

Décision relative au rapport sur les constatations INV-24-10 concernant les services policiers fournis par le Service de police d'Ottawa

Décision prise par :
Ryan Teschner, inspecteur général des services policiers

I. INTRODUCTION

[1] La présente décision porte sur une plainte reçue par l'inspecteur général des services policiers contre Service de police d'Ottawa (« SPO »), alléguant que le SPO n'a pas répondu dans un délai raisonnable à un appel au 911 fait par une garderie concernant une personne agressive. Un inspecteur du Service d'inspection des services policiers (« SISP ») de l'Ontario a enquêté sur la plainte pour voir si le SPO a omis de se conformer à la *Loi de 2019 sur la sécurité communautaire et les services policiers*, L.O. 2019, chap. 1, annexe 1 (« Loi ») ou à ses règlements.

[2] À la suite d'un examen du rapport sur les constatations de l'inspecteur¹, qui est joint à la présente décision à l'annexe A, et pour les motifs qui suivent, je conclus que le SPO s'est conformé aux exigences énoncées dans la Loi et les règlements. Toutefois, j'ai des préoccupations au sujet de la classification initiale de la priorité de l'appel et du délai entre le moment où des renseignements supplémentaires ont été reçus par le SPO, puis traités, que j'aborderai également. Je prie le SPO d'examiner la présente décision en vue d'apporter des améliorations aux processus internes afin de réduire au minimum le risque que des situations semblables se produisent.

II. CONTEXTE

[3] La politique sur les communications et la répartition du SPO comprend un protocole de réponse aux appels décrivant les critères pour la classification des appels. Les appels de priorité 3 sont considérés comme des incidents où il est raisonnable de croire qu'un délai prolongé peut mettre en danger des personnes, des biens ou des éléments de preuve. L'objectif est une intervention dans les 30 minutes, 90 % du temps, et les renforts comprennent les agents qui se trouvent à proximité de la zone d'origine de l'appel. En revanche, les appels de priorité 2 sont ceux qui exigent une intervention rapide lorsqu'il y a un risque de lésions corporelles graves. Dans ces cas, l'objectif est une intervention dans un délai de 15 minutes, dans 90 % des cas, et les renforts comprennent tout agent se trouvant à proximité de la zone, y compris les agents faisant partie d'autres divisions.

¹ L'article 123 de la Loi exige qu'un inspecteur du SISP qui effectue une enquête au sujet d'une plainte communique ses constatations à l'inspecteur général. Ce rapport est caviardé de façon à se conformer au Règl. de l'Ont. 317/24 : Publication des rapports sur les constatations et des directives en application des articles 123 et 125 de la Loi.

- [4] Le 6 mai 2024, à 14 h 32, le SPO a reçu un appel d'un employé d'une garderie à Ottawa signalant qu'une personne, présentant un comportement erratique et parlant de façon incohérente, tentait d'entrer dans l'établissement. La personne avait saisi le téléphone d'une personne, avait tenté d'entrer deux fois dans l'immeuble et refusait de partir. L'appel a été reçu par le préposé aux appels alors que la situation se déroulait en direct et était toujours en cours.
- [5] L'appel a d'abord été classé comme un appel de priorité 3. Aucun agent dans la zone d'origine de l'appel n'était immédiatement disponible à ce moment-là, et les appels de priorité 3 exigent uniquement le renfort d'autres agents de la même zone.
- [6] Neuf minutes après l'appel initial, le SPO a reçu des renseignements supplémentaires, à 14 h 41. Les renseignements supplémentaires, notamment le fait que la garderie était maintenant en confinement barricadé, n'ont été communiqués au service de répartition qu'à 15 h 02 – 21 minutes plus tard. L'appel a ensuite été reclassé en appel de priorité 2 par un superviseur. Les appels de priorité 2 exigent le renfort d'agents de l'extérieur de la même zone.
- [7] Les agents étaient alors en route à 15 h 06 et sont arrivés sur les lieux à 15 h 13. Le temps total qui s'est écoulé entre l'appel initial à 14 h 32 et l'intervention sur les lieux à 15 h 13 était de 41 minutes.

