

<p>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?</p>	<p>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.</p>
<p>Ne serait-il pas possible d'utiliser le site web de la Ville de Genève pour transmettre les informations relatives aux activités des APM?</p>	<p>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.</p>
<p>S'agit-il plutôt d'un concept de «diffusion d'information en live», de sensibilisation ou des deux en même temps?</p>	<p>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.</p>
<p>Serait-il possible de réaliser une série de télé-réalité comme cela se fait aux États-Unis?</p>	<p>Pas de réponse.</p>

<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 (<a href="http://www.securite-urbaine-ne.ch">www.securite-urbaine-ne.ch</a> – 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'acquittement 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>

<p>Quels autres supports, à part le site web, sont utilisés à ce jour par la police cantonale genevoise?</p>	<p>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.</p>
<p>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?</p>	<p>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.</p>
<p>Est-ce que l'information mise en ligne est soumise à un processus de validation?</p>	<p>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.</p>
<p>Quelles sont les «heures d'ouverture» du service de presse?</p>	<p>Sept jours sur sept, 24h/24.</p>
<p>Peut-on envisager une collaboration avec la police cantonale en matière de communication, tout en évitant la confusion entre les deux corps?</p>	<p>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.</p>
<p>Un surplus de communication peut-il entraîner un «effet pervers»?</p>	<p>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.</p>

<p>Quelle était la motivation initiale qui a débouché sur la création d'un service de presse de la police cantonale?</p>	<p>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.</p>
--	---

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.

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.