

Décision relative au rapport sur les constatations INV-24-30 concernant les services policiers fournis par le Service de police de Windsor

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 de police contre le Service de police de Windsor (le « SPW »), alléguant que le SPW n'a pas répondu à un appel de service concernant les voisins perturbateurs de la plaignante. Un inspecteur du Service d'inspection des services policiers (le « SISP ») de l'Ontario a enquêté sur la plainte afin de déterminer si le SPW ou la Commission de service de police de Windsor (la « CSPW ») 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 (la « 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 SPW et la CSPW se sont conformés à la Loi et aux règlements.

II. CONTEXTE

- [3] Le 23 mai 2024, à 0 h 47 min 9 s, la plaignante a appelé le SPW pour déposer une plainte relative au bruit. L'enregistrement de l'appel indique que la plaignante a déclaré que le bruit provenant des voisins se produisait régulièrement; toutefois, elle n'a signalé aucun danger pour la vie ou les biens. L'appel a été classé comme « priorité 4 » par le préposé aux appels.
- [4] L'enregistrement de l'appel et les « remarques de classement » indiquent que la plaignante s'est vu proposer une intervention policière, mais qu'on lui a fait savoir qu'elle devait s'attendre à un délai important – plusieurs heures, voire jusqu'au lendemain matin – avant que la police ne puisse se rendre sur place. La plaignante a également été informée qu'elle pouvait déposer une plainte relative au bruit par l'intermédiaire du site Web du SPW ou de la ligne 311 de la Ville de Windsor, et que la plainte serait redirigée vers le service des règlements municipaux de la Ville de Windsor pour que des mesures supplémentaires soient prises.
- [5] À la fin de l'appel, la plaignante a indiqué qu'elle comprenait les options qui s'offraient à elle pour déposer une plainte relative au bruit et qu'elle était satisfaite.

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.

[6] En fin de compte, l'appel a été résolu 47 secondes après avoir été reçu par le préposé aux appels. Aucun agent n'a été dépêché sur place.

[7] La directive du SPW stipule qu'un préposé aux appels au 911 a le pouvoir de résoudre les appels « lorsqu'il est déterminé qu'une intervention mobile de la police n'est pas nécessaire et que le préposé est satisfait de la résolution par téléphone ».

[8] La plaignante a déclaré qu'elle avait tenté de déposer une plainte relative au bruit en ligne auprès du SPW, mais qu'elle n'avait rien soumis au 311, comme le lui avait recommandé le préposé aux appels.

III. QUESTIONS EN LITIGE

[9] La seule question à examiner est de savoir si le SPW et la CSPW ont offert des services policiers « convenables et efficaces » en réponse à l'appel de la plaignante au 911 concernant une plainte relative au bruit.

IV. ANALYSE

a) L'obligation d'offrir des services policiers convenables et efficaces.

[10] Le paragraphe 10(1) de la Loi exige que les commissions de service de police de l'Ontario offrent des services policiers convenables et efficaces dans leur secteur de responsabilité.

[11] Le paragraphe 11(1) de la Loi définit les services policiers « convenables et efficaces » comme les fonctions policières, y compris l'intervention dans les situations d'urgence, assurées conformément aux normes prévues dans les règlements de la Loi, entre autres exigences. L'exécution des règlements municipaux est explicitement exclue de l'obligation d'offrir des services policiers convenables et efficaces.

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.

(2) Sont exclues des services policiers convenables et efficaces les fonctions suivantes :

- a) l'exécution des règlements municipaux ou des règlements administratifs de Première Nation, à l'exception des règlements municipaux ou administratifs prescrits.

[12] Le Règl. de l'Ont. 392/23 : Services policiers convenables et efficaces (Dispositions générales) (le « Règlement sur les services policiers convenables et efficaces ») prévoit les normes suivantes en matière d'intervention dans les situations d'urgence :

9. (1) Les normes suivantes en matière de services policiers convenables et efficaces qui ont principalement trait à l'intervention en situation d'urgence sont prescrites :

1. L'intervention en cas d'appels d'urgence doit être fournie 24 heures sur 24.

[13] L'article 15 du Règlement sur les services policiers convenables et efficaces prévoit également que la répartition est considérée comme une fonction policière aux fins de services policiers convenables et efficaces, et prescrit les normes suivantes :

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.

b) Le SPW a offert des services policiers « convenables et efficaces » relativement à l'appel.

[14] Après avoir examiné le rapport sur les constatations, je conclus que tous les éléments des services policiers convenables et efficaces liés à la prise d'appels, à la répartition et à l'intervention dans les situations d'urgence ont été respectés.

