



### Réponse de la Municipalité à l'interpellation de M. Mountazar Jaffar et consorts déposée le 7 novembre 2023

« Dépôts de plainte : la police sort elle de son uniforme ? »

Lausanne, le 16 novembre 2023

#### Rappel de l'interpellation

« Porter plainte n'est jamais facile pour une victime. Plusieurs facteurs sont en mesure d'expliquer ces difficultés. Il y a d'abord l'aspect émotionnel, celui de devoir revivre au travers du récit au ministère public ou à la police, son traumatisme. Il y a également l'aspect administratif. De nombreuses personnes rencontrent un certain nombre de difficultés lorsqu'il s'agit de rédiger une plainte, ou de la raconter oralement de manière intelligible. D'autres facteurs peuvent également expliquer les réticences et/ou les difficultés d'une personne à porter plainte. En revanche, ce qui est certain, c'est que l'attitude d'un·e policier·ère au moment de la prise de plainte, ne devrait jamais, en aucun cas, figurer parmi ces facteurs. La réalité nous donne toutefois largement tort. À Lausanne, comme ailleurs, nombreux sont les témoignages de personnes s'étant décidées à porter plainte, et qui indiquent avoir eu à subir une deuxième agression au sein d'un poste de police. Ces agressions prennent des formes diverses et variées. Cela peut aller du manque d'écoute, d'empathie, de compréhension de la part du·de la policier·ère, à la minimisation des faits, leur décrédibilisation, la dissuasion, voire pire, à la justification de la possible infraction pénale pour laquelle la personne est venue déposer plainte.

Ces moments de dépôts devraient, bien au contraire, être des endroits protégés de toutes ces formes d'agression. Le personnel de police à disposition des plaignant·e·s n'est, à priori, pas constitué de juristes, et son rôle n'est en aucun cas celui de prodiguer des conseils, de donner son avis, de dissuader le dépôt d'une plainte, voire d'expliquer aux plaignant·e·s en quoi ces personnes sont fautives dans ce qui leur est arrivé.

Partant de mon expérience vécue le 31 octobre, mais également de celle des très nombreuses personnes ayant malheureusement vécu une expérience similaire, nous déposons cette interpellation urgente, afin d'inviter la Municipalité, précisément le Corps de police et sa direction, à prendre toutes les dispositions nécessaires afin d'éviter le plus rapidement possible de tels comportements de la part de policier·ère·s qui représentent une agression de plus pour les victimes°».

#### Préambule

La direction du Corps de police de la Ville de Lausanne a pris très au sérieux les doléances relatives à l'expérience vécue le 31 octobre dernier par le déposant de l'initiative et regrette que la prise en charge n'ait pas été celle attendue et souhaitée par ce dernier. La police de Lausanne accorde une grande importance à la qualité de l'accueil et des prestations offertes à la population, raison pour laquelle elle dispose d'un groupe de travail interne permanent



dont le mandat est de veiller à une prise en charge optimale au niveau de l'accueil et à proposer, cas échéant, l'instauration de nouvelles mesures, dans une perspective d'amélioration continue des prestations offertes à la population. Les réflexions menées ont notamment permis d'apporter les améliorations suivantes :

- Dépôt de plaintes sur rendez-vous (pour les situations non urgentes) afin d'éviter du temps d'attente aux personnes lésées et d'assurer que la policière ou le policier ait suffisamment de temps à disposition pour les accompagner au mieux lors de leur dépôt de plainte.
- Informations relatives au processus de dépôt de plaintes sur le site internet de la police de Lausanne avec des informations traduites en 10 langues.
- La prise de plaintes a été rationalisée en concentrant la majeure partie des activités sur le poste du Flon. Ce dernier a d'ailleurs fait l'objet d'importants travaux d'aménagement qui se sont achevés en 2022 afin d'améliorer l'accueil et la confidentialité pour les plaignants. Toutefois, les personnes qui se présentent à l'Hôtel de police pour une thématique urgente peuvent être prises en charge soit par Police-secours, soit par la Police judiciaire municipale ou l'Unité spécialisée dans la prise en charge des victimes.

