

Rapport de la commission de la sécurité, du domaine public, de l'information et de la communication chargée d'examiner la motion du 15 octobre 2012 de MM. Eric Bertinat, Pascal Rubeli, Jacques Pagan, Olivier Tauxe et Christo Ivanov: «Pour une police municipale moderne et proche de la population».

Rapport de M^{me} Olga Baranova.

La motion M-1049 a été renvoyée à la commission de la sécurité, du domaine public, de l'information et de la communication lors de la séance plénière du 25 novembre 2013. La commission l'a étudiée lors des séances des 12 décembre 2013, 6 mars, 20 mars, 8 mai et 15 mai 2014. La rapporteuse remercie M^{mes} Danaé Frangoulis, Tamara Saggini ainsi que MM. Léonard Micheli-Jeannet et Clément Capponi, les procès-verbalistes, pour leur excellent travail.

Rappel de la motion

Considérant:

- que la police municipale est chargée prioritairement d'apporter aux habitants de la commune une sécurité de proximité par la prévention des incivilités et de la délinquance, grâce à une présence régulière et visible sur le terrain de jour comme de nuit (art. 5, alinéa 1 LAPM);
- que les agents de la police municipale sont aussi habilités à appliquer notamment les prescriptions cantonales en matière de sécurité, propreté et salubrité publiques, de tranquillité publique et exercice des libertés publiques, de circulation routière et d'organisation de spectacles et de divertissements publics (art. 10, lettre a LAPM, art. 8 RAPM), ainsi que certaines prescriptions fédérales en matière de circulation routière (art. 10, lettre b LAPM, art. 9 RAPM);
- que la police cantonale communique tous les jours, ainsi que mensuellement et annuellement, sur ses activités (nombre d'arrestations, d'infractions, statistiques du crime);
- qu'un tiers des cambriolages sont commis sans effraction, ce qui démontre qu'encore trop d'habitants ne sont pas conscients de l'insécurité grandissante qui règne et se propage en ville de Genève (Pâquis, Eaux-Vives, Jonction, Plainpalais, Champel, Tranchées, etc.);
- que les nombreux chantiers en cours sur le réseau routier de la Ville de Genève perturbent gravement le trafic routier, notamment par des effets de surprise qui pourraient être évités;
- qu'il est primordial, pour que la police municipale de la Ville de Genève ait une réelle présence et une réelle visibilité, qu'elle informe la population sur ce qui se passe en temps réel en ville de Genève, ainsi que sur ses activités,

le Conseil municipal demande au Conseil administratif de doter la police municipale d'un service de presse chargé de communiquer sur ses diverses activités et opérations, ainsi que d'informer et de prévenir la population en temps réel (par exemple, création d'une page Facebook ou Twitter, ou communications radio).

Séance du 12 décembre 2013

Audition des motionnaires

M. Bertinat part du constat d'un manque de visibilité du travail accompli par la police municipale. Cette dernière devrait, à son avis, disposer d'une plateforme lui permettant d'informer en temps réel les habitant-e-s de la Ville de Genève de certaines de ses actions et transmettre également des informations plus générales concernant la sécurité. Pour cela, les réseaux sociaux lui semblent être un outil intéressant. En ce qui concerne les moyens supplémentaires dont la police municipale devrait disposer afin de combler ce manque de visibilité, une personne «habile à la rédaction» lui semble suffisante.

