

Décision relative au rapport sur les constatations INV-24-46 concernant les services policiers fournis par le Service de police régional de Niagara

Décision rendue 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 à l'encontre du Service de police régional de Niagara (« SPRN »), alléguant que le SPRN a omis d'envoyer des agents de police après avoir reçu un appel au 911 aux premières heures du 30 août 2024. Le lendemain matin, l'appelant a été retrouvé sans signes vitaux sur le plancher de sa cuisine par un membre de sa famille. Son décès a été constaté par la suite.
- [2] Un inspecteur du Service d'inspection des services policiers (le « SISP ») de l'Ontario a enquêté sur la plainte afin de déterminer si le SPRN (par l'intermédiaire du chef de police) ou la Commission de service de police de la région de Niagara¹ (la « CSPRN ») 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. À la suite d'un examen du rapport sur les constatations de l'inspecteur², qui est joint à la présente décision à l'annexe A, et pour les motifs qui suivent, je conclus que la CSPRN et le SPRN n'ont pas : (i) offert des services policiers convenables et efficaces relativement à la prise d'appels et à la répartition et (ii) mis en œuvre le processus d'assurance de la qualité exigé par la Loi et ses règlements. Par conséquent, j'ai émis une directive visant à améliorer les processus et procédures de répartition en renforçant leur clarté et leur uniformité, et à veiller au respect de l'exigence légale d'appliquer les processus d'assurance de la qualité.
- [3] Il est également important de préciser le caractère juridique et le résultat de ma décision, et ce qu'elle n'est pas. Lorsqu'il s'agit d'évaluer et de prendre des décisions concernant la prestation de services policiers convenables et efficaces ou le respect de la Loi et de ses règlements, mon objectif, en tant qu'inspecteur général des services policiers, est d'examiner et d'analyser l'ensemble des exigences légales, des systèmes, de la gouvernance et de l'environnement dans lesquels une commission de service de police prend ses décisions et un chef de police les met en œuvre au sein du service de police. Une question sur laquelle enquête le SISP peut porter, et porte souvent, sur un cas ou une interaction policière ponctuelle. Naturellement, notre enquête doit examiner les faits relatifs à cet incident précis afin de comprendre les questions plus larges liées aux services policiers en jeu. Toutefois, l'enquête du SISP et ma décision ne portent pas sur la conduite de membres individuels d'un service de police, qu'il s'agisse d'agents de police ou de civils.³ Au contraire, lorsque je détermine, comme je l'ai fait en l'espèce, que des services policiers convenables et efficaces n'ont pas été offerts dans une situation particulière, ma

¹ Bien que la plainte concernait le SPRN, en vertu de la Loi, la responsabilité légale d'offrir des services policiers convenables et efficaces incombe en fin de compte à la CSPRN. La responsabilité légale de mettre en œuvre un processus d'assurance de la qualité incombe également à la CSPRN et au chef de police du SPRN.

² Le paragraphe 123(1) de la Loi exige qu'un inspecteur du SISP qui effectue une enquête sur 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*.

³ Les enquêtes sur la conduite des agents de police à titre individuel en Ontario relèvent de la compétence de l'Agence des plaintes contre les forces de l'ordre (voir la Loi, partie VIII).

décision repose sur l'application et l'interprétation des lois ontariennes relatives aux services policiers, et reflète mon évaluation visant à déterminer si la commission de service de police et le service de police, considérés comme des institutions, ont atteint un niveau global raisonnable de prestation de services et de gouvernance, comme l'exige la loi.

- [4] Bien que mon rôle porte sur le système de police dans son ensemble et sur l'interprétation des exigences légales de l'Ontario en matière de services policiers et de gouvernance, il existe un aspect humain important derrière notre enquête et ma décision dans cette affaire, qu'il ne faut pas négliger. Je tiens à exprimer mes condoléances à la suite du décès du particulier qui fait l'objet de la plainte déposée par sa famille. Je suis tenu de ne pas divulguer dans la présente décision des renseignements qui permettraient d'identifier cette personne, raison pour laquelle je ne la désigne pas par son nom. Toutefois, sa famille connaît son nom et a conscience de sa perte, ce qu'il convient de reconnaître.
- [5] Enfin, bien qu'il s'agisse d'une décision qui s'applique spécifiquement au SPRN et à la CSPRN, j'encourage fortement tous les services de police et commissions de service de police de l'Ontario à analyser cette décision et à déterminer comment l'intégrer au sein de leurs propres organisations. Compte tenu de la nature des questions particulières examinées, de mon interprétation des exigences légales applicables et de ma directive finale, d'autres membres du secteur des services policiers de l'Ontario pourraient devoir examiner leurs propres approches et apporter des modifications afin de les harmoniser avec cette décision.

