, mieux à même de donner des explications.

Séance de médiation : réparer le choc

La rencontre se fait avec un policier, représentant ses collègues, et la responsable de l'association. Cette dernière commence par expliquer leur travail et le vécu traumatique des populations qu'ils reçoivent pour qui le lien de confiance est important. Elle ne comprend pas que le patient soit "passé de personne en danger à personne dangereuse".

Le policier précise qu'ils ont l'habitude de ces situations. Ce jour-là il est intervenu cinq fois aux HUG. Si l'ambulancier dit se sentir en danger, ils doivent prendre le relais.

"Patient" ou "individu" ? Ils se mettent d'accord sur le terme "personne" et passent en revue les événements pour savoir ce qui aurait pu être fait différemment.

Pour le policier, il ne pouvait pas faire autre chose du moment où la personne s'est jetée la tête la première contre le mur. Ils sont tous les deux d'accord pour dire que c'était très violent et qu'une personne en décompensation peut avoir beaucoup de force. Bien qu'il préfère ne pas avoir à en arriver là, le policier a dû user de la force pour l'empêcher de récidiver et le protéger. Il n'arrivait pas à le maintenir, raison pour laquelle il a appelé son collègue et demandé des renforts. La directrice demande pourquoi la personne a été frappée au niveau du flan. Le policier explique qu'il s'agit d'un coup de déstabilisation afin de détourner l'attention de manière à pouvoir le menotter.

Le policier dit avoir essayé au départ de lui parler en arabe puis en anglais sans succès. La fouille est obligatoire pour s'assurer qu'il n'a pas d'arme. Est-ce que c'est à cause de la police qu'il s'est jeté contre le mur ? Le policier dit qu'il a trouvé étrange qu'on lui demande de se cacher. Si la personne a un vécu traumatique avec la police il est peut-être préférable que le thérapeute explique sa présence dès le départ pour éviter l'effet de surprise.

Le policier s'excuse si l'intervention les a choqués. Il aimerait aussi que la directrice comprenne leur action.

La directrice lui parle de la 2ème partie de l'intervention et des propos tenus par un des collègues. Le policier répond que les collaboratrices et collaborateurs de l'association n'ont pas arrêté de donner des informations. Les policiers doivent d'abord sécuriser la situation. Il est possible de discuter avant ou après calmement.

Tous deux font le constat qu'il y a de plus en plus de personnes en souffrance qui décompensent. D'où l'importance de savoir comment faire pour les autres fois.

Suites : "pour eux c'est une opération réussie et pour nous pas"

Recontacté après la séance, le policier a l'impression que pour la directrice la police est la seule responsable. La directrice, quant à elle, a toujours de la peine à comprendre pourquoi il a fallu laisser la main à la police. Elle pense néanmoins que la police a fait de son mieux et ajoute que la discussion avec le policier l'a apaisée et soulagée.

Son équipe et elle aimeraient cependant encore rencontrer la 2ème patrouille contre laquelle elle ressent toujours de la colère. Celle-ci estimant que toutes les explications ont été données par leur collègue n'a pas souhaité rencontrer l'équipe du centre. La directrice demande alors à la médiatrice de leur transmettre son mécontentement quant aux propos tenus.

Rencontre avec le chef de la gendarmerie : comment collaborer à l'avenir

Il apparaît au cours de la discussion que l'ambulancier n'a pas voulu prendre de risque car il a reconnu le patient qui avait déjà tenté de mettre fin à ses jours. Pour la police, il aurait été irresponsable de laisser la personne partir parce qu'elle ne voulait pas se laisser faire. Le chef de la gendarmerie explique que l'intervention avec usage de la force est aussi impressionnante pour les policiers. Il y a beaucoup de tension dans ces moments-là.

Concernant le manque d'écoute de la police durant l'incident, l'officier donne la même réponse que le policier pendant la médiation : la collaboration avec les thérapeutes peut se faire en amont et après mais pendant l'intervention d'urgence ils doivent laisser la place aux policiers. Chacun sa mission. Sur les propos qui auraient été tenus, il répond que les membres de la police doivent apprendre à faire baisser le niveau de stress après une intervention.

Le chef de la gendarmerie se met à la place des professionnels de l'association et reconnaît l'aspect paradoxal de la situation : ils voulaient protéger leur patient mais c'est le contraire qui s'est produit.

Les représentants de l'association aimeraient savoir comment faire à l'avenir. Le chef de la gendarmerie propose de les mettre en contact avec les cadres de l'unité proximité de leur quartier afin que l'association puisse se présenter et convenir d'une méthode si elle devait à nouveau exécuter un PAFA. De plus, il est disposé à venir rencontrer les membres de l'équipe du centre pour répondre à leurs questions.

Contactée avant la clôture du dossier, la directrice dit être contente que la rencontre se soit aussi faite au niveau de la direction de la police. Elle pense qu'il y aura toujours un affrontement entre la logique santé et celle de la sécurité.

02 Contenir et prévenir

Monsieur S. appelle le MIPP soutenu par son infirmier référent au centre ambulatoire de psychiatrie et de psychothérapie intégrées (CAPPI). Il explique qu'il a des problèmes psychologiques et fait parfois des délires paranoïaques; il y a environ 3 mois la police a dû intervenir chez lui. Depuis il se sent mal et il voudrait rencontrer les policiers qui sont intervenus pour s'excuser. Il a déjà fait une médiation avec notre service en 2018.

Lors de l'entretien préliminaire qui se déroule en présence de son infirmier, Monsieur S. raconte qu'il n'y a plus eu d'intervention de la police à son domicile depuis la médiation en 2018. Il a d'ailleurs amené le protocole d'accord rédigé à l'époque entre lui et des représentants de la police de proximité de son quartier. Cet accord a permis de mettre en place un protocole d'intervention en cas de crise de Monsieur S. Celui-ci s'engageait dans ce document à prendre toutes les mesures préventives afin d'éviter un état de crise ainsi qu'à ne plus jeter d'objets par la fenêtre et à ouvrir la porte en cas d'intervention de la police. Afin d'éviter que sa porte soit enfoncée, il était prévu qu'il mette sur la porte le nom d'une personne ayant sa clé, l'infirmier et les policiers étant chargés d'intégrer ce protocole dans leur registre d'informations respectifs.

Aujourd'hui, il se sent très coupable d'avoir rompu ses engagements. Il explique qu'il a décompensé à cause d'une automédication avec de la phytothérapie qui a altéré les effets de ses médicaments. Il souffre de schizophrénie affective. Ce soir-là il a jeté des affaires par la fenêtre et pensait être attaqué par des démons. Lorsqu'il a ouvert la porte aux policiers, il avait un couteau à la main. Un des policiers a sorti son arme. Il explique que lorsqu'il est dans ce type de délire il est dans une extrême souffrance mais n'est pas agressif. Les policiers l'ont ensuite assis et menotté. Il n'y a pas eu de violence. Il a ensuite été conduit à Belle-Idée.

Nous reprenons les éléments de l'accord fait en 2018 et l'infirmier relève qu'il s'est amélioré car maintenant il ouvre la porte.

Monsieur S. voudrait s'excuser auprès des policiers qui sont intervenus de les avoir mis dans une telle situation. Il dit qu'il serait soulagé si en retour les policiers pouvaient lui écrire un mail dans lequel ils acceptent ses excuses. Il voudrait que le MIPP fasse l'intermédiaire car il ne souhaite plus revenir.

Le MIPP a transmis les excuses aux deux policiers impliqués qui ont chacun écrit un mail à Monsieur S. via le MIPP.

03 Les limites de la médiation

Le MIPP est sollicité par une personne qui se plaint de ne pas pouvoir déposer plainte pénale à la police parce qu'elle ne jouirait pas des droits civils. Elle ne comprend pas les raisons d'un tel refus car, selon elle, elle est capable de discernement. Les contacts entre la médiatrice et la personne concernée explorent la possibilité de mettre sur pied une médiation pour la rassurer et clarifier les conditions d'une prise de plainte auprès de la police.

Au fur et à mesure des échanges, son discours devient plus confus. Elle se plaint d'être victime de diagnostics erronés et d'être empêchée d'évoluer librement dans la société. Elle met en cause l'administration en général, qui comprend notamment les personnes chargées de la gestion de sa curatelle, les médecins, les tribunaux et la police. Pour elle, tout le monde est corrompu et le système est contre elle.

La médiatrice se questionne sur le sens qu'aurait une rencontre; celle-ci est néanmoins maintenue afin de pouvoir la rassurer et lui apporter les explications utiles concernant ses interactions avec la police. Quelques jours avant la médiation prévue avec un représentant de la police, celui-ci explique à la médiatrice que la personne ayant demandé la médiation s'est soustraite à un placement à des fins d'assistance (PAFA) en hôpital psychiatrique. Celle-ci étant recherchée par la police, il sera obligé de l'y emmener, de force si nécessaire, si elle vient à la séance de médiation.

Dans la foulée, elle est contactée par la personne qui se trouve à l'étranger et insiste néanmoins pour faire la médiation par téléphone. Les échanges commencent à perdre leur rationalité, la personne ayant demandé la médiation se plaignant de manière appuyée du fait que l'administration est liguée contre elle et envoyant de multiples emails de plainte à de nombreux représentants de l'administration. Devant la détresse profonde et la multiplicité des plaintes formulées par cette personne, qui dépassent largement la police, ainsi que la perte de rationalité des échanges, la médiatrice décide de mettre fin à l'intervention du MIPP.

Durant les 6 mois d'ouverture du dossier, les échanges ont été faits par téléphone (15) et par mails (17).

L'année 2024 en chiffres

Sollicitations

Entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2024, **136** personnes se sont adressées au MIPP, entraînant l'ouverture de **89** dossiers que nous appelons « doléances ».

48 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 le MIPP. Elles apparaissent ci-après sous la dénomination « autres sollicitations ».

Le MIPP a également continué à travailler sur **24 dossiers ouverts** en 2022 (2) et 2023 (22) portant à **113** le nombre total de doléances traitées durant l'année.

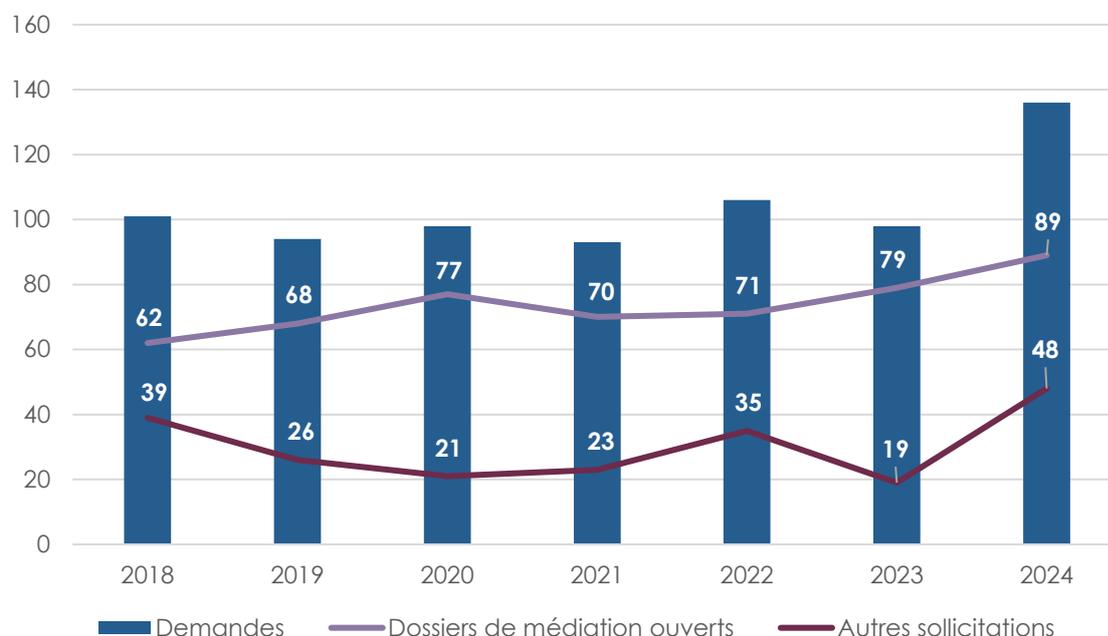
Dossiers clôturés

84 dossiers ont été fermés en 2024, alors que **29** étaient toujours en cours à la fin de l'année (2 de 2023 et 27 de 2024).