[15] Il convient de noter que la plaignante n'a pas indiqué, lors de son appel au 911, qu'il y avait un risque de préjudice pour des personnes ou des biens, ce qui aurait justifié une intervention policière d'urgence. Dans ces circonstances, le préposé aux appels a raisonnablement traité le signalement comme une question relevant des règlements municipaux, et l'alinéa 11(2)a) de la Loi prévoit que l'exécution des règlements municipaux ne fait pas partie de la définition de « services policiers convenables et efficaces ».

[16] Le préposé aux appels a fourni à la plaignante des renseignements pertinents sur deux autres moyens de déposer une plainte relative au bruit : déposer une plainte relative au bruit non urgente par l'intermédiaire du site Web du SPW, ou communiquer avec la ligne 311 de la Ville de Windsor pour déposer une plainte relative au bruit. Le préposé aux appels a également expliqué que ces plaintes seraient transférées au service des règlements municipaux de la Ville de Windsor.

[17] À mon avis, le préposé aux appels a bien géré la situation en fournissant à la plaignante les renseignements pertinents pour qu'elle puisse avoir accès à d'autres services afin de régler son problème. À l'avenir, dans des situations semblables, il serait utile que le préposé aux appels indique clairement à la personne qui appelle qu'aucune intervention policière ne sera effectuée après lui avoir fourni les renseignements nécessaires pour déposer une plainte relative au bruit non urgente.

V. CONCLUSION

[18] En conclusion, je conclus que le SPW et la CSPW ont offert des services policiers convenables et efficaces en réponse à la plainte relative au bruit déposée par la plaignante.

Date : 12 mars 2026

Original signé par

Ryan Teschner
*Inspecteur général des
services policiers*

RAPPORT SUR LES CONCLUSIONS

Service de police de Windsor

**Alinéa 107 (1) a), Enquête sur une
plainte au sujet des services
policiers
(INV-24-30)**

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

7 novembre 2025

TABLE DES MATIÈRES

L'INSPECTEUR GÉNÉRAL DES SERVICES POLICIERS ET LE SERVICE D'INSPECTION DES SERVICES POLICIERS	3
PRÉSENTATION	3
PRÉSENTATION DE L'ENQUÊTE.....	4
La plainte	4
Le service de police visé	4
Les dispositions législatives et réglementaires applicables	5
RÉSUMÉ DE L'ENQUÊTE	5
Dossiers du Service de police de Windsor	5
Entrevue avec la plaignante	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, ayant le pouvoir de formuler des directives et mesures progressives, contraignantes et fondées sur les risques pour garantir la sécurité publique. Grâce aux mécanismes de protection prévus par la *Loi de 2019 sur la sécurité communautaire et les services policiers* de l'Ontario, il exerce ses fonctions légales indépendamment du gouvernement.

L'inspecteur dirige le Service d'inspection des services policiers (SISP), lequel soutient les 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, poste investi des fonctions et pouvoirs prévus par la *Loi sur la sécurité communautaire et les services policiers*.

Pour en savoir plus sur l'inspecteur général des services policiers ou le SISP, consulter le www.ioontario.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 enquête tenue en vertu de la partie VII de la [*Loi de 2019 sur la sécurité communautaire et les services policiers*](#) (LSCSP).

PRÉSENTATION DE L'ENQUÊTE

La plainte

Une plainte écrite a été transmise par l'Agence des plaintes contre les forces de l'ordre (APFO) à l'inspecteur général conformément à l'article 108 de la *LSCSP*. Selon la plaignante, le Service de police de Windsor n'avait pas répondu à un appel pour des voisins bruyants. Elle a indiqué que plusieurs personnes résidant à côté de chez elle crient souvent la nuit, empêchant les membres de sa famille de dormir et de profiter de leur cour arrière. Elle a aussi allégué avoir entendu des conversations où il était question de méthamphétamine et une personne dire : « Je vais lui exploser la tête. » La famille craignait, à ses dires, pour sa sécurité et son bien-être. Malgré la plainte pour bruit du 23 mai 2024 et le fait que la plaignante n'ait pas fermé l'œil de la nuit, aucun agent ne s'était présenté à l'adresse fournie.

Le service de police visé

Nom du service de police : Service de police de Windsor

Quartier général : 150, rue Goyeau, Windsor (Ontario) N9A 6J5

Chef de police : Jason Crowley (depuis le 1^{er} décembre 2025)

Effectif total : (réel et autorisé)

- Membres assermentés :

Réels : 502

Autorisés : 512

- Membres civils :

Réels : 173

Autorisés : 175

Superficie de la zone de service :

- Windsor : 146,3 kilomètres carrés / Amherstburg : 183,7 kilomètres carrés
- Windsor : population d'environ 236 500 personnes / Amherstburg : population d'environ 26 900 personnes

Les dispositions législatives et réglementaires applicables

Selon le [paragraphe 11 \(1\)](#) de la *LSCSP*, 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 de l'Ontario 392/23 : SERVICES POLICIERS CONVENABLES ET EFFICACES \(DISPOSITIONS GÉNÉRALES\)](#).