Questions et réponses

| | |
|---|--|
| Pourrait-on envisager de confier la communication de la police municipale au «service de presse» dont le département de l'environnement urbain et de la sécurité (DEUS) dispose déjà? | M. Bertinat pense que le plus important, c'est de définir un concept de communication, la répartition des tâches pourra se faire ensuite. Il souhaiterait une structure dynamique, capable de produire du contenu susceptible d'éveiller l'intérêt des habitant-e-s envers leur propre police municipale. Cela dans un but de renforcer les liens. Il n'est également pas sûr qu'un «service de presse» spécifique au DEUS existe. |
| Ne serait-il pas possible d'utiliser le site web de la Ville de Genève pour transmettre les informations relatives aux activités des APM? | M. Bertinat rend les commissaires attentifs au fait que les réseaux sociaux (contrairement à un site web statique) permettent une diffusion et une réception des messages en live. |
| S'agit-il plutôt d'un concept de «diffusion d'information en live», de sensibilisation ou des deux en même temps? | Pour M. Bertinat, il s'agit avant tout d'une «offensive sympathie» de la police municipale: elle doit réussir à se faire aimer par la population. Il est persuadé qu'avec un peu d'imagination, on peut parvenir à une solution économique et souple dans sa mise en œuvre. |
| Serait-il possible de réaliser une série de télé-réalité comme cela se fait aux Etats-Unis? | Pas de réponse. |

Discussion et propositions d'auditions

Un commissaire rend attentif au fait que les réseaux sociaux comme Facebook ne représentent pas l'ensemble de la population et que de nombreuses personnes âgées n'y sont pas inscrites. Il propose une communication «à l'ancienne», avec des bulletins distribués à l'ensemble des ménages genevois.

Une commissaire soulève le problème suivant: la présence «professionnelle» sur les réseaux sociaux est une affaire chronophage: dans le cadre d'une activité aussi sensible que celle de la police municipale, il faudra développer des chartes très détaillées à l'attention de celles et ceux qui vont générer le contenu et également pour les utilisateurs. Il faudra également prévoir une gestion rapide et professionnelle des commentaires.

Une commissaire va dans le même sens, non pas sans être fortement surprise par son accord avec la commissaire socialiste citée. Elle précise que Facebook est avant tout un outil qui vise l'échange. Quant aux buts visés par M. Bertinat, elle pense que la diffusion de l'information et la construction d'un «capital sympathie» sont deux choses différentes et que, par conséquent, elles nécessitent des moyens différents. Elle est persuadée que le coût d'une intervention professionnelle sur Facebook risque de surprendre en mal les commissaires.

Un commissaire s'inquiète de l'exclusion de certain-e-s habitant-e-s de l'information à cause de leur non-appartenance à un réseau social. Il propose de réfléchir à l'opportunité de créer une application smartphone visant le même but. Pour cela, la Direction des systèmes d'information et de communication (DSIC) serait parfaitement compétente.

Un commissaire informe la commission du fait qu'une présence officieuse de la police municipale existe déjà sur Facebook, au travers de son syndicat.

Une commissaire propose l'audition d'un-e représentant-e de la police vaudoise, très avancée en matière de communication sur les réseaux sociaux.

Une commissaire propose l'audition de M. Olivier Guéniat, de la police cantonale jurassienne.

Un commissaire propose l'audition du «service de presse» de la Ville de Genève.

L'ensemble des demandes d'audition sont acceptées à une très large majorité des commissaires présent-e-s.

Séance du 6 mars 2014

Audition de M. Olivier Guéniat, police cantonale jurassienne

M. Guéniat explique que la police neuchâteloise (le parcours professionnel de M. Guéniat a passé par les deux cantons – remarque de la rapporteuse) est pionnière dans le développement de la communication sur les réseaux sociaux. La page Facebook de la police recense 5000 «likes» (environ 7500 à la fin de 2015 – remarque de la rapporteuse), ce qui signifie jusqu'à 30 000 personnes touchées, ce qui n'est pas négligeable dans un canton de 170 000 habitant-e-s. Il explique également que les débats suscités par les «posts» sont de nature relativement «pudique», à savoir qu'ils ne nécessitent pas d'intervention permanente. Les contenus partagés sont les suivants: des reportages réalisés par la police elle-même, des informations de prévention, des informations sur les interventions qui se sont soldées par un succès, sur diverses problématiques du moment et les prises de position de la police à cet égard. Cela constitue une plus-value par rapport aux communiqués de presse «classiques».