La durée de traitement des dossiers fermés en 2024 n'a pas excédé **16 mois** et dans la majeure partie, soit pour environ **70%** de ceux-ci, elle s'est déroulée en moins de **4 mois**.

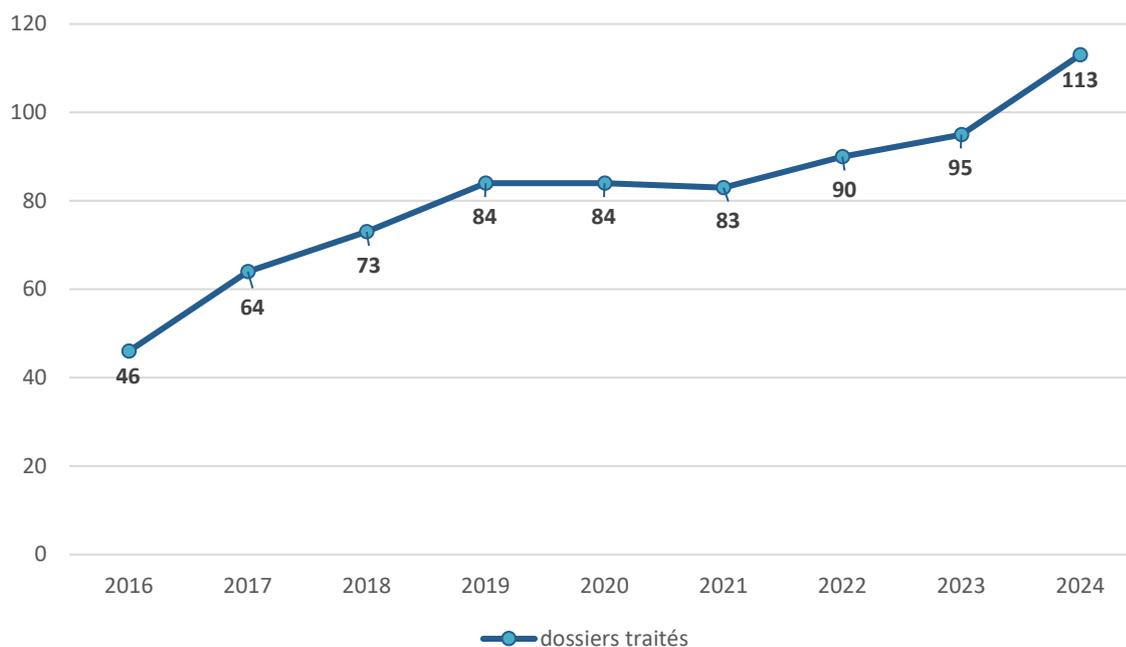
Les graphiques ci-dessous illustrant l'évolution des demandes, le canal de saisine, ainsi que les motifs des demandes et les services de police concernés se basent sur le nombre de dossiers ouverts (N=89 en 2024). Les informations sur le type d'interventions effectuées et la durée de traitement se basent sur les dossiers fermés (N= 84 en 2024).

01 Évolution des demandes



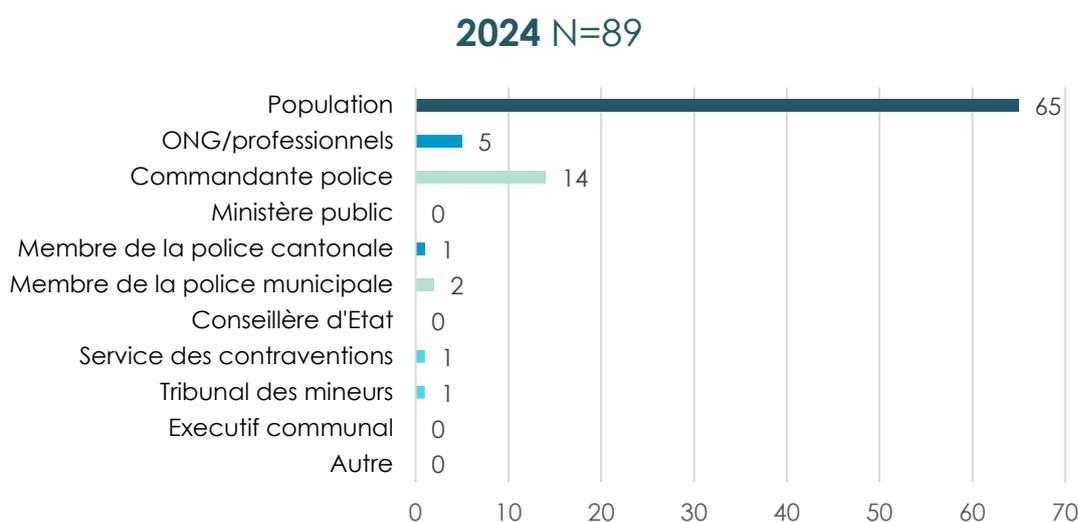
On constate une nette augmentation des demandes en 2024, plus particulièrement des "autres sollicitations" qui sont analysées plus en détail à la page 22.

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



02 Doléances

a) Nombres de requêtes par canal de saisine en 2024



La majeure partie des doléances arrivent toujours en premier lieu par les citoyennes et les citoyens, avoisinant **75%** de la totalité des demandes soit presque **10%** de plus que l'année passée.

La Commandante de la police cantonale et les ONG/professionnels représentent environ **20%** du total des saisines

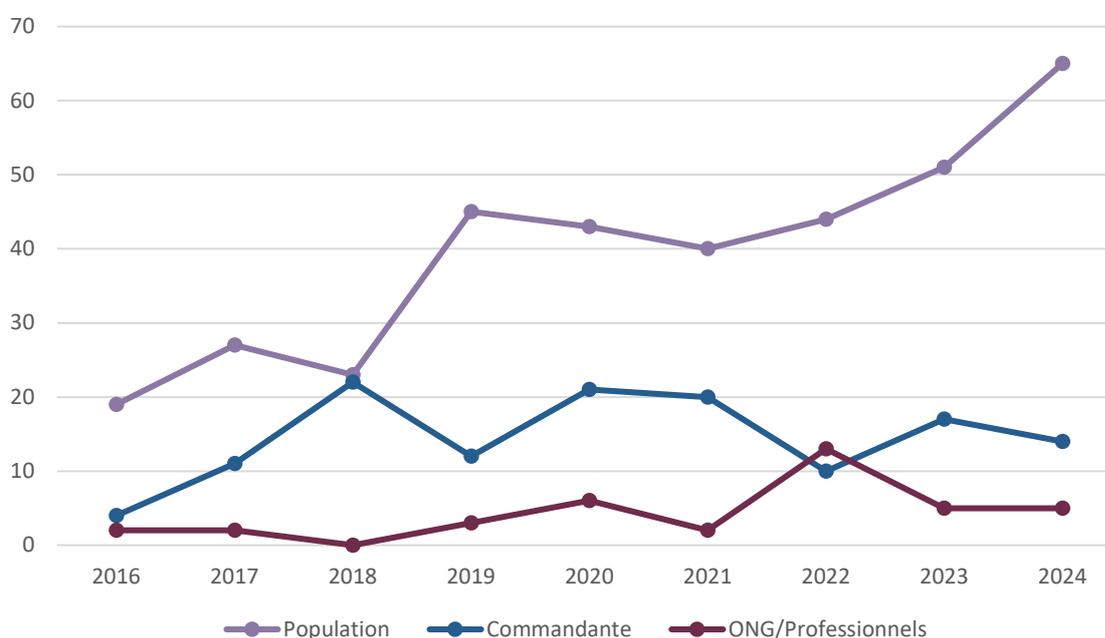
En ce qui concerne les ONG et professionnels, il s'agit du pôle médiation de Caritas, du Centre d'écoute contre le racisme et d'une bénévole qui s'occupe de la population rom à Genève. Une association d'aide aux proches de victimes et une association de soutien aux migrants nous ont contactés à la fois au sujet d'événements pour lesquels elles se sentaient directement lésées et pour discuter de leur collaboration à l'avenir avec la police.

Pour la deuxième année consécutive, il n'y a pas eu en 2024 de saisines du Ministère public.

Les citoyennes et citoyens qui nous saisissent directement peuvent également avoir été orientés par différents services. Ainsi **11** personnes sont venues sur conseil d'une association ou d'un professionnel dont 7 par le centre LAVI, 1 par un avocat, 1 par son assistante sociale, 1 par le Centre social protestant (CSP) et 1 par une personne de confiance en entreprise. **3** personnes ont été orientées par le Bureau de médiation administrative de Genève (BMA) et **1** par l'ombudsman du canton de Berne. **10** personnes nous ont connu par un service de la police cantonale ou municipale.

De plus, **6** personnes ont connu le MIPP par le bouche à oreille, **4** par les moyens de communication comme internet, les flyers et les médias; **7** étaient déjà venues. Dans les **23** cas restant cette information n'est pas connue.

b) Évolution des requêtes par canaux de saisine depuis 2016



Ce tableau illustre l'évolution des 3 principaux canaux de saisine du MIPP que sont la population, la Commandante de la police cantonale et les ONG/professionnels.

Le nombre de requêtes émanant de la population est en nette augmentation tandis que celui des requêtes émanant de la Commandante fluctue et baisse légèrement.

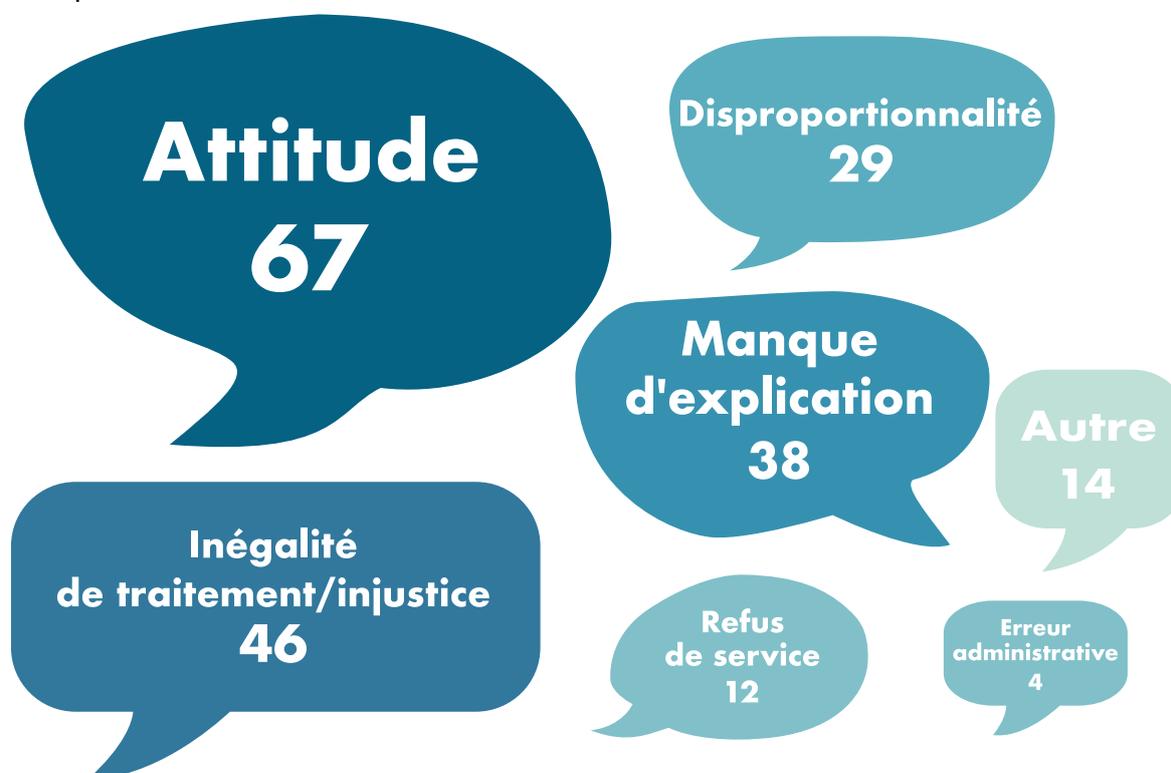
Cette évolution résulte probablement davantage d'une meilleure visibilité du MIPP que du nombre d'interactions conflictuelles entre la population et la police. Si on peut affirmer que le MIPP a fait sa place dans le paysage genevois et qu'il est mieux connu aujourd'hui de la population, il est encore difficile de dire si les demandes vont se stabiliser à un moment donné et le cas échéant à quel niveau.