Une bonne partie des plaintes sont d'ores et déjà prises à domicile puisqu'elles sont rédigées directement par les primo-intervenants. Dans certains cas particuliers, par exemple dans la situation d'une personne à mobilité réduite ou qui subirait des conséquences invalidantes suite à l'événement, les policiers se rendent à domicile ou dans un établissement de soins. C'est aussi une possibilité offerte par l'Unité spécialisée dans la prise en charge des victimes.

- Les collaborateurs œuvrant dans les postes de police mobiles (PPmob) peuvent également prendre des plaintes lors de leurs engagements dans les différents quartiers de la ville.
- Spécialisation d'une vingtaine de policières et policiers dans l'accueil et la prise en charge des victimes (formations dispensées par le centre de prévention de l'Ale).
- Informations diffusées au sein des postes de police expliquant comment procéder en cas de mécontentement en lien avec l'accueil ou la prise en charge. Informations sur les possibilités de faire part de doléances. Les policiers en patrouilles indiquent également comment procéder dans une situation de mécontentement.

Chaque personne venue déposer plainte est également invitée à répondre à un sondage relatif à la qualité de l'accueil et de la prise en charge. Le taux de satisfaction est de 92%<sup>1</sup>, ce qui démontre la grande qualité des prestations offertes.

Cela étant dit, les personnes mécontentes de leur prise en charge peuvent s'adresser en tout temps à la hiérarchie de la policière ou du policier concerné-e, au préposé à la déontologie du Corps de police ou directement au Commandant.

Par ailleurs, une démarche formelle d'amélioration est en cours afin de revoir les modalités de prise en charge des dépôts de plainte. Il s'agit pour le Corps de police, cas échéant avec

---

<sup>1</sup> Résultats du sondage au 10.11.2023. Ce sondage est proposé à toute personne qui souhaite déposer plainte au poste de police du Centre (Flon). Sur les 240 personnes ayant accepté de répondre depuis son lancement le 26 juin 2023, 92.25% se déclarent satisfaites du délai de prise en charge. A la question de savoir si elles sont satisfaites de la prestation obtenue, sur les 142 personnes qui ont répondu, toutes (100%) indiquent que oui. Quant à la question de l'évaluation de la qualité de l'accueil au poste du Centre, sur les 240 personnes ayant répondu, 81.63% notent un score de 5/5 et la moyenne générale est de 4.74%.



le Ministère public, de concrétiser des prises en charge différenciées. Cela passera à la fois par le renforcement de la qualité et de la rapidité de l'accueil pour les cas les plus graves et par un allègement des procédures, par exemple en élargissant les possibilités de dépôts de plainte auprès d'un guichet virtuel, ou encore en diversifiant la composition des équipes dédiées.

En conclusion, la police de Lausanne réfute catégoriquement que des policiers puissent volontairement commettre des « agressions » selon les termes du déposant. En outre, contrairement à ce qu'affirme le déposant, il ressort pleinement des prérogatives de la policière ou du policier de conseiller et de donner des explications à la personne lésée relatives au processus. Indépendamment du conseil prodigué, la policière ou le policier prendra dans tous les cas la plainte de la personne lésée si cette dernière le souhaite.

## **Réponse aux questions posées**

La Municipalité répond comme suit aux questions posées :

### **Question 1 : Quel est le rôle du personnel de police dans le recueil de dépôts de plainte ?**

Accueillir la personne lésée pour déterminer la nature de l'infraction, recueillir des informations sur le déroulement des faits et son contexte, évaluer le degré d'urgence dans la prise en charge de la situation, prendre les dispositions nécessaires pour la sauvegarde de preuves ou de traces et conseiller la personne lésée sur les mesures qu'elle peut entreprendre à son niveau. En outre, cette dernière se voit remettre un document qui précise les différentes étapes de suivi de la procédure.