RÉSUMÉ DE L'ENQUÊTE

Dossiers du Service de police de Windsor

Un examen approfondi des documents fournis par le Service de police de Windsor a fait ressortir ce qui suit :

Une vérification dans le Système de répartition assistée par ordinateur (Système RAO) a révélé que le 23 mai 2024, un appel a été reçu à 00 h 47 min 9 s. Cet appel pour bruit a été classé de priorité 4. Le nom de la personne s'étant plainte ne figure pas dans la transcription du Système RAO. Toutefois, l'appel correspond, sur les plans de la date, de l'heure et du lieu, à celui passé par la plaignante auprès du Service de police de Windsor. La personne ayant répondu a noté dans ses observations initiales qu'une fête bruyante se déroulait à l'extérieur et qu'il s'agissait d'un problème récurrent. Dans la section des observations finales, on voit que la plaignante a été avisée qu'un long délai était à prévoir et qu'elle devait faire sa plainte pour bruit en ligne ou au 3-1-1. La transcription ne contient aucun autre commentaire.

L'appel a pris fin 47 secondes plus tard, à 00 h 47 min 56 s. Par conséquent, aucun agent n'a été dépêché sur les lieux, et l'appel a été considéré comme clos.

L'enregistrement audio de l'appel de 2 minutes et 37 secondes passé par la plaignante au Service de police de Windsor a été écouté. On y entend la plaignante dire que ses voisins crient à l'extérieur et que plusieurs personnes sont présentes. Lorsqu'on lui demande s'il s'agit plus d'une fête ou d'une dispute, elle répond ne pas être certaine, mais dit avoir entendu des conversations sur des sujets inappropriés et que les personnes présentes semblent avoir consommé des drogues ou d'autres choses. Quand on lui demande si les personnes sont bruyantes, elle répond qu'elles se trouvent directement sous la fenêtre de sa chambre. Et à la question de savoir si cela se produit souvent ou si c'est la première fois, la plaignante répond que cela arrive chaque nuit et qu'elle ne peut pas dormir. Quarante-neuf secondes après le début de l'appel, la personne ayant répondu informe la plaignante que pour les plaintes récurrentes, elle doit faire un signalement en ligne sur le site Web du Service de police de Windsor, dans la section des plaintes pour bruit. Elle ajoute que le signalement sera ensuite envoyé au service d'application des règlements municipaux de la ville de Windsor afin que des agents analysent le dossier.

Une minute et cinq secondes après le début de l'appel, la personne ayant répondu dit : [traduction] « Je peux consigner votre appel, mais je vous préviens que nous ne pourrions envoyer personne avant plusieurs heures, et peut-être même seulement demain matin. » La plaignante demande ensuite : [traduction] « Même si je passe par le site Web? », ce à quoi on lui répond que lorsqu'une plainte pour bruit est faite en ligne, elle est transmise au service d'application des règlements municipaux, qui envoie ensuite soit une lettre à l'adresse visée, soit un agent, mais pas le soir même en l'espèce. À 1 minute et 40 secondes, la plaignante demande si elle doit donner l'adresse du voisin, à quoi on lui répond : [traduction] « Oui, quelle est l'adresse? » Deux minutes et onze secondes après le début de l'appel, la plaignante donne l'adresse, puis on lui dit : [traduction] « Je peux consigner l'appel, mais encore une fois, il est peu probable qu'il soit traité ce soir. Si c'est un problème récurrent, je vous conseille de le signaler en ligne ou d'appeler le 3-1-1 demain. » La plaignante répond : « D'accord oui, parce qu'ils parlent devant ma fenêtre chaque nuit, donc merci beaucoup. »

La directive sur les communications et la répartition du Service de police de Windsor a été passée en revue. Cette directive établit les procédures de communication et de répartition, y compris les interventions policières adaptées aux appels.

La section 4.6, intitulée « E911 Call Takers » (préposés aux appels E911), décrit la marche à suivre pour les préposés aux appels. La section 3 de la partie « Input of CAD Information by Call Takers » (saisie de l'information dans le Système RAO) dispose que les préposés aux appels peuvent clore les appels passés au 9-1-1 et aux lignes non urgentes lorsqu'il est déterminé qu'une intervention policière n'est pas nécessaire et que la personne au bout du fil est satisfaite de la résolution téléphonique.

Une recherche dans les sources ouvertes du site Web du Service de police de Windsor a été effectuée pour voir l'information publique à propos des plaintes pour bruit.

Sur la page principale, sous le titre « E911 », on peut lire qu'en cas d'URGENCE, il faut composer immédiatement le 9-1-1. La page indique aussi les cas où il ne faut PAS appeler le 9-1-1, notamment les plaintes liées au bruit, aux animaux, à la circulation ou au stationnement.