II. CONTEXTE

a) Renseignements fournis par le plaignant

i. Le décès soudain et la découverte de l'appel au 911

- [6] Le plaignant était en visite chez son frère, dont le domicile est situé dans la zone relevant de la compétence du SPRN en matière de services policiers, notamment les services de prise d'appels au 911 et de répartition.
- [7] Le 30 août 2024, vers 8 h, le plaignant a été réveillé par sa nièce, qui avait découvert le frère du plaignant allongé face contre terre dans la cuisine. Un téléphone cellulaire gisait près de la main du bras droit allongé du défunt. La nièce du plaignant a appelé le 911 pour demander une ambulance pendant que le plaignant commençait des compressions thoraciques. Malheureusement, à l'arrivée des ambulanciers, le décès du défunt a été constaté. Le défunt était décédé des suites d'une maladie cardiaque.

[8] Après que les ambulanciers et les policiers aient quitté le domicile, le plaignant et sa nièce ont récupéré le téléphone cellulaire du défunt et l'ont remis à l'exécuteur testamentaire du plaignant. Quelques jours plus tard, l'exécuteur testamentaire a communiqué avec la sœur du plaignant pour l'aviser de la découverte d'un appel au 911 sur le téléphone cellulaire du défunt.

ii. Les relations du SPRN avec les plus proches parents

[9] Le 1^{er} septembre 2024, l'exécuteur testamentaire a appelé le SPRN et s'est entretenu avec un détective au sujet de l'appel au 911 passé depuis le téléphone cellulaire du défunt. Par la suite, le détective a informé la sœur du plaignant qu'il avait écouté un enregistrement de l'appel au 911 et qu'il avait entendu un bruit sourd, suivi d'une respiration sifflante et d'une expiration. Les registres du SPRN indiquaient également que la préposée aux appels n'avait pas obtenu de réponse à ses questions, qu'elle avait tenté de rappeler et qu'elle avait géolocalisé le téléphone cellulaire dans un rayon de 41 mètres.⁴ Cependant, aucun agent du SPRN n'a été dépêché sur les lieux. Le détective a informé la sœur du plaignant qu'une enquête interne était en cours. Il a qualifié la situation d'« erreur ».

[10] Le 28 octobre 2024, un inspecteur du SPRN a communiqué avec le plaignant pour lui indiquer que l'enquête interne était terminée. Le SPRN avait déterminé qu'il n'y avait eu aucune inconduite de la part de la préposée aux appels. Le plaignant s'est fait dire que la préposée aux appels n'avait rien entendu dans l'appel qui ait pu l'inquiéter, ce qui a préoccupé le plaignant, car cela contredisait les renseignements fournis précédemment par le détective du SPRN, qui avait reconnu la présence de bruits sur l'enregistrement de l'appel au 911.

[11] La sœur du plaignant a tenté d'obtenir l'enregistrement de l'appel au 911 ainsi que le rapport d'enquête sur le décès soudain rédigé par le SPRN en déposant une demande en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, L.R.O. 1990, chap. F.31. Le SPRN a dans un premier temps refusé de communiquer ces documents. Toutefois, le SPRN a finalement accordé à la sœur du plaignant une communication partielle des dossiers après qu'elle eut interjeté appel du refus auprès du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario.

iii. Les relations du chef de police avec les plus proches parents

[12] Le 12 juin 2025, le plaignant et sa sœur ont rencontré un député provincial afin de discuter de leurs préoccupations concernant le SPRN. Le député provincial a par la suite envoyé une lettre au chef de police de la SPRN, Bill Fordy.

⁴ La géolocalisation d'un téléphone cellulaire est un processus qui permet d'obtenir des renseignements sur l'emplacement d'un téléphone cellulaire et qui nécessite la collaboration du fournisseur de services mobiles. L'enquête du SISP a révélé qu'en fait, la préposée aux appels n'avait jamais géolocalisé le téléphone cellulaire, mais qu'elle disposait tout de même de renseignements sur l'emplacement de celui-ci, qui ont été générés automatiquement par le système 911 amélioré utilisé par le SPRN.

[13] Le 17 juillet 2025, le chef de police a envoyé une lettre au plaignant et à sa sœur. Le chef de police a exprimé ses condoléances et a reconnu « que la manière dont l'appel d'urgence avait été géré était attribuable, en partie, à une erreur dans le processus ». Lors d'un appel téléphonique subséquent entre le chef de police, le chef adjoint Luigi Greco, le plaignant et sa sœur, le chef de police a reconnu que l'organisation peinait à faire la distinction entre une « erreur » et une « inconduite ».