Le nombre de requêtes via les autres canaux de saisine oscillent entre 0 et 2 ces dernières années avec un pic à 5 pour le Ministère public (MP) en 2021.

Lors de sa première année d'activité en 2016 l'organe de médiation a été saisi à 20 reprises par le Conseiller d'État en charge de la sécurité soit le nombre quasi équivalent des saisines de la population pour rapidement baisser à 3 en 2017, 5 en 2018 puis plus du tout jusqu'en 2023 (1 saisine).

c) 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 2024 N=89, plusieurs motifs par dossiers

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

Sur les 89 dossiers ouverts cette année, le motif de mécontentement le plus souvent invoqué, qui apparaît dans 75% 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 le ton utilisé. Par exemple, des propos tels que "*ta gueule*", "*j'en ai rien à foutre*", ont été rapportés à plusieurs reprises en 2024. Si ces phrases auraient pu être exprimées dans des contextes de tensions, des insultes telles que "*pute*" ou "*macaque*" auraient été prononcées à l'égard de personnes que l'on pourrait qualifier de "marginales". Bien que ce ne soit pas un motif de la saisine du MIPP, nous pouvons ajouter à ce propos que dans le cadre du traitement de doléances il est ressorti à plusieurs reprises que des policières ont été traitées de "pute" par la population.

L'impression d'avoir subi un « **traitement injuste** » est évoquée dans un peu plus de la moitié des demandes. L'inégalité de traitement fait par exemple plusieurs fois référence en 2024 au fait d'avoir été injustement considéré comme coupable dans le cadre de la dénonciation d'une infraction ou lors d'une intervention de police dans un conflit privé.

Cette catégorie inclut 21 personnes qui ont exprimé le sentiment d'avoir été discriminées dont 15 à cause de l'origine déterminée sur la base de leur apparence et 1 à cause de son origine déterminée par sa plaque minéralogique. Dans les autres cas, la discrimination aurait été faite parce qu'elle ou il est toxicomane (2), sans papiers (1), une femme (1) un jeune (1).

Le sentiment d'injustice peut être corrélé à celui d'une intervention considérée comme disproportionnée (dans 7 cas sur 46).

Il peut aussi venir de l'attitude du membre de la police comme serrer la main d'un des protagonistes d'un conflit ou donner son opinion "anti-cycliste" dans un conflit automobiliste-cycliste.

La catégorie « **disproportionnalité** » fait référence à un contrôle ou à une intervention jugés excessifs. Par exemple, en 2024, à deux reprises des témoins de l'usage de la force physique par la police pour maîtriser une personne ont contacté le MIPP car ils ont trouvé que des moyens plus légers comme la discussion auraient pu être utilisés. On peut aussi citer comme exemple, la phrase type sur les ordonnances pénales du Service des contraventions qui fait référence aux peines d'emprisonnement en cas de non-paiement d'une amende qui est régulièrement dénoncée comme une menace violente et démesurée.

Le « **manque d'explication** » est un motif qui apparaît dans un peu plus de 40% des cas.

La catégorie « **refus de service** » se réfère dans 8 cas à des enregistrements ou des suivis de plaintes, les autres portent sur un refus d'appeler un médecin, de faire un avis de disparition et de rendre une décision administrative.

Les motifs « **autre** » ont triplé par rapport aux années précédentes. Dans cette catégorie figure notamment une personne qui se plaint de la disparition d'objets suite au passage de la police à son domicile, une autre souhaitant s'excuser auprès des policiers, une se plaignant qu'un policier aurait utilisé son badge pour avoir des avantages hors de son contexte professionnel. Plusieurs personnes ont été motivées par un sentiment diffus de complot lié à la police (espionnage, corruption). Dans les cas où c'est une citoyenne ou un citoyen qui est mis en cause les motifs classés dans "autre" sont l'opposition à une intervention de la police ou ne pas avoir obéi à ses ordres.

Dans les 3 cas de saisine par un membre de la police cantonale ou municipale c'est avant tout l'attitude qui pose problème.

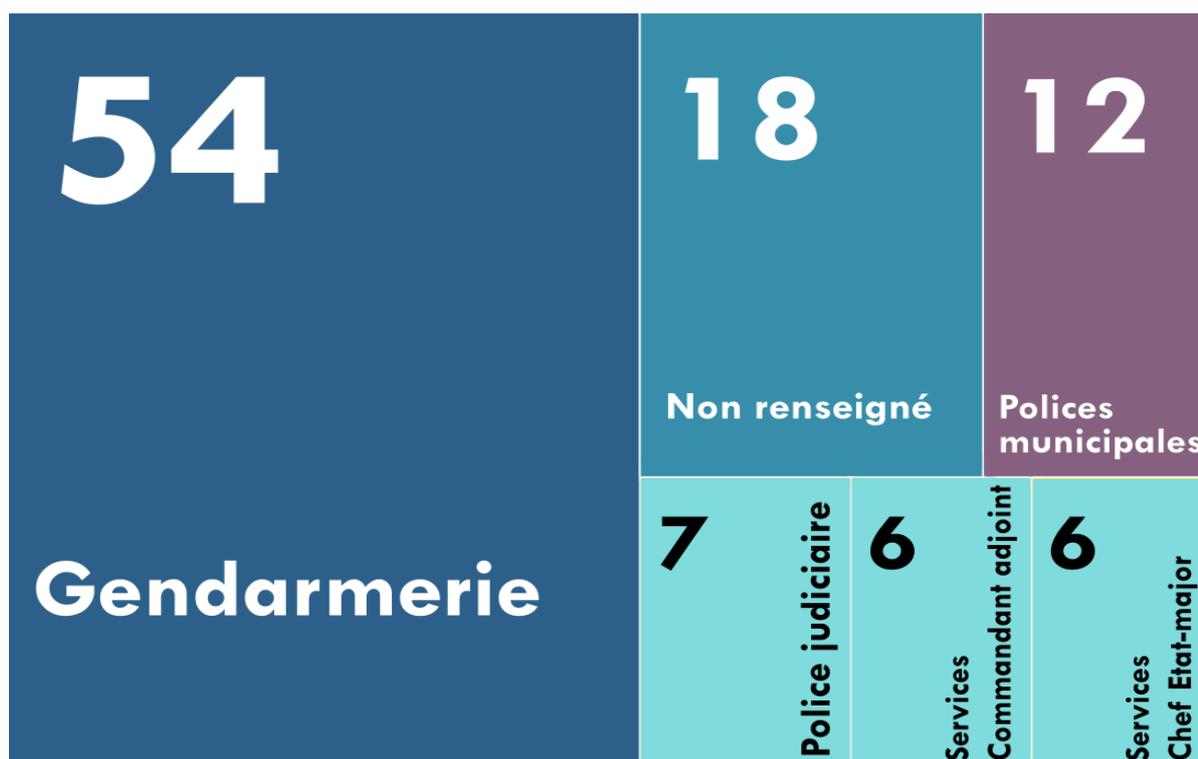
En 2024, le MIPP a traité 4 situations qui ne concernent pas directement une interaction entre personnes mais plutôt le traitement administratif que nous appelons « **erreur administrative** ». Dans ces cas le MIPP a plutôt joué un rôle de facilitateur entre les citoyennes ou les citoyens et les services de police.

Concernant leur **ressenti**, les personnes qui sollicitent le MIPP expriment avant tout de l'incompréhension (52 sur 89, soit environ 60% des cas), elles ont aussi le sentiment d'avoir été traitées de manière discriminatoire (21), de ne pas avoir été respectées (31), elles disent ressentir de la colère (24), avoir eu peur (15), s'être senties humiliées (12) ou persécutées (11). 4 ont été déçues des actes ou du comportement de la police. D'autres encore se sont dites choquées ou heurtées (5), stressée (1) et traumatisée (1). La personne qui voulait s'excuser a dit ressentir de la culpabilité (1).

Leurs **attentes** sont d'être entendues dans presque 60% des demandes reçues en 2024, dénoncer et informer dans 42%. Viennent ensuite comprendre (35,9%) et le souhait de rencontrer le membre de la police impliqué ou une représentante ou un représentant de la police (28%). Dans 12% des cas les personnes étaient motivées par la volonté d'améliorer les pratiques policières et que la situation ne se reproduise plus. 5 personnes ont exprimé le souhait que la personne mise en cause soit punie. 4 personnes voulaient faire opposition à une contravention ou une amende. 2 demandaient un dédommagement ou une réparation. 2 autres des informations sur leurs droits et sur les procédures. 2 professionnels voulaient savoir comment collaborer à l'avenir avec la police. 1 attendait des excuses.

Les doléances traitées par le MIPP relèvent principalement de la déontologie et questionnent 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.

d) Services concernés



Sur dossiers ouverts en 2024 N= 89, plusieurs services par dossier

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

Ainsi plus de **60%** des demandes faites au MIPP en 2024 impliquent des membres de la **gendarmerie** qui "assure auprès de la population une présence effective et préventive, et assume les prérogatives répressives prévues par la loi, notamment dans les domaines de la circulation, du secours d'urgence et de la proximité" (art. 10 LPol). Avec environ 1400 ETP c'est le corps de police le plus doté en personnel. Au sein de la gendarmerie c'est, comme les années précédentes, l'**Unité de secours d'urgence** qui est le plus souvent concernée par les demandes faites au MIPP (29), vient ensuite l'**Unité de proximité** (12), l'**Unité diplomatique et aéroportuaire** (5), l'**Unité routière** (5) et la **Brigade des chiens** (3).

Moins de **8 %** concerne la **Police judiciaire** qui "élucide notamment les crimes et délits qui, en raison de leur gravité, de leur récurrence ou de leur complexité, nécessitent un travail d'enquête approfondi" (art. 11 LPol).

Les services rattachés au commandant adjoint concernés sont les **Commissaires de police** (3), la centrale d'engagement, de coordination et d'alarme (**CECAL**) qui gère les appels au 112 et 117 (2) et le **Centre des opérations et planification** (1).