III. QUESTIONS EN LITIGE

- [8] La seule question que je dois trancher est de savoir si le SPO a fourni des « services policiers convenables et efficaces » au sens de la Loi.

IV. ANALYSE

- [9] D'après le rapport sur les constatations, je conclus que les exigences techniques relatives à la répartition des appels énoncées dans la Loi et le règlement, qui établissent les normes pour des services policiers convenables et efficaces dans ce contexte, ont été respectées.

[10] L'article 11 de la Loi définit les « services policiers convenables et efficaces » comme l'exécution de fonctions policières définies par la loi conformément aux normes contenues dans les règlements de la Loi :

11 (1) Des services policiers convenables et efficaces s'entendent de l'ensemble des fonctions suivantes assurées conformément aux normes prévues dans les règlements, y compris les normes portant sur la prévention des conflits d'intérêts, et aux exigences de la *Charte canadienne des droits et libertés* et du *Code des droits de la personne* :

1. La lutte contre la criminalité.
2. L'exécution de la loi.
3. Le maintien de la paix publique.
4. L'intervention dans les situations d'urgence.
5. L'aide aux victimes d'actes criminels.
6. Toute autre fonction policière prescrite.

[11] La répartition des appels d'urgence aux services policiers est une « autre fonction policière prescrite » comportant des exigences précises. L'article 15 du Règl. de l'Ont. 392/23 : Services policiers convenables et efficaces (Dispositions générales) (le « Règlement sur les services policiers convenables et efficaces ») exige également ce qui suit :

15. (1) Pour l'application de la disposition 6 du paragraphe 11 (1) de la Loi, les services policiers convenables et efficaces comprennent la répartition des membres d'un service de police.

(2) Les normes suivantes en matière de services policiers convenables et efficaces qui ont trait à la répartition des membres d'un service de police sont prescrites :

1. Un centre de communications qui fonctionne 24 heures sur 24 en s'appuyant sur un ou plusieurs standardistes ou répartiteurs chargés de répondre aux appels d'urgence et qui maintient une capacité de communication vocale bidirectionnelle constante avec les agents de police qui sont en patrouille ou qui répondent à des appels d'urgence doit être utilisé en vue de la répartition des membres d'un service de police.

2. Un membre d'un service de police doit être disponible 24 heures sur 24 pour superviser les services de communication et de répartition de la police.

3. Les agents de police en patrouille doivent avoir des dispositifs de communication vocale mobile bidirectionnelle qui leur permettent de demeurer en contact avec le centre de communications lorsqu'ils quittent leur véhicule ou qu'ils font des patrouilles à pied.

4. Le membre d'un service de police qui supervise les standardistes et les répartiteurs doit avoir terminé avec succès la formation prescrite par le ministre à ce sujet.

(3) Chaque chef de police établit des procédures écrites concernant les services de communication et de répartition.

[12] Rien dans le rapport sur les constatations ne prouve que le SPO n'a pas respecté les normes de répartition énoncées dans le Règlement sur les services policiers convenables et efficaces. Il est évident qu'il y avait un centre opérationnel de communications au moment de l'appel et que des procédures relatives aux services de communication et de répartition étaient en place.

[13] Toutefois, malgré la conformité technique, je suis préoccupé par la décision initiale de classer cet appel comme un appel de priorité 3, compte tenu des renseignements connus à ce moment-là. Parmi ces renseignements, mentionnons les deux tentatives d'entrée par une personne non autorisée qui manifestait un comportement erratique et avait fait preuve de violence envers un employé de la garderie, endommageant son bien. Fait important, l'incident s'est produit dans une garderie, avec une population vulnérable – des enfants – à risque.