[14] Le 25 juillet 2025, le chef de police et deux chefs adjoints ont rencontré le plaignant et ses deux sœurs afin de discuter de l'appel au 911 et de l'intervention qui s'en est suivie. Lors de cette réunion, un chef adjoint a confirmé que tant l'Unité des normes professionnelles que les enquêteurs chargés des décès soudains avaient entendu des bruits sur l'enregistrement de l'appel au 911; toutefois, ce chef adjoint a indiqué que la préposée aux appels avait déclaré n'avoir entendu aucun bruit. Cette description ne correspondait pas exactement à ce que la préposée aux appels avait déclaré lors de l'enquête menée par l'Unité des normes professionnelles. En réalité, la préposée aux appels avait déclaré qu'elle n'avait aucun souvenir de cet appel en particulier, mais que si elle avait entendu quelque chose d'inquiétant, elle aurait intensifié son intervention.

[15] Au cours de la réunion, la question des écouteurs utilisés par les préposés aux appels du SPRN a également été abordée. Il a été reconnu que les préposés aux appels n'utilisent pas d'écouteurs antibruit et que, parfois, l'environnement dans lequel ils exercent leurs fonctions peut devenir bruyant.

b) Renseignements provenant du SPRN

i. *L'appel au 911*

[16] Le SPRN utilise un système 911 amélioré qui génère automatiquement divers renseignements lorsqu'un appel au 911 est passé depuis un téléphone cellulaire. Cela comprend la latitude et la longitude du téléphone cellulaire à l'origine de l'appel, ainsi qu'un rayon d'incertitude, calculés à l'aide de la triangulation des signaux des tours de téléphonie cellulaire. C'est ce qu'on appelle l'« identification automatique de l'emplacement ». Le numéro de téléphone cellulaire est également généré automatiquement, ce qui est appelé « identification automatique du numéro ».

[17] Lorsqu'un appel au 911 indique un danger ou un risque imminent pour la vie, les opérateurs au 911 peuvent effectuer une recherche précise afin d'obtenir des renseignements supplémentaires, notamment la fréquence des appels au 911 à partir de ce numéro de téléphone, ainsi que les appels antérieurs et les noms associés à ce numéro. Les préposés aux appels peuvent également communiquer avec les fournisseurs de téléphonie cellulaire afin de géolocaliser un téléphone pour obtenir des renseignements à jour sur son emplacement.⁵

⁵ La géolocalisation est effectuée, car l'« identification automatique de l'emplacement » initiale indique l'emplacement du téléphone cellulaire au moment où l'appel a été reçu, mais ne fournit pas de renseignements sur l'emplacement en temps réel (p. ex. si l'appelant se déplace vers différents endroits pendant qu'il est en ligne avec le 911).

[18] L'appel au 911 passé depuis le téléphone cellulaire du défunt a eu lieu le 30 août 2024, à 2 h 56. À la réception de cet appel, le système 911 du SPRN a fourni les renseignements habituels générés automatiquement, notamment l'identification automatique de l'emplacement. L'identification automatique de l'emplacement a permis de localiser le téléphone cellulaire dans un rayon d'incertitude de 41 mètres, le centre du cercle se trouvant directement au-dessus de l'adresse du domicile du défunt. La préposée aux appels n'a pas géolocalisé le téléphone. Elle a toutefois effectué une recherche sur le numéro, qui a révélé qu'il s'agissait de la première fois que ce numéro appelait le 911.

[19] J'ai écouté l'enregistrement de l'appel au 911. On y entend la préposée aux appels demander à l'appelant de quel type de services d'urgence il a besoin (« police, pompiers ou ambulance? »), puis lui demander un peu plus tard : « Vous m'entendez? », sans obtenir de réponse de la part de l'appelant. L'enregistrement a également capté les bruits suivants :

- À la 4^e seconde, on entend un bruit comme si quelqu'un avait fait tomber quelque chose ou s'était effondré.
- À la 14^e seconde, une respiration laborieuse était perceptible en arrière-plan de l'appel, et elle est devenue encore plus évidente à la 20^e seconde.
- Entre la 23^e et la 36^e seconde, une respiration profonde était évidente et des bruits ressemblant à des ronflements ont été entendus.
- À la 36^e seconde, la communication a été coupée alors que la respiration laborieuse était toujours audible et évidente.