Contrairement au succès de la plate-forme Facebook, le réseau social Twitter n'est pas utilisé à cause de son caractère «instantané» et relativement plus chronophage. Par contre, la police neuchâteloise utilise les «clips vidéo» qu'elle diffuse sur le Net.

Quant à la police jurassienne, il précise qu'elle est en voie de développer la même stratégie de communication et que sa page Facebook recense déjà 1900 «likes» (environ 3750 à la fin de 2015 – remarque de la rapporteuse). Comme exigences pour une présence réussie sur les réseaux sociaux, il pose la régularité dans la génération du contenu, la réactivité quant aux réponses éventuelles à donner aux internautes. Selon lui, les polices genevoises et valaisannes sont également en train d'adopter ces moyens de communication (à la fin de 2015, la police cantonale valaisanne compte 13 600 «likes» sur sa page Facebook, tandis que la police cantonale genevoise ne possède qu'une page «officiuse» sans identification aucune des gestionnaires – remarque de la rapporteuse).

En ce qui concerne la police communale, M. Guéniat pense que l'enjeu principal, c'est la plus grande proximité possible avec les habitant-e-s. Il pense que pour une ville de taille aussi importante que Genève, un service de communication serait nécessaire afin de développer une présence de la police sur les réseaux sociaux. Il ne faut pas oublier quel effort de cohérence, de lisibilité et de diplomatie il faut consentir pour arriver à un résultat satisfaisant, surtout dans les réponses aux internautes, qui, selon les sujets, peuvent être très émotionnels. Malgré ce défi, les réseaux sociaux lui semblent aujourd'hui incontournables pour communiquer efficacement.

Questions et réponses

| | |
|--|---|
| <p>Est-ce qu'une charte spécifique pour les collaborateurs de la police a été mise en place? Qu'est-ce que l'utilisation des réseaux sociaux a entraîné comme charge en termes de ressources humaines?</p> | <p>M. Guéniat précise, en premier temps, que c'est l'équipe de la direction qui était chargée des publications. Ensuite, on a élargi le cercle des « contributeurs » en faisant appel aux policiers motivés. Ensuite, on a fait appel aux « stagiaires chômeurs ayant suivi des études de journalisme » qui ont dynamisé davantage la présence, notamment en réalisant des clips valorisant les différentes activités de la police. Il note pourtant que dans l'idéal, il faudrait des professionnels de la communication pour ce travail.</p> |
| <p>Quelles étaient les différentes étapes avant d'arriver à une utilisation efficace de Facebook?</p> | <p>Au début, M. Guéniat passait environ 50% de son temps de travail à répondre aux internautes. Le besoin d'un appui s'est vite fait ressentir.</p> |
| <p>Quels sont les effectifs des deux polices cantonales?</p> | <p>Police neuchâteloise: 450 personnes, soit 380 policiers et 70 assistants administratifs. Police jurassienne: 152 personnes en tout.</p> |
| <p>Au travers d'une grande visibilité de la police cantonale, l'activité de la police municipale ne deviendrait-elle pas risible aux yeux des citoyennes et citoyens?</p> | <p>A son avis, les habitant-e-s des zones urbaines seraient plus préoccupés par les problèmes tombant sous la compétence de la police municipale (déchets, incivilités, etc.). Il est donc intéressant de pallier le manque de visibilité de cette dernière. Il rappelle dans ce sens-là l'importance de se focaliser sur le but de la communication et non pas sur les moyens. Comme exemple de concept de communication de la police municipale réussi, il cite la police municipale de la Ville de Neuchâtel (www.securite-urbaine-ne.ch – remarque de la rapporteuse), malgré l'absence de présence sur les réseaux sociaux. Il demande toutefois de ne pas trop s'arrêter sur les conflits (potentiels) entre les niveaux institutionnels, car au final, les citoyen-ne-s tendent à confondre ces niveaux tout en voulant une réponse, sans se préoccuper particulièrement du niveau qui la fournit.</p> |