[14] Je me rends compte que le niveau de priorité attribué à un appel est fondé sur les faits connus à ce moment-là, l'application de la procédure interne et le jugement. Je comprends également le travail très difficile que font les préposés aux appels et les répartiteurs au 911. Ils accomplissent un travail essentiel qui passe souvent inaperçu et qui peut souvent être traumatisant, et c'est seulement grâce à eux que les gens de toute la province peuvent avoir accès à l'aide en cas d'urgence dont ils ont besoin. Ils doivent prendre des décisions en une fraction de seconde, souvent en fonction de renseignements incomplets. Néanmoins, je suis d'avis que compte tenu des faits qui ont été présentés lors de l'appel initial au 911 et des risques présents, le niveau de

priorité aurait dû être plus élevé que celui qui a été attribué. Il aurait été pertinent d'attribuer un niveau de priorité plus élevé, ce qui aurait également permis une intervention policière plus immédiate.

[15] Je suis également préoccupé par le délai de 21 minutes entre le moment où le préposé aux appels du SPO a reçu des renseignements supplémentaires (c.-à-d. la garderie est en confinement barricadé) et le moment où ces renseignements ont été communiqués au service de répartition. Ce n'est qu'à ce moment que le superviseur du 911 a élevé la priorité de l'appel – une décision que je salue.

[16] Enfin, je félicite l'intervention rapide et efficace des agents du SPO, une fois que le superviseur a élevé la priorité de l'appel et a débloqué le besoin supplémentaire de renfort.

V. CONCLUSION

[17] Le SPO a fourni des services policiers « convenables et efficaces » dans ces circonstances en se conformant aux normes relatives à la répartition énoncées dans le Règlement sur les services policiers convenables et efficaces.

Date : 30 décembre 2025

Original signé par

Ryan Teschner
*Inspecteur général des
services policiers*

RAPPORT SUR LES CONCLUSIONS

Service de police d'Ottawa

**Alinéa 107 (1) a), Enquête sur
une plainte au sujet des
services policiers
(INV-24-10)**

Présenté à
Ryan Teschner
Inspecteur général des services
policiers de l'Ontario

19 août 2025

TABLE DES MATIÈRES

L'INSPECTEUR GÉNÉRAL DES SERVICES POLICIERS ET LE SERVICE D'INSPECTION DES SERVICES POLICIERS	3
PRÉSENTATION	3
APERÇU DE L'ENQUÊTE.....	4
La plainte	4
Service de police concerné	4
Dispositions législatives et réglementaires applicables	4
RÉSUMÉ DE L'ENQUÊTE	5
Entrevue avec la partie plaignante.....	5
Examen des dossiers du Service de police d'Ottawa.....	5
Procédures du Service de police d'Ottawa	6
Formation au traitement des appels et à la répartition du Service de police d'Ottawa...	7
Renseignements sur les personnes ayant traité l'appel	8
CONCLUSIONS DE L'ENQUÊTE	8

L'INSPECTEUR GÉNÉRAL DES SERVICES POLICIERS ET LE SERVICE D'INSPECTION DES SERVICES POLICIERS

Par son rôle de supervision, l'inspecteur général des services policiers voit à l'amélioration du travail, de la responsabilisation et de la gouvernance des services policiers partout en Ontario afin que ces services soient convenables et efficaces. Il veille au respect de la législation et des normes provinciales sur les services policiers, et peut formuler des directives et mesures progressives, contraignantes et fondées sur les risques pour garantir la sécurité publique. Les mécanismes de protection intégrés à la *Loi sur la sécurité communautaire et les services policiers* lui permettent d'exercer ses fonctions légales indépendamment du gouvernement.

L'inspecteur dirige le Service d'inspection des services policiers (SISP), lequel offre du soutien lors des activités d'inspection, d'enquête, de surveillance et de recommandations touchant les services de police, les commissions de service de police et les employeurs de constables spéciaux de l'Ontario. Par des recherches indépendantes et l'analyse de données, le SISP promeut des pratiques exemplaires et recense les points à améliorer afin que les services policiers et la gouvernance policière soient de haute qualité et protègent toute la population.

En mars 2023, Ryan Teschner, un expert reconnu en administration publique, en maintien de l'ordre et en gouvernance policière, a été la première personne nommée au poste d'inspecteur général des services policiers de l'Ontario et investie des fonctions et pouvoirs prévus dans la *Loi sur la sécurité communautaire et les services policiers*.