[20] La préposée aux appels a classé l'appel comme un « appel silencieux » et n'a pas généré d'appel de service. Par conséquent, aucun agent du SPRN ni aucun autre membre des services d'urgence n'ont été dépêchés au domicile du défunt. Le défunt a finalement été découvert environ cinq heures plus tard par sa nièce; il ne réagissait plus.

ii. L'enquête sur le décès soudain

[21] Le rapport d'enquête sur le décès soudain du SPRN ne fait aucune mention de l'appel au 911 passé le 30 août 2024, à 2 h 56, ni du téléphone cellulaire du défunt. Le rapport supplémentaire de l'agent d'enquête ne fait pas non plus mention du téléphone cellulaire du défunt. Aucun des membres de la famille interrogés n'a mentionné le téléphone cellulaire trouvé sur le plancher de la cuisine dans leurs descriptions de ce qu'ils ont vu lorsqu'ils ont découvert le défunt (ce qui est compréhensible, étant donné que l'exécuteur testamentaire n'a découvert l'appel au 911 passé depuis le téléphone cellulaire du défunt qu'à la suite de ces entretiens). Cependant, les photographies prises lors de l'enquête sur le décès soudain ont permis de repérer deux téléphones cellulaires sur les lieux.

[22] Un addenda au rapport d'enquête sur le décès soudain indique que l'enquêteur a appris qu'un appel au 911 avait été découvert sur le téléphone cellulaire du défunt par l'exécuteur testamentaire. Il semble que ce soit la première fois que le SPRN a eu connaissance de

cet appel. Fait intéressant, l'agent d'enquête rapporte que le téléphone du défunt « n'était pas accessible pendant le temps où les policiers se trouvaient sur les lieux ». On ne comprend pas bien pourquoi ce commentaire est fait, d'autant plus que deux téléphones cellulaires étaient présents sur les lieux.

iii. La note d'information initiale

- [23] La première d'une série de notes d'information internes du SPRN, datée du 2 septembre 2024, confirme que le SPRN a bien reçu l'appel au 911 et décrit les mesures prises par la préposée aux appels. La note d'information se termine par une observation du superviseur des communications du SPRN : « Un appel de service aurait dû être généré conformément à la section 5.1.2 de la PON [procédure opérationnelle normalisée] sur les appels au 911 en raison du petit rayon identifié par la géolocalisation de l'appel au 911 et du bruit de fond entendu. » [soulignement ajouté]

iv. Procédures et formation relatives à la prise d'appels et à la répartition

- [24] Les procédures de communication du SPRN intègrent bon nombre des normes de la National Emergency Number Association, qui sont considérées comme des pratiques exemplaires par le secteur des services policiers de l'Ontario.
- [25] La procédure opérationnelle normalisée OP-003 de l'Unité des communications du SPRN (la « PON ») traite spécifiquement des « appels silencieux » provenant d'un téléphone cellulaire. Un « appel silencieux » est défini comme un appel au cours duquel « il peut y avoir un silence sur la ligne ou le préposé aux appels peut entendre une perturbation et être incapable d'établir un contact vocal avec l'appelant. »
- [26] La section 5.2.2 de la PON stipule ce qui suit : « Un appel silencieux à partir d'un cellulaire ne doit pas être clos tant qu'il n'a pas été établi que l'appelant n'a pas besoin d'aide en prenant toutes les mesures nécessaires. » La PON stipule également que si le préposé aux appels ne parvient pas à établir un contact vocal avec l'appelant, « mais que des bruits sont préoccupants », il doit alors utiliser l'identification automatique de l'emplacement « pour générer un appel de service ». La PON exige également que le préposé aux appels effectue une recherche sur le numéro de téléphone cellulaire afin d'obtenir des renseignements sur l'historique des appels antérieurs.
- [27] Les notions « toutes les mesures nécessaires » et « bruits préoccupants » ne sont pas définies dans la PON.
- [28] Le SPRN offre une formation sur les communications à tous les préposés aux appels. Cette formation comprend des renseignements sur la PON. Bien que la notion « bruits préoccupants » ne soit pas définie, la formation passe en revue des exemples de bruits qui ne seraient pas considérés comme préoccupants, comme le bruit de la circulation, une conversation avec une autre personne et le bruit d'un téléphone cellulaire qui bouge dans la poche d'une personne.