### **Question 2 : Quelle est la formation spécifique du personnel de police qui recueille les plaintes ?**

C'est un module de formation enseigné à l'académie de police de Savatan dans le cadre obligatoire du Concept général de formation 2020 (CGF2020). C'est une mission de police qui est évaluée lors de l'Examen des compétences au terme de la première année de formation, ainsi qu'un des sujets inhérents à la rédaction du portfolio des policiers en formation en vue de l'obtention de leur brevet fédéral à l'issue de la seconde année de formation. Durant cette 2<sup>ème</sup> année de formation, qui se déroule au sein des corps de police, les policières et policiers qui sont affecté-e-s à l'enregistrement des plaintes sont supervisé-e-s par des coaches et des mentors.

### **Question 3 : Existe-t-il une procédure formalisée et standardisée dans le recueil d'une plainte ? Si oui, quelle est-elle ?**

Le cadre général est fixé par le Code de procédure pénale. Des directives émises par la Police cantonale viennent compléter les démarches à entreprendre dans le cadre de l'exercice de la police judiciaire, notamment selon la nature de certaines infractions (violences domestiques, cybercriminalité, vols d'usage, enlèvement, etc.) ou sur les dispositions à entreprendre dans le traitement et la transmission des documents ou la sauvegarde des preuves et des traces.

### **Question 4 : Existe-t-il des mécanismes de contrôle et/ou de surveillance au sein du personnel de police afin d'éviter les prises d'initiatives individuelles ?**

L'exercice de l'activité des policières et des policiers se déroule sous la conduite de supérieurs hiérarchiques, qui ont pour mission de veiller à la qualité des prestations. Les supérieurs hiérarchiques s'appuient également sur les résultats du sondage qui est soumis aux



personnes qui souhaitent déposer plainte pour connaître leur niveau de satisfaction quant à la prise en charge (cf. question 8), dans une perspective d'amélioration continue des prestations offertes à la population.

**Question 5 : Lorsqu'une infraction poursuivie d'office semble réalisée, comment la police s'assure-t-elle que des investigations soient menées ?**

En l'absence de plainte pénale, lorsqu'une infraction se poursuit d'office, la police a l'obligation d'établir un rapport en vue d'ouvrir une enquête préliminaire. La police, en tant qu'autorité de poursuite pénale au sens du Code de procédure pénale (CPP) procède ensuite aux investigations nécessaires.

**Question 6 : Une procédure distincte existe-t-elle s'agissant d'une infraction poursuivie d'office ? Plus spécifiquement, la plainte est-elle recueillie immédiatement, ou une invitation à recueillir le témoignage ultérieurement est envisageable ?**

C'est la gravité de l'infraction et/ou la menace qui pèse sur une victime potentielle qui détermine l'urgence ou non d'une prise en charge immédiate, tout comme l'intérêt pour certaines situations à entamer rapidement des investigations (ex : recueils de preuves et de traces dans des cas de viols ou d'agressions avec des seringues, etc.). Si aucun indice ne met en évidence un besoin immédiat, l'enregistrement d'une plainte pénale peut faire l'objet d'un rendez-vous ultérieur, selon les disponibilités du personnel en service et de l'activité du moment, même s'il s'agit d'une infraction se poursuivant d'office.

**Question 7 : Quels sont les délais actuels pour pouvoir déposer plainte ? Sont-ils plus longs ou plus courts que par le passé ?**

Indépendamment des délais, les affaires urgentes sont traitées immédiatement. Cela étant dit, pour les dossiers non urgents, les délais fluctuent en fonction des saisons, par exemple, au retour de vacances scolaires, où une augmentation peut se faire sentir. Le système de rendez-vous a été mis en place lors de la pandémie de Covid-19, afin d'éviter les files d'attente. Il permet aux victimes de venir lorsque cela leur convient le mieux. Les délais s'échelonnent entre 3 et 12 jours en fonction des pics d'activité. Le délai moyen pour 2023, à ce jour, est à 7,4 jours. Il est à relever que ces délais sont pour une part dus à la charge de travail du Corps de police et d'autre part à la disponibilité des plaignants, qui parfois par commodité, préfèrent des rendez-vous plus lointain ou ne peuvent se rendre disponibles dans des délais trop courts. Il y a toujours possibilité de déposer plainte en se présentant spontanément au poste de police du Flon, mais dans ce cas le délai d'attente est aléatoire et peut être relativement long, partant que l'activité opérationnelle d'un corps de police est imprévisible.