Pour en savoir plus sur ce poste ou sur le SISP, consulter le site www.iopontario.ca/fr.

PRÉSENTATION

Préparé pour l'inspecteur général des services policiers par un inspecteur qu'il a lui-même nommé, le présent rapport est le résultat d'une inspection prévue à la partie VII de la [Loi de 2019 sur la sécurité communautaire et les services policiers](#) (LSCSP).

APERÇU DE L'ENQUÊTE

La plainte

L'inspecteur général des services policiers a reçu une plainte selon laquelle le Service de police d'Ottawa (SPO) aurait manqué à son devoir de fournir des services policiers convenables et efficaces en mettant trop de temps à répondre à une situation de confinement barricadé dans une garderie.

En effet, une personne aurait proféré des menaces de violence et été agressive à l'encontre du personnel et des enfants de la garderie. Un processus de confinement barricadé aurait donc été amorcé, et on aurait demandé l'aide de la police. Toujours selon la plainte, il aurait fallu plus d'une heure au Service de police d'Ottawa pour intervenir.

Service de police concerné

Nom du service de police : Service de police d'Ottawa

Quartier général : 474, rue Elgin, Ottawa (Ontario) K2P 2E6

Chef de police : Eric Stubbs (depuis novembre 2022)

Effectif total (réel et autorisé)

- **Membres assermentés :**
Réels : 1 584 (en date du 25 juin 2025)
Autorisés : 1 570
- **Membres civils :**
Réels : 706 (en date du 25 juin 2025)
Autorisés : 717

Superficie de la zone de service :

- Superficie totale : Environ 2 778 kilomètres carrés
- Population servie : Environ 1,1 million de personnes

Dispositions législatives et réglementaires applicables

Le [paragraphe 11 \(1\)](#) de la *LSCSP* prévoit que des services policiers convenables et efficaces s'entendent de l'ensemble des fonctions suivantes assurées conformément aux normes prévues dans les règlements, y compris les normes portant sur la prévention des conflits d'intérêts, et aux exigences de la *Charte canadienne des droits et libertés* et du *Code des droits de la personne* :

1. La lutte contre la criminalité.
2. L'exécution de la loi.
3. Le maintien de la paix publique.
4. L'intervention dans les situations d'urgence.
5. L'aide aux victimes d'actes criminels.

6. Toute autre fonction policière prescrite.

Les allégations formulées dans la plainte ont été examinées à la lumière du règlement suivant :

[Règlement de l'Ontario 392/23 \(Services policiers convenables et efficaces \[dispositions générales\]\)](#)

RÉSUMÉ DE L'ENQUÊTE

Entrevue avec la partie plaignante

La partie plaignante n'a pas répondu aux tentatives de contact. L'enquête s'est néanmoins poursuivie, car la plainte originale contenait toute l'information nécessaire.

Examen des dossiers du Service de police d'Ottawa

Après un examen complet des documents fournis par le SPO, on peut établir les faits suivants :

Le 6 mai 2024 à 14 h 32, une personne travaillant à la garderie a appelé le 9-1-1 au sujet d'un incident à l'extérieur de l'établissement. L'appel concernait plus précisément une personne sans lien avec la garderie qui tentait d'entrer dans l'établissement. Cette personne avait un comportement très erratique et s'exprimait de manière incohérente. Selon les dossiers, elle aurait tenté d'attraper le téléphone de la direction qui était sortie, le faisant tomber, brisant l'écran. La personne s'est vu refuser l'accès au bâtiment, mais n'a pas voulu quitter les lieux lorsqu'on le lui a demandé.

Un examen du système de répartition assistée par ordinateur (RAO) a révélé que le personnel des communications du SPO avait obtenu de la direction de l'information supplémentaire sur l'incident et la personne fautive à 14 h 33, donc avait accordé le niveau de priorité 3 à l'appel. La direction a indiqué que la personne avait tenté d'entrer à deux reprises, s'était assise devant la garderie pendant 45 minutes, et était brièvement partie avant de revenir.

La direction avait retéléphoné au 9-1-1 à 14 h 41 pour dire que la personne était dans le stationnement et importunait le personnel.