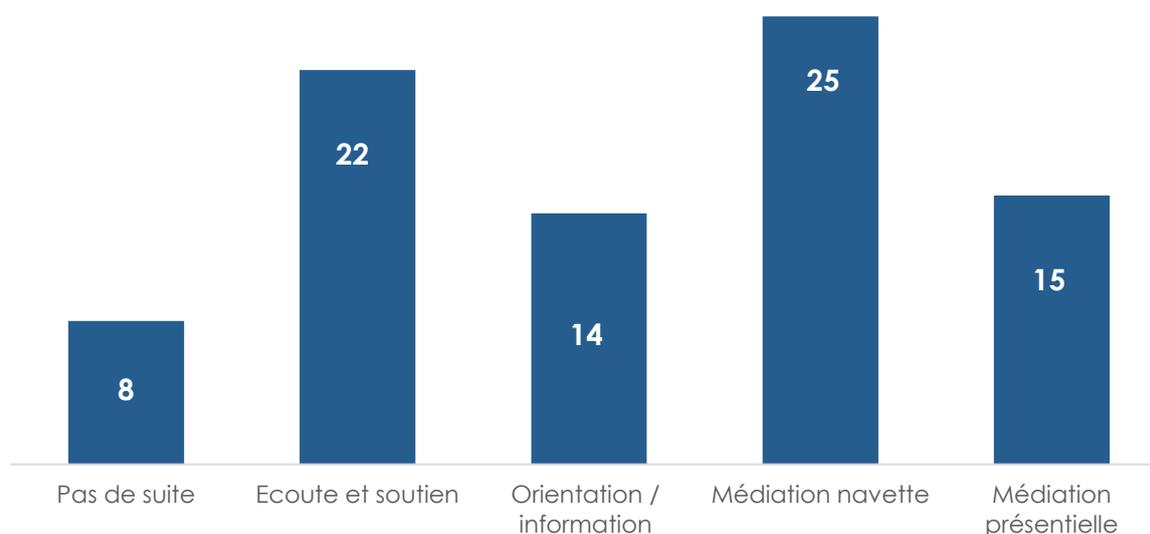
Les services d'appui, placés sous l'autorité du chef d'état-major qui ont fait l'objet d'une demande au MIPP sont le **Service des contraventions** (2), le Secteur de la **fourrière** des véhicules (2) et la **Brigade des armes, de la sécurité privée et des explosifs** (BASPE) (2).

Les 18 demandes **non renseignées** correspondent en majeure partie aux demandes pour lesquelles les services de police n'étaient pas connus et pour lesquels la citoyenne ou le citoyen n'a pas souhaité aller plus loin.

Les doléances émergent dans 35% des cas lors de contrôles sur la voie publique, liés en 2024 principalement à des constats d'infractions à la loi sur la circulation routière (LCR) ou d'accidents de la route, dans 18% lors d'un dépôt de plainte au poste ou dans le cadre d'enquête et environ 20% lors de réquisitions pour un conflit privé.

Dans la plupart des cas il s'agit de personnes mises en cause pour des délits mineurs ou protagonistes dans un conflit. Il s'agit plus rarement de victimes ou de témoins.

e) Types d'interventions effectuées



Sur dossiers fermés en 2024 N = 84

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 présentielle » comme action la plus complète, chaque catégorie englobant les précédentes.

Le MIPP a fait de l'écoute, du soutien et de l'orientation et information dans plus de 40% des dossiers et presque 50% des interventions ont permis un échange direct ou indirect entre la population et la police. Un peu moins de 10% n'a pas donné suite.

Environ 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 (7 cas). Dans plus de la moitié des cas (9), les médiations ont abouti à un accord. 3 ont donné lieu à un accord partiel et 3 médiations ont été évaluées comme non abouties par le MIPP.

Environ 30% des demandes ont été traitées par une médiation navette. Dans ce type d'intervention le MIPP fait l'intermédiaire et transmet les explications et/ou les ressentis.

Dans la moitié des demandes les personnes ont bénéficié d'un entretien dans nos locaux. Les autres situations ont pu être traitées par téléphone et par mail.

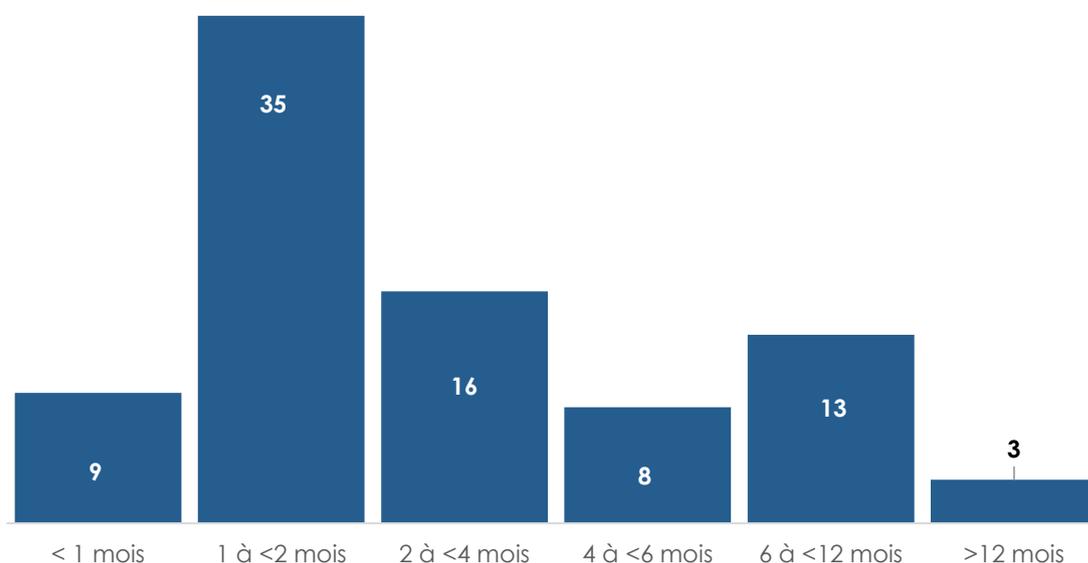
Sur les 84 dossiers fermés en 2024, le souhait d'être entendu a été exprimé dans presque 70% des cas, dans 44 % des demandes la personne voulait dénoncer et informer. Le besoin de comprendre a été cité dans plus de 40% des demandes. Parmi ces dossiers 5 ont abouti à une rencontre de médiation bien que ce n'était pas la demande initiale.

Le souhait de rencontrer le membre de la police impliqué ou une représentante ou un représentant de la police a été formulé dans 25% des dossiers soit 21 personnes dont 10 ont finalement fait une médiation. Pour 6 demandes, la médiation n'a pas pu avoir lieu suite aux refus des membres de la police concernés de rencontrer les personnes au MIPP.

Les membres de la police peuvent refuser une rencontre au motif que l'événement et ses conséquences sont mineurs par rapport au temps demandé pour une médiation ou parce qu'ils estiment que la personne qui demande la médiation sollicite déjà beaucoup les services de police pour des explications ou encore parce qu'ils considèrent que la personne n'a pas été correcte lors de l'intervention ou est de mauvaise foi. Dans un cas le policier a posé la condition d'avoir les questions au préalable ce qui a été refusé par la personne plaignante. Dans 2 cas les membres de la police ont refusé la médiation au MIPP mais ont

dit être disponibles pour une discussion sur leur lieu de travail. 5 personnes qui ne souhaitaient pas forcément une médiation

f) Durée de traitement



Sur dossiers fermés en 2024 N = 84

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 **89** dossiers ouverts en 2024, **62** ont été fermés la même année.

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

En 2024, la durée maximale de traitement d'un dossier est de **16 mois**.

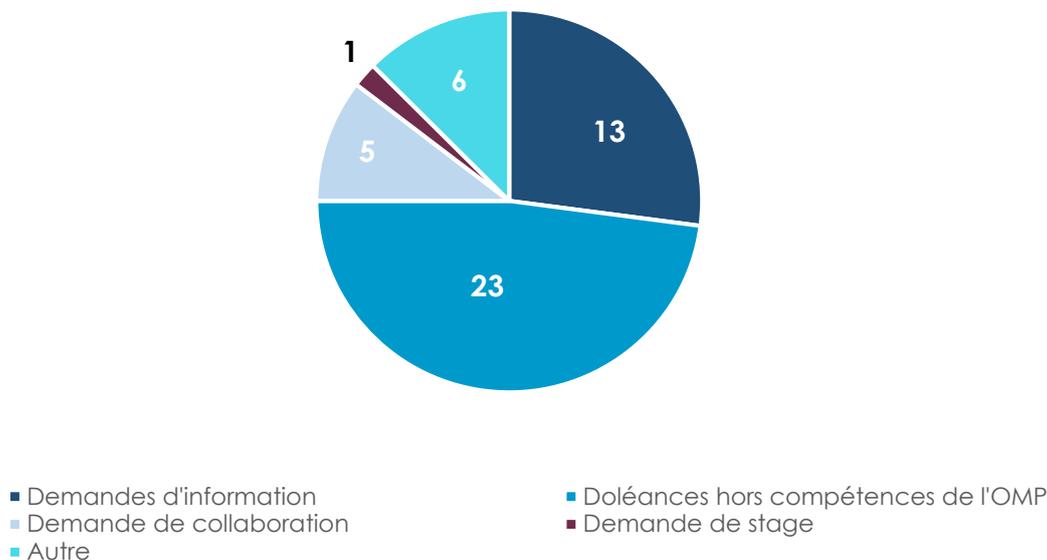
La moitié des dossiers fermés en 2024 ont été traités en moins de 2 mois et **70%** des dossiers ont été fermés dans un délai inférieur à **4 mois**.

La durée du traitement des dossiers n'est pas corrélée avec le type d'intervention. En effet, **70%** des médiations présentielle ont été réalisées en 2024 dans un délai inférieur à 6 mois, tandis que le dossier qui est resté ouvert 16 mois n'a nécessité qu'écoute et soutien.

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

Le temps dévolu aux dossiers, y compris l'aspect administratif est en moyenne de 4 heures. Le plus élevé correspond à environ 12 heures et le plus court à 30 minutes. Le temps, dit "d'intervention", 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 2024, **48** requêtes adressées au MIPP 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 citoyennes et citoyens par l'écoute, l'explication et la médiation.

Ce chiffre est **2,5** fois plus élevé que l'année précédente. Il faut relever que dans plus de **40%** des demandes les personnes qui nous ont sollicité pensaient que nous étions un service de la police cantonale genevoise. Moins de **30%** étaient destinées au MIPP. Dans **70%** des cas les "autres sollicitations" ont donc été traitées par un travail d'orientation.

Ainsi sur les 23 « doléances hors compétences » reçues en 2024, la moitié était destinée à la police et concernaient majoritairement des conflits entre privés ou des dénonciations d'infractions. Les autres doléances concernaient l'office fédéral de la police (fedpol), les Hôpitaux universitaires de Genève (HUG), la Fondation des parkings, le Pouvoir judiciaire du canton de Genève, le secrétariat d'État aux migrations (SEM), l'Office fédéral de la douane et sécurité des frontières (OFDF), la police cantonale du Valais et celle du canton de Zurich, ainsi que l'Office cantonal des véhicules (OCV). Une demande concernait un conflit interne à la police cantonale genevoise.

De même, les "demandes d'information" reçues en 2024 étaient principalement destinées à la police (7 sur 13). Les personnes voulaient savoir, par exemple, comment annoncer une manifestation ou quelles sont les démarches après un accident de la circulation. Les demandes concernant le MIPP (4 sur 13) émanaient entre autre d'une journaliste ou d'un citoyen contre lequel un membre de la police avait déposé plainte. Les autres demandes (2 sur 13) concernaient le Ministère public (MP) et l'Office cantonal de la détention (OCD).

Le MIPP a également traité 5 "demandes de collaboration" dont 3 émanant d'associations ou d'institutions intéressées à la médiation, une demande de coordination de la part du Commissaire parlementaire à la police fédérale allemande ainsi qu'une demande d'un collaborateur du Centre de Genève pour la gouvernance du secteur de la sécurité (DCAF) afin que nous présentions notre dispositif à une délégation tunisienne.

La catégorie "autre" répertorie les courriers destinés aux autorités dans lesquels nous étions mis en copie ainsi qu'une demande qui concernait le Service des stationnements de la Ville de Genève et une candidature spontanée.