| | |
|---|--|
| <p>Comment éviter les «faux pas» dans la communication de la police qui la rendraient contre-productive?</p> | <p>Selon M. Guéniat, ce genre de problèmes sont difficiles à anticiper. Dans son expérience, les débats sur Facebook furent plutôt «pacifiques». A son avis, il est crucial de donner des réponses avec des «preuves par l'acte» et savoir tenir la parole. A partir du moment où la police est au clair sur ses prérogatives, ses priorités et son esprit (et que l'ensemble de ses éléments bénéficient d'un consensus politique), on n'a pas grand-chose à craindre. Les interpellations citoyennes au travers des réseaux sociaux peuvent aussi servir pour des impulsions nouvelles et servent à la légitimation de l'action policière.</p> |
| <p>Est-ce que le projet a nécessité un retrait des «forces opérationnelles» pour les dédier à la communication?</p> | <p>Tel n'a pas été le cas. On a simplement ajouté la communication dans le cahier des charges des policiers.</p> |
| <p>Existe-t-il une «typologie» des questions citoyennes récurrentes?</p> | <p>Non, les questions sont extrêmement variées en fonction du contenu. M. Guéniat cite à ce propos le cas du chamois prénommé Georges, voué à l'abattage à cause de son habitude fâcheuse de brouter de l'herbe trop près de la route. L'information relative à son imminente exécution a provoqué une énorme vague de solidarité avec le capriné, ce qui a eu pour conséquence un apport très important en termes de «likes» pour la page de la police et, en plus, l'acquiescement de l'animal.</p> |
| <p>Ne serait-il pas plus intelligent pour une ville-canton comme Genève d'avoir une seule stratégie de communication pour la police cantonale et les polices municipales?</p> | <p>M. Guéniat pense que la complémentarité est préférable à l'unification à cause des différences substantielles dans les compétences des deux corps de police.</p> |
| <p>Est-ce que l'on a prévu un «feuilleton» sur les activités de la police neuchâteloise?</p> | <p>M. Guéniat se dit acquis à l'idée, car les gens sont extrêmement peu friands de communication écrite.</p> |

Audition de M. Eric Grandjean, officier de communication de la police cantonale genevoise

M. Grandjean explique qu'il dirige un service de sept personnes (trois attachés de presse, dont il fait partie, une assistante, un photographe et un apprenti mathématicien), chargé de la communication interne et externe. Conformément au règlement OSIRIS (règlement sur l'organisation de l'intervention dans des situations exceptionnelles – remarque de la rapporteuse), le service serait également chargé du lien avec les habitant-e-s en cas de crise généralisée. Même s'il ne sait pas comment le concrétiser dans le cadre municipal, il pense que la communication est cruciale pour la police. Il rappelle que depuis l'entrée en vigueur du Code de procédure pénale (CPP) le 1^{er} janvier 2011, c'est le Ministère public qui est compétent en matière de communication, et non plus la police cantonale (des cas de délégation sont pourtant envisageables). Cela limite les sujets dont les «communicants» peuvent traiter.

Questions et réponses

| | |
|---|---|
| Quels autres supports, à part le site web, sont utilisés à ce jour par la police cantonale genevoise? | Une application smartphone est en élaboration (elle existe aujourd'hui sous le nom de «Votre police» et relève d'une collaboration entre Genève et Vaud – remarque de la rapporteuse). Elle proposera l'actualité de la police, des conseils pour la prévention (vols, jeunes, cambriolages), une carte interactive avec les emplacements des postes de police, etc. La présence de la police sur les réseaux sociaux est à l'étude. En ce moment, par manque d'effectifs, cette présence n'a pas pu être réalisée. |
| Quel est le code déontologique derrière le site web? Qui décide du contenu? Quels effectifs sont à prévoir pour gérer, le jour venu, la présence sur les réseaux sociaux? | On fait attention à ce que les personnes concernées ne soient pas identifiables. Pour le volet prévention, c'est le «service des études stratégiques» qui en est responsable. Les réunions hebdomadaires avec les îlotiers permettent également de définir les priorités. Aucune «interaction» n'est pourtant prévue avec les utilisateurs finaux de l'application, faute de moyens. |
| Est-ce que l'information mise en ligne est soumise à un processus de validation? | Le procureur général, les chefs de corps (pour la police routière, par exemple) et le Service des études stratégiques sont habilités à choisir l'information pertinente et à la transmettre au service de presse, qui se charge de la publication. |