v. L'enquête de l'Unité des normes professionnelles

- [29] Une note de service interne, datée du 4 septembre 2024 et signée par le chef de police par intérim (au moment de la signature), a approuvé l'ouverture d'une enquête de l'Unité des normes professionnelles sur cet incident. L'enquête menée par l'Unité des normes professionnelles du SPRN visait à déterminer si une inconduite avait été commise à la suite de mesures prises ou d'omissions de la préposée aux appels.
- [30] Le rapport d'enquête de l'Unité des normes professionnelles compare les mesures prises par la préposée aux appels à la PON concernant les appels au 911. Il conclut que la préposée aux appels a classé l'appel comme un « appel silencieux », alors que l'enregistrement audio révélait des « bruits préoccupants ».
- [31] Le rapport conclut également qu'il existait des renseignements sur l'emplacement et l'origine de l'appel au 911, mais que ces renseignements n'ont pas fait l'objet d'une enquête. Fait important, le rapport conclut que l'appel n'aurait pas dû être clôturé avant qu'il ait été établi que l'appelant n'avait pas besoin d'aide, et que toutes les mesures nécessaires auraient dû être déployées pour parvenir à cette détermination.
- [32] Le rapport précise ensuite qu'il n'y a pas eu de « malveillance ou d'intention » de la part de la préposée aux appels et, pour des raisons qui ne sont pas claires, il considère comme une circonstance « atténuante » le fait que les autres personnes présentes au domicile du défunt n'aient pas répondu au rappel du 911.
- [33] Le rapport n'a pas examiné la question de savoir si, même s'il ne s'agissait peut-être pas d'une inconduite, la préposée aux appels avait pu commettre une erreur ou – ce qui revêt une importance particulière pour ma décision – si la PON ou toute autre directive en vigueur à l'intention des préposés aux appels était raisonnable.

vi. Mesures supplémentaires prises par le SPRN

- [34] En plus de l'enquête de l'Unité des normes professionnelles, le SPRN a diffusé à son Unité des communications un bulletin de formation sur les « appels silencieux au 911 à partir d'un cellulaire », daté du 4 septembre 2024. La définition d'un « appel silencieux à partir d'un cellulaire » est identique à celle qui figure dans la PON, mais comprend désormais ce nouvel ajout : « En cas de doute, demandez à un superviseur! Il peut écouter le rappel et vous aider à déterminer s'il y a des bruits de fond non confirmés, des bruits de lutte, etc. » Cette directive explicite, invitant un préposé aux appels à demander l'aide d'un superviseur en cas d'incertitude concernant des bruits de fond non confirmés lors d'un appel silencieux, n'était pas en vigueur au moment de l'appel au 911 passé par le défunt au SPRN.

[35] En janvier 2025, le SPRN a également effectué une analyse des administrations afin de déterminer comment d'autres centres d'appels de la sécurité publique (CASP) primaires traitent les appels provenant de téléphones cellulaires lorsqu'il est impossible d'établir un contact vocal. L'analyse des administrations comprenait les réponses des CASP de la région de York, de Windsor, de Thunder Bay, d'Ottawa et de Waterloo. Selon le SPRN, tous ces organismes classent sans suite les appels au 911 provenant d'un téléphone cellulaire et ne générant aucun appel de service, lorsqu'aucun contact vocal n'est établi. considèrent qu'un appel au 911 passé depuis un téléphone portable, sans demande d'intervention et pour lequel aucun contact vocal n'a été établi, est considéré comme « sans suite ».

III. QUESTIONS EN LITIGE

[36] La présente enquête soulève deux questions :

1. Si la CSPRN a offert des services policiers convenables et efficaces en ce qui concerne la fonction de répartition du SPRN;
2. Si la CSPRN et le SPRN (par l'intermédiaire du chef de police) ont mis en œuvre les processus d'assurance de la qualité nécessaires.

IV. ANALYSE

Question en litige n° 1 : La CSPRN n'a pas offert des services policiers convenables et efficaces en ce qui concerne sa fonction de répartition.

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

[37] En Ontario, les commissions de service de police et le commissaire de la Police provinciale de l'Ontario doivent veiller à ce que des services policiers convenables et efficaces soient offerts à l'échelle locale. Cette obligation est énoncée au paragraphe 10(1) de la Loi, qui prévoit ce qui suit :

10(1) Les commissions de service de police et le commissaire veillent à ce que des services policiers convenables et efficaces soient offerts dans le secteur pour lequel leur incombe la responsabilité des services policiers, selon les besoins de la population du secteur et eu égard à sa diversité.

[38] Le paragraphe 11(1) de la Loi définit les services policiers convenables et efficaces comme exigeant que les fonctions policières soient assurées conformément aux normes prévues dans les règlements de la Loi, ainsi qu'aux exigences constitutionnelles et en matière de droits de la personne :

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.

[39] En vertu de 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 »), la répartition des membres d'un service de police est également considérée comme une fonction policière qui doit être assurée de manière convenable et efficace :

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.

b) Normes relatives à une répartition convenable et efficace

[40] En ce qui concerne les fonctions de répartition au sein des services policiers de l'Ontario, deux normes s'appliquent : la première, spécifique à la répartition, et la seconde, une norme plus générale de « caractère raisonnable » qui s'applique à l'exécution de toutes les fonctions policières. En ce qui concerne la norme spécifique, le Règlement sur les services policiers convenables et efficaces contient des normes applicables à la répartition, y compris des exigences relatives à la supervision de la fonction de répartition d'un service de police :

15 (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.