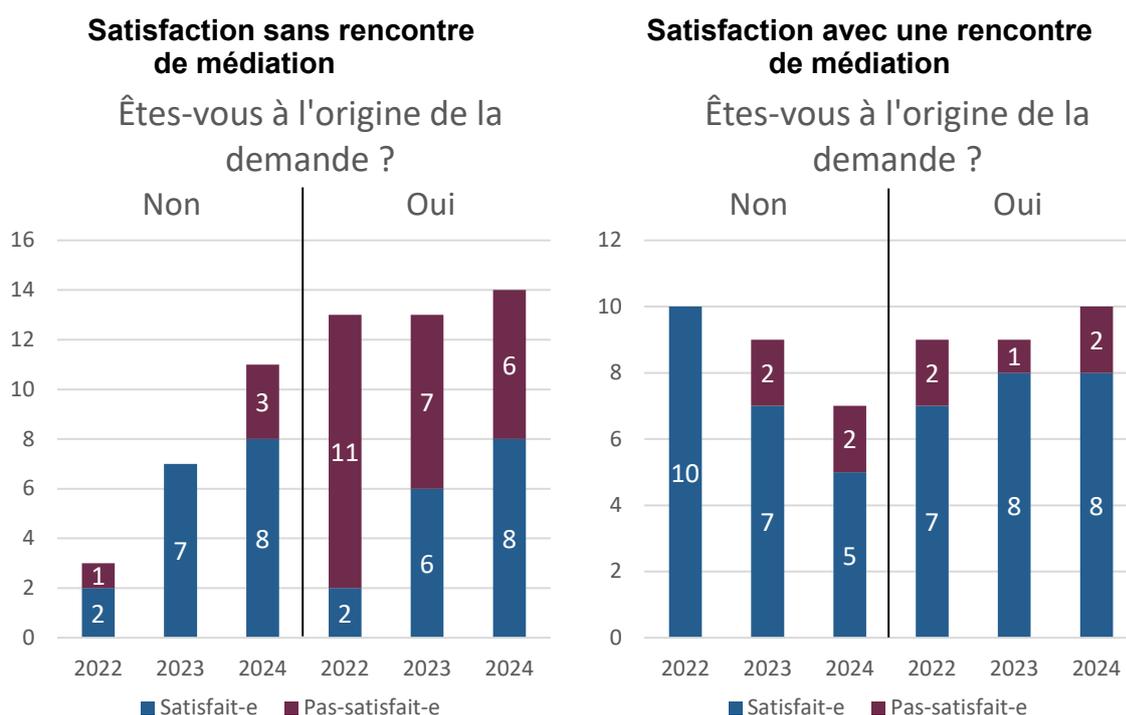
La demande de stage provenait d'un étudiant en médiation.

04 Niveau de satisfaction

C'est la troisième année que le MIPP utilise un sondage en ligne afin d'évaluer la satisfaction de ses usagères et usagers. Sur 106 questionnaires envoyés, 42 ont été entièrement complétés, ce qui représente un taux de réponse de 46,7% soit un taux un peu plus élevé que l'année dernière (42%).

La majorité des répondantes et répondants au sondage (69%) se déclarent satisfaits de l'issue de l'intervention du MIPP, qu'ils soient ou non à l'origine de la demande.

Environ 40% des personnes qui ont répondu au sondage ont participé à une rencontre de médiation (47,4% en 2023).

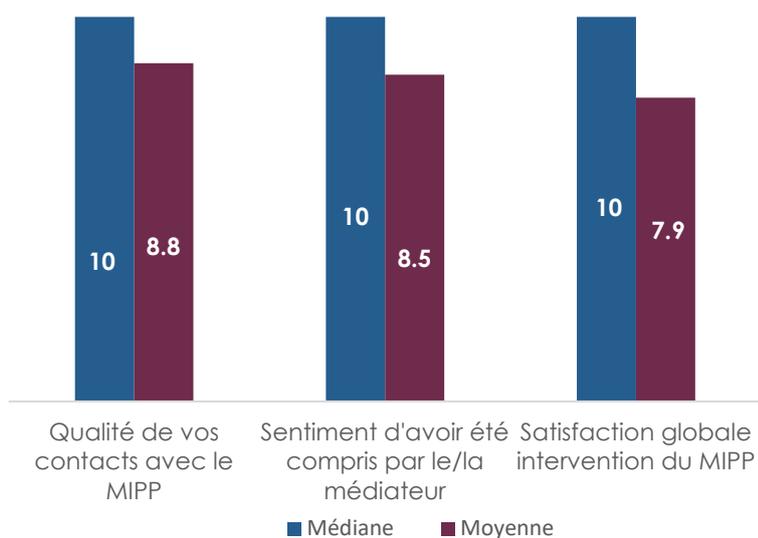


Les résultats de cette année confirment que la tenue d'une médiation ou non dans le processus du MIPP influence grandement la satisfaction des personnes qui sont à l'origine de la demande quant à l'issue de l'intervention. Lorsqu'il n'y pas eu de médiation la proportion des personnes satisfaites dans ce groupe descend à 57% et monte jusqu'à 80% lorsque la médiation a eu lieu. Malgré ce constat, on remarque au cours des ans une augmentation de la proportion de personnes demandeuses satisfaites même en l'absence de médiation.

Alors que les deux dernières années, on observait que les répondantes et les répondants qui n'étaient pas à l'origine de la demande était proportionnellement plus satisfaits que celles et ceux qui sont à l'origine de la demande avec et sans médiation, cette année la proportion est presque identique (72% VS 67%).

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

Ainsi, comme le montre le tableau ci-dessous qui prend en compte la totalité des répondants (N=42), avec ou sans médiation, sur une note de 1 (pas du tout satisfait) à 10 (pleinement satisfait), plus de 50% des personnes ayant répondu au sondage ont mis un 10 quant à la satisfaction globale de l'intervention du MIPP, à la qualité des contacts et au sentiment d'avoir été compris.

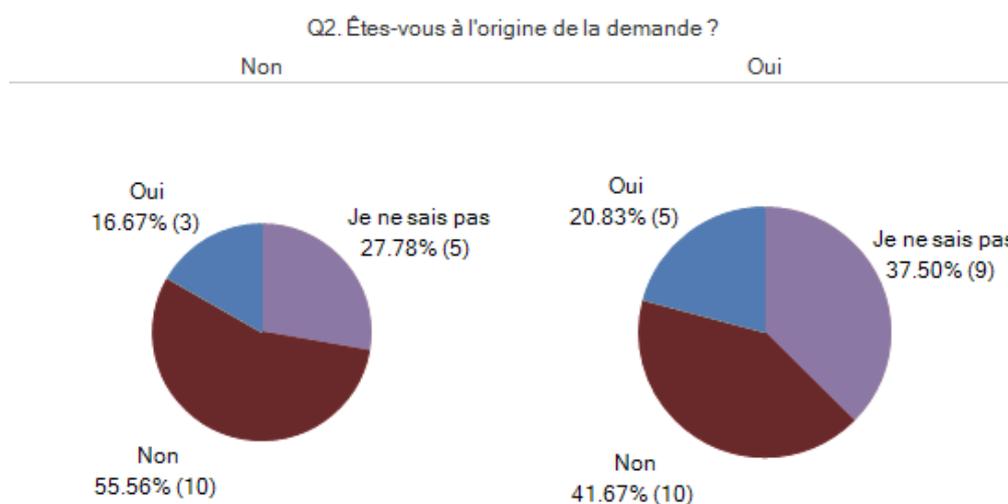


Sur la totalité des répondants au sondage (N=42)

La moyenne correspond à la somme de l'ensemble des notes divisée par le nombre de répondantes et répondants. Cette mesure est fortement impactée par 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).

Votre perception de la situation a-t-elle changé après votre passage au MIPP ?



Q10. Votre perception de la situation a-t-elle changé après votre passage à l'organe de médiation de la police ?

- Je ne sais pas
- Non
- Oui

Pour les personnes qui ne sont pas à l'origine de la demande, la perception de la situation après le passage à l'organe de médiation est majoritairement restée la même (56%), seuls 17% de ces personnes relatent un changement.

Parmi les demandeurs, 42% n'ont pas changé de point de vue, 1/5 perçoivent la situation autrement et 38% sont indécis.

Néanmoins, alors qu'en 2022 la totalité des personnes qui n'étaient pas à l'origine de la demande et 77,3% des personnes à l'origine de la demande répondaient que leur perception de la situation n'avait pas changé après leur passage au MIPP, les résultats évoluent légèrement au cours des années vers plus de remise en question. En 2023, 56,3% des personnes qui ne sont pas à l'origine de la demande et 54,5% des personnes à l'origine de la demande disaient ne pas avoir changé de perception.



Enfin, sur les 42 personnes ayant répondu au sondage 33 recommanderaient le MIPP à un tiers, 4 ne savent pas et 5 ne le feraient pas.

À noter que 42 répondants correspondent à un faible volume de données pour élaborer des statistiques et tirer des conclusions. Les prochaines éditions nous permettront de voir si des tendances persistent.

L'année 2024 en actions

Afin de mettre en œuvre notre plan stratégique 2024-2027 publié dans le rapport d'activité 2023, nous avons notamment :

Adapté le processus de médiation au contexte spécifique

- rencontré les membres de l'équipe du Bureau cantonal vaudois de médiation administrative (BCMA);
- rencontré les membres de l'équipe de la Division gestion des menaces et doléances de la police cantonale vaudoise;
- échangé au sujet des médiations entre la police et les mineurs avec des collaborateurs de la Fas'e, du service de médiation pénale pour mineurs de Fribourg, de la Brigade des mineurs (BMIN) et de la police de proximité;

Acquis et développé une connaissance générale du travail de la police et de ses enjeux

- rencontré des collaborateurs de la Brigade des armes, de la sécurité privée et des explosifs (BASPE) et passé une demi-journée avec la Brigade des chiens;
- visité la fourrière, le service des objets trouvés, les postes de Lancy, de la Servette et de l'aéroport ainsi que la Centrale d'engagement, de coordination et d'alarme (CECAL);
- suivi une formation LAVI sur l'accès à la justice pour les victimes d'infractions pénales;

Entretenu et développé le réseau

- rencontré les majors de l'Unité diplomatique (UDIPA) et de l'unité routière (UROUT) ainsi que le directeur du support et de logistique de la police cantonale genevoise;
- présenté le MIPP auprès des aspirantes et aspirants de la police cantonale et des polices municipales;
- rencontré la magistrate et la responsable en charge de la police municipale de la police municipale de Bernex;
- rencontré des membres du Collectif des sans-papiers;
- rencontré des membres de l'équipe d'Aspasie;
- rencontré le médecin responsable de l'Unité interdisciplinaire de médecine et de prévention de la violence (UIMPV) des HUG;
- rencontré le Président et une juge du Tribunal administratif de première instance;
- présenté le MIPP à l'AG de la Fédération genevoise de médiation (FgeM);
- reçu une "Reconnaissance" décernée par le prix suisse de la médiation;

Mis à jour régulièrement ses outils de communication

- changé le nom du service;
- mis à jour nos pages internet et créé un nouveau flyer;

Développé son rôle d'expert, à la fois observatoire des pratiques et promoteur des bonnes pratiques

- coordonné la mise en place d'un projet de recherche sur le profilage ethnique en collaboration avec la police et le bureau de l'intégration et de la citoyenneté (BIC);
- rencontré les chefs des bureaux de Tunis et de Beirut du DCAF;
- rencontré une délégation du ministère de l'intérieur de Tunisie autour des questions de déontologie;
- participé aux commissions de suivi du code de déontologie de la police genevoise;
- participé à la commission consultative sur les droits humains organisée par le DIN;
- présenté le MIPP dans le cadre du DAS en justice restauratrice à l'Université de Fribourg.

L'année 2024 en analyse

Les situations reçues au MIPP donnent lieu à un certain nombre d'observations et de réflexions sur les pratiques policières ainsi que sur le processus de médiation. En 2024, le MIPP a eu l'occasion de se pencher sur de nombreuses problématiques dont nous vous donnons un aperçu ici.

Trottinettes électriques : de l'engouement au désenchantement

Le MIPP a été contacté à plusieurs reprises en 2024 en lien avec la mise à la fourrière de trottinettes électriques, pourtant achetées légalement et « homologuées pour la Suisse ». Ces situations ont mis en évidence une incompréhension des règles en vigueur et un sentiment d'injustice chez les propriétaires de trottinettes, qui se sont sentis « abusés » ou victime d'un « excès de zèle » de la part de la police. Ils ont expliqué avoir été scrupuleux, avoir acheté leur véhicule en Suisse, avec l'assurance qu'il était homologué et respectait la limite légale de 20 km/h et 500 watts de puissance⁴.