**Question 8 : Quel est le nombre de doléances recueillies annuellement au cours des cinq dernières années ?**

La police de Lausanne dénombre 11 doléances qui lui ont été adressées depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018. Ce chiffre est à mettre en perspective avec le nombre de plaintes recueillies chaque année à la police de Lausanne (7'845 en 2018, 7'056 en 2019, 5'077 en 2020 (année COVID), 5'499 en 2021, 6'237 en 2022). En outre, le sondage de satisfaction proposé à chaque personne venue déposer plainte à la police de Lausanne révèle que le taux de satisfaction est de 92.25%, ce qui démontre que la qualité de l'accueil et de la prise en charge est professionnelle, appréciée et efficace.



**Question 9 : Quels sont les sujets qui font le plus objets de doléances ?**

Les 11 doléances susmentionnées ont trait à : la qualité des réponses (5 fois), la qualité de l'accueil (3 fois), le comportement jugé inapproprié du policier (3 fois), la qualité de la prise en charge (2 fois) et le refus d'enregistrer une plainte (2 fois). A préciser que certaines doléances se réfèrent à plusieurs sujets en parallèle. A noter également que le nombre de doléances diminue chaque année dans le domaine des dépôts de plainte, ce qui conforte le fait que les améliorations mises en place ont porté leur fruit.

**Question 10 : Quelles solutions la Municipalité voit-elle à court et moyen terme afin d'éviter que d'autres personnes aient à subir ces comportements inacceptables?**

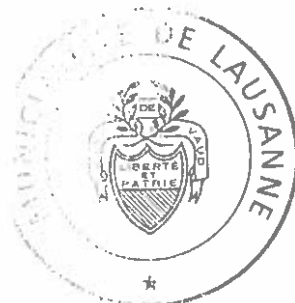
La Municipalité a confiance dans le travail de la police de Lausanne en général et dans la prise de dépôts de plaintes en particulier. En effet, au-delà du sondage public extrêmement favorable, un groupe de travail interne réfléchit à l'amélioration constante des pratiques et met en œuvre toute mesure utile afin d'offrir les meilleures prestations possibles à la population. En ce sens, depuis l'instauration de la prise de rendez-vous pour le dépôt de plaintes dans le cadre d'affaires non-urgentes, les personnes lésées ne doivent plus attendre et sont reçues par une policière ou un policier qui a réservé du temps pour eux. En outre, la police de Lausanne a renforcé la spécialisation de certains membres de son personnel dans la prise de plaintes. En effet, plus d'une vingtaine de collaboratrices et collaborateurs ont suivi une formation théorique et pratique de 3 jours dispensée par le centre de prévention de l'Ale sur les thématiques de l'accueil et de la prise en charge des victimes. A noter également que la police de Lausanne, en parallèle, dispose d'une unité spéciale dédiée à la prise en charge des victimes afin d'offrir un accueil optimal dans des situations particulièrement délicates et complexes (violences domestiques, infractions contre l'intégrité sexuelle, etc.). A la lumière de ce qui précède et bien que la Municipalité regrette les très rares situations de prises en charge jugées problématiques par les lésés, la Municipalité n'entend pas déployer de nouvelles mesures autres que celles déjà prévues et évoquées dans le préambule (diversification des procédures et équipes dédiées).

La Municipalité estime avoir ainsi répondu aux questions de M. Mountazar Jaffar et consorts.

Ainsi adopté en séance de Municipalité, à Lausanne, le 16 novembre 2023.

Au nom de la Municipalité

Le syndic  
Grégoire Junod



Le secrétaire  
Simon Affolter