| | |
|--|---|
| Quelles sont les «heures d'ouverture» du service de presse? | Sept jours sur sept, 24h/24. |
| Peut-on envisager une collaboration avec la police cantonale en matière de communication, tout en évitant la confusion entre les deux corps? | M. Grandjean soulève la problématique liée au fait que chaque commune gère sa propre police municipale. Ainsi, il cite l'exemple d'Aire-la-Ville qui avait diffusé une information sur une «vague de cambriolages» suite à trois tentatives de cambriolage, créant ainsi une polémique qui n'avait pas lieu d'être. Il pense que vu les nombreuses collaborations entre la Ville de Genève et le Canton, une collaboration précise sur la communication est tout à fait envisageable. |
| Un surplus de communication peut-il entraîner un «effet pervers»? | M. Grandjean insiste sur l'importance de la cohérence et du fait de «tenir sa parole». La communication doit également être apolitique et s'en tenir aux faits purs. |
| Quelle était la motivation initiale qui a débouché sur la création d'un service de presse de la police cantonale? | Le service a été créé il y a trente ans et depuis, la situation a radicalement changé. Les journaux parviennent à obtenir des informations et des photos avant que celles-là ne soient publiées par la police elle-même. |

Discussion

Un commissaire dit bien comprendre des lourdeurs éventuelles dans la démarche cantonale mais souhaite, dans le cadre de la présente motion, une mise en lien entre la police municipale et la population communale sans les mêmes contraintes. Un tel niveau de professionnalisme lui paraît donc incongru.

Le président soumet au vote la proposition d'auditionner le magistrat en charge de la police municipale, Guillaume Barazzone. La proposition est acceptée à l'unanimité.

Séance du 20 mars 2014

Audition de M. Jean-Christophe Sauterel, chef de la direction «prévention et communication» de la police cantonale vaudoise

M. Sauterel rappelle qu'il y a une différence structurelle importante dans l'organisation des polices vaudoises et genevoises car les polices intercommunales vaudoises ont des compétences qui dépassent celles de Genève. Pour la présentation du travail effectué dans le canton de Vaud, veuillez vous référer à la présentation annexée.

Questions et réponses

| | |
|---|--|
| Serait-il pertinent d'avoir un service de presse complet pour la police municipale de la Ville de Genève? | Non, une personne compétente suffirait. |
| Est-ce que le travail effectué sur le canton de Vaud permet de mieux distinguer les différents corps de police? | Pour des raisons historiques, la question ne se pose pas dans le canton de Vaud. Elle pourrait par contre se poser à Genève, notamment en vue des différences en matière de compétences. |
| Utilise-t-on d'autres langues que le français pour la communication? | Selon les situations, on peut avoir recours à l'anglais et à l'allemand. |
| Est-ce qu'une communication spécifique destinée aux personnes âgées est mise en place? | Oui. La police vaudoise s'efforce de passer par l'ensemble des canaux envisageables afin de toucher toute la population. |

Séance du 8 mai 2014

Audition de M. Guillaume Barazzone, conseiller administratif chargé du département de l'environnement urbain et de la sécurité, accompagné de M. Antonio Pizzoferrato, chef du Service de la sécurité et de l'espace publics

M. Barazzone est favorable à la demande de la présente motion. Une meilleure communication répond à son avis à trois objectifs, à savoir une meilleure reconnaissance des APM par la police cantonale, plus de visibilité envers la population et une meilleure compréhension des enjeux au sein même de l'administration municipale. Il souhaiterait doter la police municipale d'une cellule dédiée à la communication, plutôt que d'instaurer un «service de presse» complet.