Contactée, la police a expliqué être confrontée, avec les trottinettes, à une problématique croissante. En effet, la très grande majorité, pour ne pas dire toutes les trottinettes vendues sur le marché ont la capacité technique de dépasser 20 km/h et sont, par conséquent, incompatibles avec les règles de la circulation routière. La logique n'est donc pas la même que pour une voiture, qui est évaluée selon la vitesse roulée et pas selon la capacité du véhicule. Dès qu'une personne est arrêtée en infraction (vitesse, règles de la circulation), la police teste la vitesse de la trottinette après un déverrouillage électronique – quasiment toujours possible. Les trottinettes en infraction sont immédiatement saisies et emmenées en fourrière où les coûts d'une mise en conformité sont dissuasifs et mènent en pratique à la destruction de l'engin.

Les vendeurs de trottinettes ont l'obligation de préciser, pour toute trottinette qui pourrait techniquement dépasser 20 km/h et/ou 500 watts (à savoir être débridable au moyen d'une simple manipulation des boutons de commande), lors de la vente, que l'utilisation doit se faire exclusivement sur terrain privé. Cette précision doit se trouver dans le contrat de vente ou dans les conditions générales, sinon le vendeur est en principe responsable de la perte subie. Les citoyens qui ont sollicité le MIPP disent avoir pourtant demandé, lors de l'achat, si leur trottinette pouvait circuler en Suisse, respectivement n'avoir pas été informés par le vendeur que leur trottinette était non conforme aux prescriptions légales. Il semblerait du côté des vendeurs, l'un d'entre eux ayant été interviewé par Léman Bleu⁵, que la plupart de leurs clients demandent explicitement des trottinettes pouvant aller au-delà des 20 km/h autorisés.

Il reste que les personnes qui ont sollicité le MIPP ont trouvé ces situations très insatisfaisantes, ce d'autant plus qu'elles estimaient s'être renseignées et être de manière générale attentives à respecter la loi. L'intervention de la police a été largement remise en question par ces citoyens et considérée comme non légitime, renforçant un sentiment de défiance, face à celle-ci ou, plus généralement, au « système ». Elles trouvaient injuste de perdre un objet coûteux et acheté en Suisse, en vente libre. La sanction finale (plusieurs centaines de franc et la perte de leur trottinette) leur semblait disproportionnée par rapport à leur faute.

Au vu du flou qui semble régner, il apparaît primordial que les propriétaires soient informés par le vendeur et/ou les autorités que toute trottinette électrique qui peut techniquement dépasser les 20 km/h ne peut circuler sur la voie publique en Suisse (piste cyclable, route,

⁴ Art. 18 let. b Ordonnance concernant les exigences techniques requises pour les véhicules routiers (OETV).

⁵ Reportage « Les trottinettes électriques sont presque toutes non conformes » du 30 octobre 2024, <https://www.lemanbleu.ch/fr/Actualites/Geneve/Les-trottinettes-electriques-sont-presque-toutes-non-conformes.html>.

etc.), faute d'être en conformité avec les règles sur la circulation routière. L'information doit inclure les conséquences d'une infraction, afin que les propriétaires de tels engins puissent se responsabiliser et se conformer aux droits et devoirs qui peuvent être attendus d'eux lorsqu'ils circulent sur la voie publique et d'éviter d'être amendés et de perdre leur trottinette. Une campagne d'ampleur permettrait de surcroît de prévenir de telles situations et d'éviter un très grand nombre de contraventions et de destructions de trottinettes. Enfin, une bonne information permettrait d'éviter un sentiment d'injustice face à l'action de la police et de légitimer cette dernière.

Troubles psychiques : quels enjeux pour le MIPP ?

Le profil des personnes qui s'adressent au MIPP et leurs personnalités sont variées. Les médiatrices et les médiateurs sont formés pour pouvoir s'adapter aux modes de communication, aux logiques et aux besoins propres à chaque individu.

Cependant, le MIPP constate de manière récurrente depuis plusieurs années, qu'une partie de son public formule des doléances qui semblent incohérentes ou irréalistes. Par exemple, sur les 113 dossiers traités en 2024, 8 demandes concernaient l'implication de la police dans un complot orchestré par un ou des individus dans le but de nuire à la personne qui sollicitait le MIPP. Par ailleurs, 5 de ces personnes avaient déjà eu recours au MIPP par le passé. Souvent leur problème occupe de nombreux services de l'administration. Beaucoup sont dans une grande précarité psycho-sociale, marginalisés et en conflit chronique avec leur environnement. Quasiment aucun n'a pu maintenir une activité professionnelle. Nous avons même été les témoins impuissants de la dégradation de la situation psychique et matérielle de plusieurs d'entre eux

Il y a aussi celles et ceux hospitalisés de force par la police suite à une décompensation. Il y a celles et ceux dont la communication est très conflictuelle, déterminés à obtenir que la réalité se conforme à leur attente.

Les situations en lien avec des troubles mentaux représente environ 15 à 20% des situations traitées.

Garantir l'accès aux droits, soulager et canaliser

Les difficultés de cette population à formuler ses attentes et à être dans la réalité questionne l'utilité du MIPP et la pertinence de mettre en place une médiation.

Les collaboratrices et collaborateur du MIPP fournissent néanmoins une écoute neutre et empathique à toute personne qui les sollicite. Outre l'écoute et l'accompagnement pour clarifier chaque attente, le rôle du MIPP est aussi de s'assurer que malgré un discours qui semble délirant, les droits et la dignité de la personne soient préservés.

Il est tout à fait envisageable de faire des rencontres de médiation dans certains cas. Le but sera davantage de rassurer, soulager ou canaliser plutôt que l'explication et le changement de perception. Le MIPP collabore souvent avec les ilotières et ilotiers de la police de proximité sur ces situations.

Par contre, l'enjeu est de mettre un terme au suivi lorsque la demande devient répétitive et que le besoin se limite à l'écoute.

Préserver la sécurité et santé mentale des collaboratrices et collaborateur du MIPP

Il est important de relever que l'accompagnement de personnes en détresse qui peuvent parfois aussi être agressives, manipulatrices, confuses, harcelantes ou délirantes comporte des risques pour la santé du personnel du MIPP.

Tout d'abord pour sa santé physique, recevant des personnes qui peuvent être imprévisibles et instables, il est déjà arrivé aux collaboratrices et collaborateurs de ne pas se sentir en sécurité ou de faire l'objet de menaces de mort.

Au niveau psychologique, l'exposition à la détresse, la difficulté à comprendre et satisfaire les demandes, mais aussi le fait de devoir cadrer constamment peut entraîner frustration et fatigue compassionnelle.

Si l'augmentation des personnes en souffrance psychologique est avant tout un enjeu sociétal, au niveau du MIPP, il implique d'adapter son dispositif pour soulager ces personnes, les canaliser mais aussi pour préserver son personnel.

Soucieux et démunis face à la hausse de ce type de situation, le MIPP a pris contact en 2023 avec le service de psychiatrie adulte des HUG. Ce dernier a mis à disposition un psychiatre de référence qui peut être sollicité par les médiatrices et médiateur lorsqu'ils ont besoin de parler d'une situation.

Comment les membres de la police vivent les médiations au MIPP ?

Dans le cadre d'un séminaire de l'IPCAN en 2021, le MIPP a pu découvrir les travaux de Massimiliano Mulone, professeur à l'École de criminologie de l'Université de Montréal, en particulier sa recherche effectuée pour le compte d'un syndicat de police au Québec sur la manière dont les policières et les policiers vivent les plaintes des citoyennes et des citoyens à leur rencontre et les procédures subséquentes.

Le professeur Mulone a pu profiter d'un séjour en Suisse en 2023 pour mener une étude exploratoire dont l'objectif était de comparer le modèle québécois, dans lequel la participation des membres de la police impliqués est obligatoire, avec celui de l'organe de médiation genevois, où la participation est volontaire, afin de vérifier l'impact de la libre adhésion sur l'expérience des membres de la police. Il s'agissait également de comparer les effets de la médiation et de la conciliation par rapport aux procédures pénales et disciplinaires. Pour ce faire, le MIPP a contacté tous les membres de la police cantonale et des polices municipales ayant participé à un processus de médiation au MIPP, suite à cela les personnes intéressées ont directement répondu au chercheur.

Au fil des entrevues, il est apparu que la grande différence de contexte nécessiterait des moyens plus importants pour permettre une comparaison adéquate. Le chercheur a donc décidé de s'arrêter à 8 entretiens dont il a pu tirer plusieurs observations qu'il a restituées dans une note adressée au MIPP.

Les membres de la police sont globalement satisfaits du travail du MIPP

La totalité des membres de la police ont dit être satisfaits du professionnalisme des médiatrices et médiateur du MIPP notamment parce qu'ils estiment avoir été bien informés en amont et surtout parce qu'ils considèrent que le personnel du MIPP a agi avec impartialité.

Si tous s'accordent sur la pertinence du recours à la médiation en tant que principe de gestion des conflits entre la population et la police leur perception du processus tel qu'ils l'ont expérimenté varie.

La satisfaction personnelle concernant leur expérience de la médiation varie

"Sur cette question, les avis sont partagés, allant de quelqu'un disant qu'il recommanderait la médiation à tout le monde, à la position inverse"⁶. Pour éclairer ces différences le professeur Mulone propose plusieurs hypothèses. Tout d'abord, il relève que le plus haut degré de satisfaction se retrouve chez le seul participant qui a fait une médiation déléguée par le Ministère public dans le cadre d'une plainte à son encontre. La fin de la procédure est un élément tangible qui influence la satisfaction.

Pour les autres participants, venus dans le cadre d'une doléance informelle, la motivation est de pouvoir expliquer son intervention. Il s'agit de réparer la vérité et de faire comprendre à la citoyenne ou au citoyen pourquoi sa doléance était infondée. "Pour les participants, une telle

⁶ MULONE M., Note de recherche relative à l'expérience policière en médiation à Genève, Janvier 2025.

démarche de rectification des faits est essentielle, parce qu'ils considèrent qu'il est important que la population ait une image positive de la police".⁷Le fait que la personne qui s'est plainte ne change pas son point de vue malgré les explications "semble générer un volume significatif de frustration chez le policier (...)"⁸ et va influencer sa satisfaction quant au processus de médiation. Si cela peut amener certains membres de la police interviewés à dire que la médiation ne sert à rien et qu'ils ne la recommanderaient pas, d'autres retenteraient l'expérience en fonction de la situation.

Dans sa note, Massimiliano Mulone souligne que "si les policiers se plaignent de l'absence de changements chez les citoyens, ils font pourtant preuve du même immobilisme".

Les membres de la police ne se remettent pas ou peu en question

En effet, la totalité des participants à l'étude considèrent que les doléances sont infondées et qu'ils n'ont rien à se reprocher. Tous ont affirmé que la médiation n'avait pas changé leur perception de leur intervention. Ils ont de plus précisé que s'ils avaient eu quelque chose à se reprocher ils ne seraient pas venus en médiation car ils craignaient que reconnaître leurs torts pourrait leur porter préjudice si d'éventuelles poursuites étaient entreprises.

Si seuls les membres de la police qui se considèrent innocents acceptent d'aller en médiation au MIPP cela montre les limites de son champ d'intervention. Le professeur Mulone envisage néanmoins que les personnes qui ont accepté de répondre aux questions ne soient pas représentatives de l'ensemble de celles qui sont allées en médiation.

Des résultats similaires au Québec

Au Québec la conciliation est habituellement la dernière étape d'une procédure en déontologie initiée suite à la plainte d'une citoyenne ou d'un citoyen. Son aboutissement permet de clore la procédure sans sanction. Elle apporte donc une satisfaction semblable à celle du participant genevois impliqué dans une procédure pénale.

À Genève comme au Québec les policières et les policiers interrogés se perçoivent rarement comme fautifs ce qui a pour conséquence que toute procédure est vécue comme injuste.