Le site compte un encadré intitulé « Noise » (bruit), dans lequel il est dit que les plaintes pour bruit relèvent du règlement municipal 6716. On peut y lire que les personnes incommodées par du bruit excessif peuvent maintenant soumettre une plainte en ligne. On ajoute que cette option sert uniquement à signaler un incident et qu'aucun policier ne se présentera sur place directement. Le signalement sera transmis au service d'application des règlements municipaux de la Ville de Windsor pour examen et suivi, s'il y a lieu.

On peut également lire sur la page que si la situation est causée par une fête bruyante, une dispute familiale ou conjugale, ou des cris, il faut appeler immédiatement la police au 519 258-6111. Et si l'on soupçonne que le bruit est lié à un cas de violence, il faut composer le 9-1-1.

Une recherche dans les sources ouvertes sur le service 311 de Windsor a été effectuée, ce qui a permis d'établir que le 311 traite les demandes municipales non urgentes pour alléger la charge du 9-1-1, qui peut se consacrer aux situations urgentes et graves.

Une demande de suivi adressée au Service de police de Windsor n'a révélé aucune trace d'une plainte en ligne pour bruit excessif soumise par la plaignante le 23 mai 2024 ou après cette date.

Entrevue avec la plaignante

Une entrevue a eu lieu avec la plaignante.

La plaignante a communiqué avec le Service de police de Windsor en mai 2024 au sujet de bruits dérangeants récurrents chez ses voisins. Elle a dit que quatre à six personnes étaient rassemblées dehors sous la fenêtre de sa chambre et parlaient fort. Selon elle, l'alcool et la drogue étaient en cause, et le bruit l'empêchait de dormir.

La plaignante a indiqué qu'elle pensait que la police répondrait à son appel, même si aucune heure d'intervention ne lui avait été donnée. Elle n'a pas fermé l'œil de la nuit, mais n'a vu aucun policier intervenir chez son voisin. Elle pensait avoir fourni la mauvaise adresse. Elle a aussi dit que le bruit n'avait pas cessé.

La plaignante a tenté de déposer une plainte non urgente pour bruit en ligne, mais a reçu une réponse selon laquelle la situation ne pouvait ni être traitée ni faire l'objet d'une enquête. Elle n'a pas conservé de copie de cette réponse. Elle a également confirmé ne pas avoir communiqué avec le 3-1-1 comme on le lui avait recommandé.

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 23 mai 2024 à 00 h 47 min 09 s, la plaignante a appelé le Service de police de Windsor parce que ses voisins criaient sous sa fenêtre. L'appel, classé comme une plainte pour bruit de priorité 4, a été clos 47 secondes plus tard, à 00 h 47 min 56 s, sans intervention policière.**
- 2. À la clôture de l'appel dans le Système RAO, le préposé a expliqué à la plaignante que les plaintes pour bruit doivent être soumises en ligne, puis sont transmises au service d'application des règlements municipaux.**
 - a) Le préposé a aussi mentionné pouvoir consigner l'appel, mais que l'intervention serait retardée.
 - b) La plaignante a demandé si elle devait fournir l'adresse du voisin. On lui a confirmé que oui, et la plaignante a fourni l'adresse avant de remercier le préposé.

- c) La directive de communication et de répartition du Service de police de Windsor dispose que les préposés aux appels peuvent clore les appels passés au 9-1-1 et aux lignes non urgentes lorsqu'il est déterminé qu'une intervention policière n'est pas nécessaire et que la personne au bout du fil est satisfaite de la résolution téléphonique.

3. La plaignante pensait que la police interviendrait, même si aucun délai ne lui avait été donné, ce qui indique qu'elle avait mal compris la résolution téléphonique.

- a) Le préposé à l'appel a évoqué la possibilité de consigner l'appel, même si l'intervention était retardée. Cette information, combinée à la demande de l'adresse des voisins, a pu amener la plaignante à croire que des agents se rendraient sur place.

4. La plaignante a allégué, dans sa déclaration au SISF, avoir entendu des conversations à propos de méthamphétamine ainsi que des menaces de violence. Cependant, lors de l'appel au Service de police de Windsor, elle a dit ne pas savoir si ce qui se passait chez son voisin était une fête ou une dispute, mais parlé d'un langage inapproprié et d'une possible consommation de drogues, sans mention de menaces, de substances précises ou de sentiment de peur.

5. Le site Web du Service de police de Windsor indique que les plaintes non urgentes pour bruit doivent être soumises en ligne, puis sont traitées par le service d'application des règlements municipaux. On y précise bien que la police n'intervient pas pour ce type de plaintes.

- a) À l'alinéa 11 (2) a) de la *LSCSP*, on indique qu'est exclue des services policiers convenables et efficaces l'exécution des règlements municipaux, à l'exception des règlements municipaux prescrits.

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

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