[soulignement ajouté]

[41] En ce qui concerne la norme plus générale, l'article 2 du Règlement sur les services policiers convenables et efficaces exige que toutes les fonctions policières, y compris la répartition, soient assurées d'une manière qui respecte la norme généralement applicable de « caractère raisonnable ». Ce qui est considéré comme raisonnable est déterminé en tenant compte de plusieurs facteurs, comme les besoins de la collectivité et les pratiques exemplaires, compte tenu des données qualitatives et quantitatives disponibles :

2 (1) Une fonction policière est assurée dans une mesure et d'une manière raisonnables, compte tenu des facteurs suivants :

1. Les besoins de la collectivité en matière de services policiers.
2. Les caractéristiques géographiques et socio-démographiques du secteur de responsabilité en matière de services policiers du service de police.
3. La mesure dans laquelle la fonction policière est assurée efficacement dans des collectivités semblables en Ontario ainsi que la manière dont elle y est assurée.
4. La mesure dans laquelle la prestation antérieure de la fonction policière par le service de police a été efficace pour répondre aux besoins de la collectivité en matière de services policiers.
5. Les pratiques exemplaires en ce qui a trait à la fonction policière.

(2) La prise en compte d'un facteur mentionné au paragraphe (1) doit être fondée sur les données quantitatives et qualitatives, dans la mesure où de telles données sont disponibles relativement au facteur.

[42] Le caractère raisonnable n'exige pas la perfection, mais plutôt l'exercice d'une fonction policière qui se situe dans les limites de ce qui peut être considéré comme approprié. La norme relative au caractère raisonnable peut également ne pas aboutir à un seul résultat approprié quant à ce qui constitue des services policiers convenables et efficaces ([Rapport sur les constatations INV-24-14 \(Re\)](#), 2025 ONIOP 1, par. 22). Lors de l'application des facteurs permettant de déterminer ce qu'exige le « caractère raisonnable » dans l'exécution d'une fonction policière, il peut exister des contextes dans lesquels un seul facteur (*p. ex.* les besoins d'une collectivité en matière de services policiers) est plus pertinent que d'autres facteurs (*p. ex.* les pratiques exemplaires en ce qui a trait à la

fonction policière). Bien que je doive tenir compte de tous les facteurs pertinents, le poids que j'accorde à chacun d'entre eux ne doit pas nécessairement être le même. Le concept selon lequel il appartient à un juge des faits d'évaluer la pertinence de chaque facteur individuellement et de les soupeser globalement lorsqu'il examine le « caractère raisonnable » est bien établi en droit canadien (par exemple, il a récemment été réaffirmé par la Cour suprême du Canada dans l'affaire *R. c. Khill*, 2021 CSC 37, par. 69-70, bien que ce soit dans un contexte différent).

c) La CSPRN n'a pas offert des services de répartition convenables et efficaces

[43] D'après le rapport sur les constatations, je conclus que la CSPRN n'a pas respecté la Loi, et plus précisément le Règlement sur les services policiers convenables et efficaces, en ce qui concerne la prestation de « services policiers convenables et efficaces » dans le cadre de la répartition des membres d'un service de police. À mon avis, la norme relative au caractère raisonnable exige que, dans le cas d'un « appel silencieux » lors duquel des bruits de fond peuvent indiquer une situation d'urgence (notamment une urgence médicale ou liée à la sécurité) et où l'appelant ne répond pas, et lorsque le SPRN possède automatiquement des renseignements sur l'emplacement du téléphone cellulaire, les agents de police soient dépêchés sur place afin qu'ils puissent déterminer si une aide d'urgence est nécessaire. De plus, si un préposé aux appels n'est pas certain que les bruits indiquent une situation d'urgence, il doit consulter un superviseur afin d'évaluer si les bruits de fond justifient le déploiement d'agents de police avant de clore l'appel. Dans le contexte de cette plainte, l'appel n'aurait pas dû être clos sans que des agents de police aient été dépêchés au domicile du défunt ou, si la préposée aux appels avait des doutes, sans qu'un superviseur ait été consulté. Bien sûr, la question de savoir si la présence des agents de police à ce moment-là aurait conduit à une issue différente en ce qui concerne le défunt n'est pas quelque chose que je peux ou devrais déterminer, et je ne le fais pas.

i. Les préposés aux appels devraient être tenus de générer un appel de service dans ces circonstances ou de consulter un superviseur lorsque les bruits de fond sont ambigus

[44] Pour évaluer le « caractère raisonnable », j'accorde une importance particulière aux « besoins de la collectivité en matière de services policiers ». Le public s'attend raisonnablement à ce que, lorsqu'il y a des indicateurs d'urgence dans un appel au 911 – comme un bruit de chute et une respiration laborieuse –, une intervention d'urgence soit automatiquement déployée afin de déterminer si une aide est nécessaire. Cette approche tient compte du fait que les personnes appellent généralement le 911 à des moments où elles sont particulièrement vulnérables. Ce système est conçu et perçu par le grand public comme le mécanisme permettant d'obtenir une aide d'urgence. Même si certaines interventions peuvent, avec le recul, s'avérer inutiles (p. ex. lorsque la police se rend sur place alors qu'aucune aide d'urgence n'est nécessaire), le risque associé à l'omission de se dépêcher dans ces circonstances est trop important et incompatible avec les besoins fondamentaux de la collectivité en matière de services policiers.