Massimiliano Mulone constate que les discours des policiers genevois et québécois concernant le système et les différents acteurs qui le constituent ainsi que les sources d'insatisfactions sont identiques. Plus que le caractère contraint versus libre de la participation aux médiations ce serait plutôt le contexte dans lequel s'inscrit le processus, à savoir plaintes formelles ou informelles qui va avoir un impact sur l'expérience des policières et policiers.

Des observations plus nuancées au MIPP

Si l'on compare ces observations aux résultats des sondages de satisfaction on voit qu'il y a des similitudes quant au fait que même les personnes qui ne sont pas satisfaites du résultat de la médiation sont satisfaites de l'intervention du MIPP.

Concernant le changement de perception, les résultats du sondage diffèrent légèrement puisque en 2024 on peut observer que même si 55,6% des personnes qui ne sont pas à l'origine de la demande, majoritairement des membres de la police, ont répondu ne pas avoir changé de perception, 27,8% ne savent pas et 16,7% ont affirmé avoir changé de perception. On note d'ailleurs que depuis 2022 le pourcentage de personnes qui n'a pas changé de perception a diminué de presque 45%.

Le droit à l'erreur pour améliorer les pratiques

Alors que le MIPP considère être aussi un lieu pour traiter les erreurs non-volontaires afin qu'elles puissent être prises en compte dans l'amélioration des pratiques, l'étude exploratoire montre que le champ d'intervention des médiations se limite pour les membres de la police interrogés à rectifier les incompréhensions de la population. De plus, la peur de reconnaître

⁷ *ibid.*

⁸ *ibid.*

une erreur exprimée en médiation montre une certaine méfiance envers la confidentialité de la médiation.

Même si les sondages de satisfaction et les observations du MIPP nuancent ces résultats, le fait qu'aucun des membres de la police genevoise et québécoise interrogés n'expriment ou considèrent avoir agi de manière incorrecte amène à faire l'hypothèse qu'il s'agit d'une posture générale liée à la culture professionnelle ou institutionnelle.

On peut se demander dès lors si le développement au sein des institutions policières d'une "culture juste" comme dans le domaine de l'aviation⁹ pourrait, entre autre, influencer la manière dont les membres de la police expérimentent la médiation et toutes autres procédures conséquentes à une plainte formelle ou informelle à leur rencontre.

Observations du MIPP et déontologie policière

Les doléances traitées par le MIPP relèvent en majeure partie de la déontologie¹⁰. En effet, les personnes qui ont sollicité le MIPP ces 5 dernières années se plaignaient principalement de l'attitude d'un ou de plusieurs membres de la police (75% en 2024, p. 17) mais aussi d'un manque d'impartialité ou de proportionnalité qui sont des principes figurant dans le code de déontologie de la police genevoise¹¹. Les codes de déontologie en fixant les valeurs d'une profession ou d'une institution signifient l'importance de la posture dans l'exercice d'une fonction.

Les situations rapportées au MIPP donnent avant tout des indications sur la manière dont les interventions de police sont perçues par la population ainsi que sur les déclencheurs de conflits, les éléments qui engendrent la perte de confiance, l'incompréhension, le sentiment d'injustice ou de frustration. La répétition et la similitude de certains récits permettent aussi d'avoir une esquisse de la réalité et de ses enjeux.

Des cas particuliers, la récurrence de certaines problématiques, mais aussi les échanges avec les membres de la police font émerger des questions d'ordre déontologique, des dilemmes moraux, auxquels les membres de la police peuvent être confrontés dans l'exercice quotidien de leur profession auprès de la population.

- Est-ce que le tutoiement est autorisé ?
- Les gens qui enfreignent la loi méritent-ils d'être traités avec respect ?
- Est-ce qu'on peut attendre le même respect des règles de la part des membres de la police que de la population ?
- Est-ce proportionnel de faire peur à un mineur afin d'obtenir qu'il coopère en le menaçant verbalement de lui tirer dessus ou de l'amener dans une cave pour le tabasser ?

Si les réponses peuvent paraître évidentes et les questions provocatrices, ce sont des enjeux bien réels tirés des observations du MIPP.

C'est pour cette expérience et son regard extérieur que le MIPP a été convié à participer à la commission de suivi du code de déontologie mise en place par la police cantonale genevoise fin 2023. L'occasion pour le MIPP d'étayer ses observations par la réflexion et l'échange.

Comportements contraires à la déontologie : les causes

Parmi ses observations, le MIPP s'est rendu compte qu'il y a des contextes et des facteurs qui peuvent favoriser les comportements contraires à la déontologie. Par exemple, les refus

⁹ La "culture juste" se fonde sur le règlement 376/2014 de l'Union européenne (UE). En résumé, elle défend le principe de tolérance pour les erreurs humaines non-volontaires et bénignes afin qu'elles puissent être prises en compte dans l'amélioration des systèmes de sécurité.

¹⁰ Alors que le Ministère public (MP) et l'Inspection générale des services (IGS) traitent l'aspect pénal, la Commandante et le Département en charge de la sécurité sont compétents pour les questions disciplinaires.

¹¹ [Directive de police - OS DERS.01 - Code de déontologie de la police genevoise | ge.ch](#)

de donner un matricule ou les propos jugeants ou dénigrants ont lieu plutôt lors de situations de conflit avec une citoyenne ou un citoyen.

Gestion des tensions, perception biaisée par son expérience professionnelle ou personnelle sont des facteurs qui influencent les interactions. Un policier qui venait d'avoir un appel téléphonique difficile, un autre qui court la plupart du temps après les voleurs et les dealers et qui n'a plus l'habitude de recevoir les victimes au poste ou encore celui dont l'histoire familiale a biaisé son appréciation sont autant de situations décrites en médiation qui montrent que le contexte peut influencer les interactions tout comme la peur ou la tension lors d'une intervention potentiellement dangereuse.

On peut aussi faire l'hypothèse que l'exposition constante à la "misère humaine" et à la violence mais aussi aux agressions de la population jouent un rôle dans le clivage des perceptions entre les membres de la police et le reste de la population. L'étude *Déontologie et relation police - population : les attitudes des gendarmes et des policiers*¹² révèle que 55,7% des agentes et agents ayant répondu au questionnaire avait subi des agressions verbales et des insultes lors du mois précédent l'enquête.

Dans leur article fondamental en matière de déontologie policière, Kevin Gilmartin et John Harris¹³ expliquent que "si les policiers commencent par se sentir aliénés par rapport au public, ils peuvent bientôt se distancer du système de justice pénale et enfin de l'administration de leur propre service" (p. 4). Rupture avec le reste de la population, perte de confiance en la justice, manque de reconnaissance de la hiérarchie : c'est le sentiment d'être victime qui, au fil du temps, autorise un membre de la police pourtant intègre au départ à progressivement se compromettre, pour rétablir l'injustice, jusqu'à finir par commettre des actes de nature criminelle.

Par ailleurs, il sied de préciser que la police n'est pas une entité homogène. Différents profils et différentes conceptions de la mission cohabitent au sein de la profession.

Ainsi la conception de son rôle d'autorité ou la compréhension de sa mission par le membre de la police peut également jouer un rôle. Par exemple, ce policier spécialisé dans les accidents de la route qui demande à la victime de faire un test d'alcoolémie avant même de lui demander si elle va bien. Lorsqu'elle lui a reproché son manque d'empathie ce dernier a répondu "ne pas être un assistant social".

L'étude récente sur la *Déontologie et relations police-population* met en évidence au sein de la police et la gendarmerie française la "coexistence de groupes aux orientations contradictoires, certains peu favorables à la justification et à l'écoute et d'autres au contraire orientés vers l'explication et le respect. (...) minorité d'agents fermés et autoritaires, enclins à considérer que l'écoute est une perte de temps, que les gens qui enfreignent la loi ne méritent pas d'être traités avec respect (...) (DE MAILLARD et al. p. 18).

Enfin, plusieurs recherches dont celle de Kevin Gilmartin et John Harris sur le "Continuum de la compromission" considèrent que les policiers très investis dont la vie se résume à leur travail sont ceux qui subissent le plus la frustration inhérente à leur métier et qui sont par conséquent les plus exposés à la compromission.

Respect de la déontologie : les bénéfices concrets pour la police

Kevin Gilmartin et John Harris affirment qu'on "ne peut plus considérer la formation en déontologie comme une façade qui permet de faire bonne presse après un incident embarrassant qui a fait les manchettes" (p. 8). Il ne s'agit donc pas pour la police de répondre à une demande externe mais de saisir son intérêt à appliquer les règles de déontologie.

¹² DE MAILLARD J., ROCHE S., JARDIN A., NOBLE J., ZAGRODZKI M., *Déontologie et relations police-population : les attitudes des gendarmes et des policiers*, Éclairages, février 2024, p. 8.

¹³ GILMARTIN K., HARRIS J., *Déontologie policière : Le continuum de la compromission*, The Police Chief Magazine, Janvier 1998, p. 4.

Les nombreuses recherches effectuées dans le cadre de la théorie de la justice procédurale ont mis en évidence que la légitimité de la police va découler davantage des comportements appropriés de ses membres tels qu'écoute, respect, neutralité, confiance, que des résultats de l'action policière elle-même (DE MAILLARD et al. p. 15). Au-delà de l'image, le manque de confiance de la population à l'égard de la police peut avoir des conséquences très concrètes sur l'exercice même du travail. Le MIPP a, par exemple, été sollicité à plusieurs reprises pour des situations où l'intervention a dégénéré alors qu'il n'y avait pas d'infraction au départ. Cela peut avoir pour conséquences, outre le travail administratif supplémentaire, un usage de la force avec les risques de dommages que cela peut occasionner tant pour la police que pour la personne interpellée. Autre exemple, les jeunes qui partent en courant en voyant des policiers, car dans leur représentation la police est dangereuse. Les policiers leur courent alors après en se disant qu'ils doivent avoir quelque chose à se reprocher. En bout de course ils se rendent compte qu'ils ont tous couru pour rien. Nombreuses sont les situations qui sont arrivées au MIPP parce que la citoyenne ou le citoyen a douté de la légitimité des décisions du membre de la police à cause de son attitude.

Une bonne image et l'empathie vont favoriser la confiance, la coopération et la crédibilité des décisions de police. Le comportement verbal et non-verbal est aussi important pour l'efficacité d'une intervention que les connaissances techniques. On peut citer comme autre exemple : celui des interrogatoires de police. Dans sa thèse sur ce sujet, Julie Courvoisier¹⁴, inspectrice scientifique, démontre comment les interrogatoires menés avec empathie et respect libèrent la parole et favorisent la collaboration.

Kevin Gilmartin et John Harris montrent avec le processus de compromission que des petits manquements déontologiques peuvent provoquer des problèmes très concrets et beaucoup plus importants. La policière ou le policier peut à son insu glisser sur la pente de la compromission jusqu'à arriver à détruire sa vie personnelle et professionnelle. L'institution va quant à elle devoir investir du temps et des ressources considérables dans les enquêtes et les procédures. Ils recommandent en conséquence de privilégier la prévention et de ne pas attendre les problèmes graves pour agir.

Pour finir, on peut imaginer, au vu des profils variés qui cohabitent au sein de la police, la dissonance cognitive que peut ressentir le membre de la police, en particulier si elle ou il est stagiaire, lorsqu'elle ou il voit un ou plusieurs collègues agir de manière profondément contraire à ses valeurs personnelles, la formation reçue et/ou les comportements observés dans d'autres services (postes et brigades) et qu'il ne dit rien par loyauté ou peur de représailles.

Le respect de la déontologie peut donc prévenir les conflits et faciliter les relations tant avec la population qu'à l'interne de la police. Il a également des effets positifs concrets sur le travail des policières et policiers. Il peut aussi diminuer les procédures disciplinaires et pénales.

Application du code de déontologie : une responsabilisation institutionnelle et personnelle

L'application des règles de déontologie ne peut pas se résumer à cocher des cases "juste" ou "faux". Elle se fait principalement à travers le savoir être et des décisions personnelles souvent prises à chaud.