M. Pizzoferrato informe la commission de l'existence d'un groupe de réflexion autour de ces enjeux qui se penche sur les enjeux suivants: les médias, la communication envers la population, des campagnes d'information sur les APM dans les écoles et la visibilité de la profession de manière globale (impact visuel des postes d'APM, des uniformes et des véhicules).

Questions et réponses

| | |
|---|---|
| Quelle serait la forme concrète de la «cellule de communication»? | Pour M. le magistrat, il s'agirait d'y affecter une partie du temps de travail des agents «volontaires». Actuellement, les APM ont l'instruction de faire remonter l'information. |
| Est-ce que cette cellule va entraîner une augmentation de postes? | Non. |
| Peut-on créer au plus vite dans le cadre du site web existant de la police municipale un «lien de contact»? | Le contact se fait déjà, le service répond à 4 ou 5 mails par jour. |

Séance du 15 mai 2014

Discussion et vote

Un commissaire d'Ensemble à gauche fait remarquer que le magistrat en charge de la police municipale est déjà en train de mettre en œuvre l'invite de la motion. Il exprime son doute quant à l'adéquation entre les outils demandés par la motion et la quantité d'information générée par l'activité des APM. Il se dit donc défavorable à la motion.

Un commissaire socialiste va dans le même sens et ajoute qu'il y a un véritable besoin de se coordonner avec la police cantonale afin de ne pas créer des confusions et des doublons.

Un commissaire du Parti libéral-radical est favorable sur le fond, mais son groupe ne souhaite pas qu'un service de presse entier voie le jour. Elle trouve également qu'une restitution des événements en live entraînerait une surcharge importante en termes de travail. Elle ne souhaite pas non plus soutenir la motion.

Un commissaire du Mouvement citoyens genevois est favorable à la motion, car elle permettrait de renforcer le lien entre les APM et la population et de créer un rapport de confiance.

Un commissaire de l'Union démocratique du centre rappelle que la police cantonale souhaite visiblement communiquer de son côté et ne semble pas être particulièrement intéressée par une collaboration avec la Ville de Genève dans le domaine.

Un commissaire socialiste rappelle que la communication est un métier et qu'il ne faut pas se lancer dans l'aventure avant d'avoir défini un concept qui tient la route. Pour cette raison-là elle souhaite que le Conseil administratif poursuive son travail de réflexion.

Propositions d'amendements

Amendement de l'Union démocratique du centre

«Le Conseil municipal demande au Conseil administratif de doter la police municipale d'une cellule de presse, chargée de communiquer sur ses différentes activités, ainsi que d'informer et prévenir la population en temps réel, par la création par exemple d'une page Facebook ou Twitter, ou via la communication radio locale.» Il est refusé par 7 non (2 LR, 3 S, 1 EàG, 1 Ve) contre 3 oui (2 MCG, 1 UDC).

Amendement du Parti libéral-radical

«Le Conseil municipal demande au Conseil administratif de renforcer la communication sur les activités et opérations des APM, ainsi que prévenir et informer la population, et ce au sein du service tel qu’il existe actuellement.» Il est refusé par 8 non (1 EàG, 3 S, 2 MCG, 1 UDC, 1 Ve) contre 2 oui (LR).

Amendement du groupe Ensemble à gauche

Première invite: «Le Conseil municipal demande au Conseil administratif d’étudier les moyens de mieux faire connaître les compétences de la police municipale auprès de la population.»

Deuxième invite: «Le Conseil municipal demande au Conseil administratif de créer des synergies de communication avec la police cantonale et les autres polices municipales.»

Cet amendement est refusé par 5 non (2 LR, 2 MCG, 1 UDC) contre 5 oui (1 Ve, 1 EàG, 3 S).

Vote

La motion est soumise au vote dans sa forme initiale et est refusée par 5 non (3 S, 1 EàG, 1 Ve) contre 3 oui (2 MCG, 1 UDC) et 2 abstentions (LR).

Annexe à consulter sur le site internet:

- présentation de M. Jean-Christophe Sauterel