- [45] Cette interprétation de ce qu'exige l'exécution raisonnable de la fonction de répartition trouve un appui dans l'évaluation de cet incident réalisée par le SPRN lui-même. Après avoir examiné l'appel au 911 dans le cadre de l'enquête menée par l'Unité des normes professionnelles, le superviseur des communications du SPRN était d'avis que la PON exigeait que la préposée aux appels génère un appel de service dans ces circonstances, en raison de la présence de bruits manifestes qui dépassaient le cadre de simples bruits de fond anodins (p. ex. le bruit causé par la circulation ou des personnes parlant en arrière-plan), et du rayon restreint connu grâce à l'identification automatique de l'emplacement. Bien qu'elle soit a posteriori, cette interprétation de la PON du SPRN par un superviseur possédant une formation et de l'expérience est convaincante en ce qui concerne le niveau raisonnable de prestation des services policiers dans le cadre de la fonction de répartition requise dans ces circonstances.
- [46] À tout le moins, si la préposée aux appels avait des doutes quant à la nature des bruits de fond perceptibles lors de l'appel, elle aurait dû soit générer un appel de service, soit examiner rapidement la situation avec un superviseur en temps réel. Les bruits de fond pouvant indiquer une situation d'urgence peuvent avoir d'autres explications. En cas d'ambiguïté et lorsque le temps est compté, la répartition devrait être l'approche privilégiée. D'après les renseignements recueillis dans le cadre de cette inspection, il a été confirmé qu'il s'agit de la pratique de certains services policiers. Par exemple, lors de la formation des préposés aux appels, le Service de police régional de Durham met l'accent sur la répartition par défaut lorsque les bruits de fond ne sont pas clairs, mais pourraient indiquer une situation d'urgence.
- [47] Par ailleurs, et compte tenu du fait que ces décisions relèvent en fin de compte d'un jugement subjectif qui pourrait bénéficier d'une expertise objective, un préposé aux appels devrait, au minimum, être tenu de consulter un superviseur avant de clore un appel lorsque les bruits de fond sont ambigus et ne peuvent être déterminés par les moyens disponibles, à l'exception de la répartition. À mon avis, l'exigence légale selon laquelle les fonctions de prise d'appels et de répartition doivent être surveillées par un superviseur 24 heures sur 24 existe précisément pour des situations comme celle-ci : lorsqu'il faut prendre une décision discrétionnaire qui pourrait faire toute la différence. Dans ces circonstances, il est d'autant plus nécessaire de faire appel à une personne exerçant une fonction de supervision pour qu'elle joue le rôle d'une deuxième paire d'yeux et d'oreilles. Cela permet de s'assurer que toutes les exigences légales applicables et les procédures internes sont respectées, et qu'une approche uniforme de l'interprétation de ces exigences est supervisée par une personne occupant un poste de niveau supérieur.
- [48] En résumé, l'application de la norme relative au caractère raisonnable à la fonction de répartition du SPRN devrait exiger que les appels de cette nature génèrent un appel de service, ou du moins nécessitent la consultation et les instructions du superviseur de la répartition en cas d'incertitude quant à la nature des bruits de fond, avant que l'appel ne soit clos.

ii. *La PON est susceptible d'entraîner l'exécution déraisonnable de la fonction de répartition*

[49] La compétence de l'inspecteur général des services policiers peut parfois empiéter sur celle du directeur de l'Agence des plaintes contre les forces de l'ordre, dans la mesure où des problèmes de conduite peuvent mettre en lumière des problèmes institutionnels ou systémiques plus vastes. Bien que je ne me prononce pas sur les inconduites, je suis habilité à déterminer si des défaillances au niveau institutionnel ou organisationnel ont empêché ou sont susceptibles d'empêcher la prestation de services policiers convenables et efficaces. À mon avis, la PON du SPRN – qui constitue une directive institutionnelle à l'intention de tous ses membres – comporte une lacune importante, ce qui conduit à une mise en œuvre déraisonnable des exigences du SPRN en matière de répartition et de surveillance associée, contrairement au paragraphe 2(1) du Règlement sur les services policiers convenables et efficaces. Plus précisément, les procédures actuelles du SPRN relatives à la prise d'appels ne fournissent pas suffisamment de clarté ou de précision quant au moment où la répartition doit avoir lieu pour les « appels silencieux » provenant de téléphones cellulaires, et n'intègrent pas les pratiques d'atténuation des risques nécessaires.