Comme le relèvent Kevin Gilmartin et John Harris¹⁵ mais aussi Romain Grand, officier au sein de la police genevoise dans son mémoire de fin d'étude¹⁶ l'enseignement et la supervision sont plus utiles que les enquêtes et les punitions pour que la déontologie soit

¹⁴ COURVOISIER J., L'interrogatoire de police : État des lieux des pratiques dans deux corps de police suisses, UNIL, 2023. Disponible sur serval.unil.ch

¹⁵ GILMARTIN K., HARRIS J., Déontologie policière : Le continuum de la compromission, The Police Chief Magazine, Janvier 1998, p. 8.

¹⁶ GRAND R., Au-delà du code de déontologie de la police genevoise, de quels outils disposent les officiers pour réduire les risques de compromission, CAS CEP travail de fin d'étude, ISP-ILCE, 2020, p. 32.

assimilée et intégrée. Ce serait donc "plutôt en fournissant l'occasion aux policiers concernés de réfléchir sur leurs pratiques et sur les forces qui les habitent (la vengeance, le désir de punir ou d'agir comme un justicier) qu'il sera possible de développer un sens de l'éthique et de prévenir les dérives. "¹⁷

Romain Grand dans son travail sur les outils à disposition des officiers de la police genevoise considère que le code de déontologie n'est pas un outil suffisant. Il propose notamment de "travailler sur des cas concrets de dilemmes éthiques en matière de pratique policière" (Grand, 2020 p. 23). Pour lui la question du bon moment pour suivre une formation en déontologie est un aspect particulièrement important. Il propose qu'elle soit donnée au moment où les policières et les policiers commencent à ressentir victimisation et frustration (Grand, 2020, p. 3).

Pour que la déontologie soit diffusée et assimilée, un ancrage dans la hiérarchie est indispensable. Outre la valorisation par l'institution des compétences éthiques au même titre que techniques pour exercer le métier de policier, le rôle des cadres, en particulier ceux de terrain, est fondamental. Chaque officier doit "se former et former ses subordonnés en matière de déontologie, assumer son rôle de chef, faire preuve de courage managérial, intervenir lors de situation contraire à la déontologie." (Grand, 2020, p. 23).

Pour renforcer l'implication institutionnelle, on pourrait aussi imaginer la mise en place d'un système de contrôle interne comme proposé par le DCAF dans sa boîte à outils¹⁸ qui viserait à inclure dans l'évaluation des risques l'aspect déontologique. Il ne s'agirait pas d'un contrôle punitif mais de procédures qui permettraient de vérifier qu'une fois les risques identifiés et les mesures de prévention définies, l'institution fasse un suivi.

Partir de l'expérience, l'ancrage hiérarchique, le rôle des cadres de terrain, la valorisation des compétences déontologiques pour l'exercice de la profession sont autant de pistes qui ont pu être discutées au sein de la commission de suivi du code de déontologie de la police genevoise.

Implication du MIPP sur les questions de déontologie : intérêt et enjeux

Comme on l'a vu, c'est d'abord le rôle d'observatoire des relations population-police du MIPP qui va être utile en matière de déontologie car il permet de l'aborder à travers des cas pratiques.

Un autre apport du MIPP en matière de déontologie est son regard extérieur et neutre sur les pratiques policières.

La médiation en tant qu'outil de gestion des conflits est en soi également un moyen pour promouvoir la déontologie. En offrant à chacun la possibilité de se rendre compte de la réalité de l'autre et des conséquences de ses actes, c'est une démarche qui se veut responsabilisante et pédagogique. Même si l'expérience et les retours des questionnaires de satisfaction (chapitre chiffres pp.24 et 25) montrent que les perceptions changent peu après une rencontre de médiation, le MIPP a le mérite de proposer un espace pour réduire le fossé entre la population et la police. Il peut ainsi contribuer à réduire les risques de victimisation des membres de la police.

Même si l'implication du MIPP dans la promotion de la déontologie au sein de la police est l'opportunité de tirer profit de son expérience et d'agir au niveau de la prévention, il convient de rester vigilant afin de préserver la neutralité et la confidentialité qui guident sa mission première de médiation et lui confèrent la confiance des différents partenaires.

Une prochaine étape sera de clarifier et rendre lisible la manière dont le MIPP exerce sa compétence de recommandation que lui confère la loi.

¹⁷ ST-AMOUR S., BLANCHETTE M., Éthique et usage de la force – légitimité dérangeante, 2010 cité dans : GRAND R., *Au-delà du code de déontologie de la police genevoise, de quels outils disposent les officiers pour réduire les risques de compromission*, CAS CEP travail de fin d'étude, ISP-ILCE, 2020, p. 32.

¹⁸ DCAF, Boite à outils : intégrité de la police, 2018, chapitre 5, pp. 155-174.

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 RMIPP).

Le MIPP a rencontré à 4 reprises la **commandante de la police cantonale** durant l'exercice 2024. Ces réunions ont permis de discuter anonymement de problématiques issues des situations traitées par le MIPP, comme :

- la pertinence de certaines procédures de police;
- l'intérêt d'avoir des référents formés et sensibilisés à la problématique des mineurs et jeunes adultes;
- les protocoles de collaboration entre la police et les partenaires travaillant avec des personnes présentant des troubles psychiatriques;
- l'obligation d'enregistrer les plaintes et la possibilité pour les membres de la police d'orienter dans un premier temps vers le bureau de médiation du pouvoir judiciaire tout en les informant du délai légal pour déposer plainte. Cette piste reste encore à explorer.
- les manifestations qui doivent faire l'objet d'une demande d'autorisation;
- les trottinettes électriques;
- le traitement par la direction de la police des courriers injurieux à l'encontre de ses collaboratrices et collaborateurs;
- le besoin de protection des prostituées et leurs relations avec les membres de la police;
- la participation d'un représentant de la police et du MIPP à la commission LED racisme organisée par le Bureau de l'intégration et de la citoyenneté (BIC).

Ce sont ces séances qui ont permis, par exemple, de concrétiser la collaboration sur le mandat de recherche visant à proposer des solutions concrètes pour mesurer le phénomène de discriminations à partir de statistiques.

Ces réunions sont aussi l'occasion d'échanger sur le processus d'orientation vers le MIPP des doléances reçues par la commandante.

En 2024, le MIPP a rencontré à une reprise la **cheffe du département** des institutions et du numérique (DIN) afin de lui rendre compte de son activité et discuter des objectifs du mandat 2024-2027.

Par ailleurs, le MIPP rencontre régulièrement le **chef de la gendarmerie** et une fois par année l'**inspection générale des services** (IGS) ainsi que le **procureur général**.

Perspectives 2025

En 2025, nous continuerons à viser les objectifs définis dans le cadre du plan stratégique 2024-2027.

Afin de garantir la **qualité du traitement des demandes de médiation** nous allons notamment continuer à aller régulièrement au contact de la police et d'autres services de médiation, clarifier notre processus de médiation navette et être supervisés par un médiateur externe.

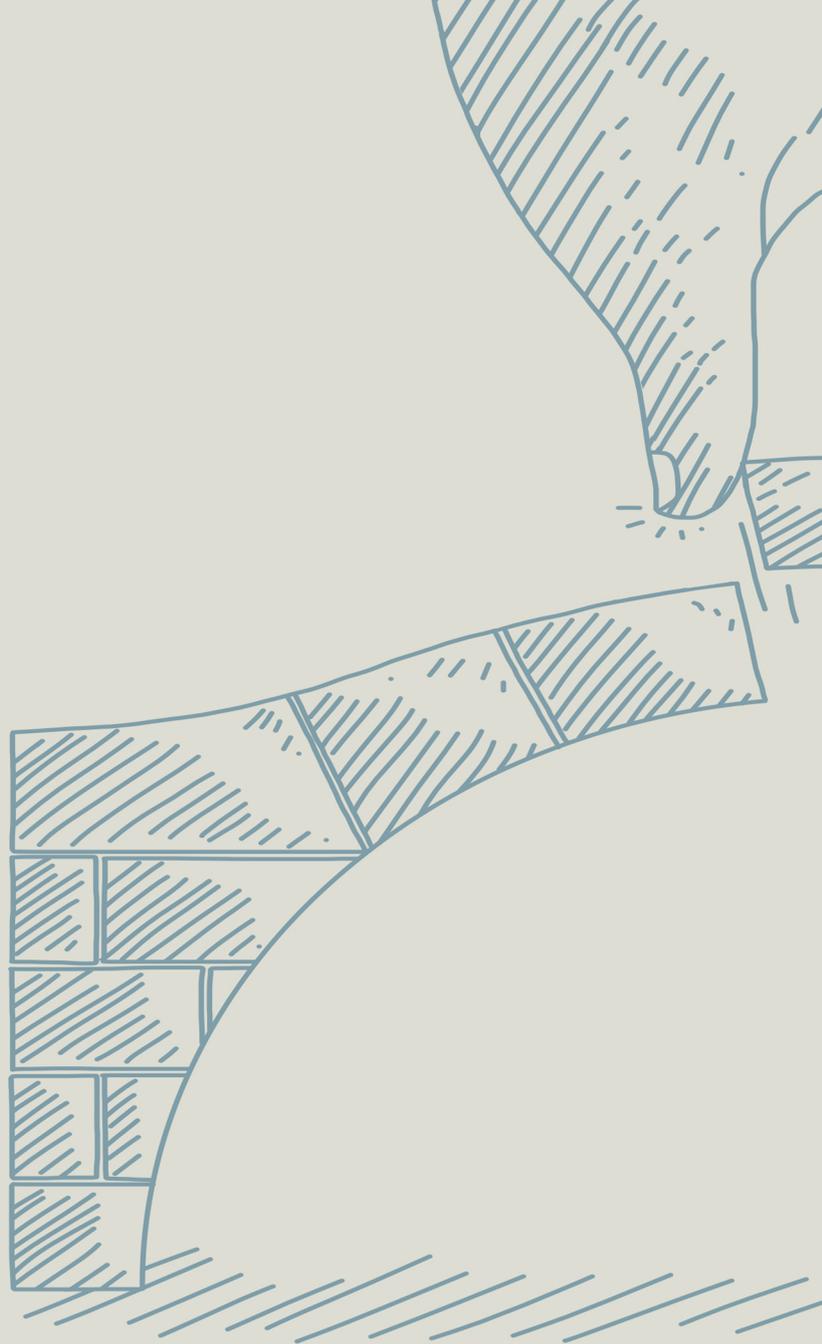
Un petit film de présentation du MIPP devrait être diffusé en 2025 afin que nos **missions soient bien comprises et connues de la population et de la police**.

Sans doute, Le chantier le plus important d'ici la fin de mandat en 2027 est celui du **rôle d'expert, d'observatoire et de promoteurs de bonnes pratiques**. Dans ce cadre, nous visons à améliorer constamment les moyens informatiques et méthodologiques pour répertorier les informations utiles. Nos observations pourront être partagées non seulement lors des séances avec la commandante, le chef de la gendarmerie ou la commission de suivi du code de déontologie mais aussi lors de discussions avec les cadres ayant un rôle clé sur ce qui se passe sur le terrain.

Par ailleurs, le MIPP poursuivra son implication sur les thématiques de discrimination et de profilage ethnique. Les résultats de l'étude exploratoire sur les indicateurs pertinents pour établir des statistiques sur le profilage ethnique devraient bientôt être rendus.

Concernant le **fonctionnement du service**, la stabilisation du poste administratif est non seulement un moyen de garantir une continuité mais aussi une reconnaissance de l'utilité du service.

Nous profitons de ce rapport pour remercier tous nos partenaires pour leur collaboration et leur confiance sans lesquelles nous ne pourrions pas mener à bien notre mission.



L'organe de médiation indépendante entre la population
et la police (MIPP) reçoit sur rendez-vous

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-population-police@etat.ge.ch

mipp.ge.ch