La transcription du système RAO indique que le centre de répartition a été avisé à 15 h 02 que la personne était devant la garderie, laquelle était désormais en confinement barricadé. L'équipe des communications a envoyé un message à une personne superviseure à 15 h 04, et l'appel est passé d'une priorité 3 à une priorité 2.

Après le changement de priorité, à 15 h 05, une équipe de police a été assignée à l'appel. Elle s'est mise en route à 15 h 06. D'après la transcription du système RAO, l'équipe est arrivée sur place à 15 h 13 et a classé l'affaire comme résolue à 16 h 34.

Procédures du Service de police d'Ottawa

La politique sur les communications et la répartition 2:01 du SPO a été passée en revue. Cette politique intègre un protocole de réponse aux appels qui définit, pour chaque priorité, les critères, les types d'appels, les objectifs et les cibles.

L'appel ayant initialement reçu le niveau de priorité 3, ce protocole a été consulté. Les appels de priorité 3 sont des incidents pour lesquels on peut raisonnablement croire qu'un temps de réponse trop long pourrait poser un risque pour les personnes, les biens ou les éléments de preuve. Le temps de réponse cible pour ces appels est de 0 à 30 minutes dans 90 % des cas. L'objectif : assurer une intervention adéquate et rapide pour tous les appels de niveau 3. Peut être appelée à intervenir n'importe quelle unité se trouvant à proximité.

En l'espèce, après la collecte d'information supplémentaire, une personne superviseure a fait passer la priorité au niveau 2, soit un événement requérant une intervention policière rapide parce qu'il y a menace de blessures graves.

La cible pour le niveau 2 est de répondre en 0 à 15 minutes dans 90 % des cas. Peut être appelée à intervenir n'importe quelle unité de la division ou d'autres divisions se trouvant à proximité.

La matrice de répartition prévue dans le protocole sert d'aide-mémoire pour les différents niveaux de priorité et indique les critères, les temps de réponse et les unités pouvant être appelées à intervenir pour chacun.

Après vérification de la dotation en personnel et des autres appels traités en parallèle de l'incident visé par la plainte, il s'avère que toutes les unités dans la zone étaient déjà assignées à des appels. C'est lorsque l'appel a reçu le niveau de priorité 2 que des unités de deux autres zones de patrouille ont été envoyées sur les lieux.

Les appels en attente le 6 mai 2024 ont aussi été analysés. Au moment de l'appel de la garderie à 14 h 32, on comptait cinq appels de priorité 3, deux appels de priorité 4 et un appel de priorité 6. De ces huit appels, quatre se trouvaient dans la même zone que la garderie et avaient la priorité 3 ou 6.

Durant l'enquête, la politique du SPO sur les procédures opérationnelles normalisées de la direction de la patrouille a également été consultée. Cette politique, qui est en cours de révision vu l'entrée en vigueur de la *LSCSP*, définit les attentes pour plusieurs facteurs influant sur la gestion efficace des ressources des pelotons de première ligne et des quarts de travail fixes. Elle traite des exigences générales de dotation en personnel, des unités complémentaires, de l'effectif attendu par secteur et dans toute la ville, des congés et du déploiement.

Formation au traitement des appels et à la répartition du Service de police d'Ottawa

Lorsqu'une personne est embauchée au centre des communications du SPO, elle doit d'abord suivre une formation théorique lui permettant de se familiariser avec les fonctions et responsabilités des préposés aux appels et des répartiteurs ainsi qu'avec les normes d'adéquation provinciales, comme l'exige le ministère du Solliciteur général. La formation couvre aussi d'autres sujets, comme l'intervention progressive du 9-1-1, les responsabilités et l'éthique, le bien-être et l'ergonomie, les limites du SPO, les protocoles de réponse aux appels, la matrice de répartition, les politiques et procédures, l'acheminement des appels, le système de répartition assistée par ordinateur (RAO), le Centre d'information de la police canadienne (CIPC), les poursuites visant l'appréhension de suspects, les copatrouilles de première ligne et divers cours en ligne du Réseau canadien du savoir policier (RCSP).

Une fois la portion théorique terminée, la recrue est jumelée à une personne d'expérience qui la forme à répondre aux appels au 9-1-1 ainsi qu'aux appels à la ligne non urgente du SPO. Après environ 350 à 400 heures de formation, la recrue peut commencer à travailler seule. Après quelques mois, elle est jumelée à une nouvelle personne qui la forme à répartir les appels. Cette formation est entièrement pratique, sans portion en classe. En règle générale, elle dure deux à trois mois.

En outre, le personnel des communications doit suivre certaines formations obligatoires en cours de carrière, par exemple sur la sensibilité culturelle et l'humilité, le service accessible en contexte policier, le projet de loi 168 modifiant la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, le rôle de témoin actif dans l'application de la loi, le racisme envers les personnes noires, etc. Généralement, c'est le chef de police qui détermine les formations obligatoires pour les membres du SPO.

Renseignements sur les personnes ayant traité l'appel

La personne chargée de la répartition pendant l'incident travaillait au centre d'appels depuis [caviardé – art 1(1)2 – Règl de l'Ont 317/24]; les personnes qui ont répondu aux appels comptaient chacune environ [caviardé – art 1(1)2 – Règl de l'Ont 317/24] de service à leur actif.

La personne responsable de la répartition a été formée en [caviardé – art 1(1)2 – Règl de l'Ont 317/24], avec une portion théorique initiale de trois semaines. Les deux personnes qui ont répondu aux appels ont été formées en [caviardé – art 1(1)2 – Règl de l'Ont 317/24], aussi avec une portion en classe de trois semaines. Les trois ont suivi les formations complémentaires requises. Le programme de formation du SPO a évolué depuis [caviardé – art 1(1)2 – Règl de l'Ont 317/24], et les recrues du centre des communications doivent désormais suivre une formation en classe de cinq semaines.

Le type d'appel de service visé par l'incident a été couvert dans la formation de tous les membres du personnel concernés.

CONCLUSIONS DE L'ENQUÊTE

À la lumière des renseignements recueillis au cours de l'enquête et résumés ci-dessus, je tire les conclusions suivantes :

1. Le Service de police d'Ottawa a reçu un appel au sujet d'un incident dans une garderie le 6 mai 2024.

- a) Le 6 mai 2024 à 14 h 32, une personne travaillant à la garderie a téléphoné au 9-1-1.
- b) La personne qui a répondu à l'appel lui a initialement assigné le niveau de priorité 3.
- c) La transcription du système RAO a révélé qu'un appel de service avait été généré et envoyé au centre de répartition.
- d) Lors de l'appel initial, toutes les unités dans la zone étaient occupées, et quatre autres appels étaient en attente.

2. Après la réception de nouvelles informations, le niveau de priorité de l'appel a été changé.

- a) À 14 h 41, le centre d'appels a obtenu des renseignements supplémentaires et appris que la personne fautive importunait le personnel dans le stationnement.
- b) Le centre de répartition a obtenu de nouvelles informations à 15 h 02 indiquant que la personne fautive était devant la garderie, qui était désormais en confinement barricadé.
- c) Le centre de répartition a communiqué avec une personne superviseure à 15 h 04. Cette dernière a fait passer le niveau de priorité de l'appel de 3 à 2.
- d) La transcription du système RAO montre qu'une équipe a été assignée à l'appel à 15 h 05 et s'est mise en route à 15 h 06.
- e) Selon le système RAO, l'équipe est arrivée sur place à 15 h 13.
- f) Lorsque l'appel a été envoyé à la répartition, les unités dans la zone étaient occupées. Des unités ont donc été envoyées de zones voisines, conformément à ce que prévoit le protocole de réponse aux appels du SPO.

777, rue Bay, 7^e étage
Toronto (Ontario) M5G 2C8
Tél. : +1 416 873-5930 ou 1 888 333-5078
<https://www.iopontario.ca/fr>

Améliorer le rendement des services de
police de manière à accroître la sécurité de
toute la population ontarienne.