[50] La PON vise à fournir des directives claires et uniformes aux préposés aux appels sur les cas dans lesquels ils doivent générer un appel de service afin que des agents du SPRN soient dépêchés sur place. Elle devrait donc fournir des directives essentielles aux préposés aux appels sur la manière de traiter les appels au 911 provenant de téléphones cellulaires lorsqu'un contact vocal ne peut être établi. Bien que la PON fournisse certaines directives dans la mesure où elle exige des préposés aux appels qu'ils génèrent un appel de service lorsqu'il y a des « bruits préoccupants », la définition de ces « bruits préoccupants » manque de clarté. Il semble s'agir d'un problème propre au SPRN. D'après les inspections précédentes menées par le SISF dans d'autres centres d'appels de la sécurité publique (centres où sont reçus et traités les appels au 911), ainsi qu'une analyse des administrations des services policiers effectuée dans le cadre de cette inspection, le terme « bruits préoccupants » n'est pas utilisé; l'accent est plutôt mis sur la présence ou l'absence de bruits et sur l'ensemble des circonstances qui les entourent, ainsi que sur la question de savoir s'ils indiquent une situation d'urgence potentielle. Cette approche permet de réduire au minimum l'ambiguïté et les incohérences qui peuvent survenir lorsque chaque préposé aux appels est laissé libre de décider si certains bruits à l'autre bout de la ligne nécessitent une intervention, tandis que d'autres n'en nécessitent pas.

[51] Il n'est pas raisonnable que la notion de « bruits préoccupants » ne soit pas définie dans la PON et que le SPRN ne s'appuie que sur une formation en classe pour fournir des exemples de ce qui ne constitue pas des « bruits préoccupants ». Au contraire, la PON devrait comporter une définition claire et applicable dans la pratique de l'expression « bruits préoccupants », ou un autre seuil qui nécessiterait la répartition, qui permette aux préposés aux appels de comprendre clairement ce que signifie ce concept, de sorte que, lorsqu'ils y sont confrontés, l'ambiguïté soit réduite au minimum et que la prise de décision en matière de répartition soit cohérente.

[52] La politique de traitement des appels au 911 du Service de police de Toronto constitue un exemple de pratique exemplaire dans ce domaine, dans la mesure où elle définit précisément les cas dans lesquels la répartition doit avoir lieu et fournit des directives claires aux préposés aux appels sur la manière de procéder à cette évaluation. Au lieu de se concentrer uniquement sur les « bruits préoccupants », cette politique exige plutôt que les préposés aux appels déterminent si « une situation d'urgence est avérée ou perçue ». De plus, la politique précise les « indications » suivantes d'une situation d'urgence que les préposés aux appels doivent prendre en compte :

Le personnel des communications doit porter une attention particulière aux bruits de fond, au ton et au choix des mots des appelants à titre de preuve supplémentaire pour aider à déterminer l'état de l'appel au 9-1-1. L'heure et l'emplacement de l'appelant, s'ils sont connus, peuvent être des indices supplémentaires pour déterminer si une intervention est nécessaire.

[53] En outre, la PON du SPRN ne précise pas suffisamment les cas dans lesquels les préposés aux appels doivent solliciter l'avis d'un superviseur avant de clore un appel. Bien que le SPRN ait publié, à la suite de cet incident, un bulletin de formation indiquant : « En cas de doute, demandez à un superviseur! », cette directive n'insiste pas suffisamment sur l'importance de solliciter un deuxième avis auprès d'un superviseur dans des circonstances comme celles qui sont survenues en l'espèce. Cette directive devrait plutôt être intégrée à la procédure du SPRN afin de s'assurer qu'elle est comprise comme obligatoire et qu'elle est mise en œuvre de façon uniforme.

Question en litige n° 2 : La CSPRN et le chef de police du SPRN n'ont pas mis en œuvre les processus d'assurance de la qualité nécessaires

a) L'obligation de mettre en œuvre des processus d'assurance de la qualité

[54] L'assurance de la qualité est une pratique courante mise en œuvre par les organisations pour favoriser l'identification des problèmes et l'amélioration des processus. Dans le contexte des services policiers de l'Ontario, les commissions de service de police et les chefs de police sont tenus par la loi de maintenir des systèmes permettant de vérifier si les fonctions policières respectent les exigences législatives et réglementaires, et d'évaluer en permanence la prestation des services policiers à mesure que ces exigences sont définies et évoluent. Cette exigence figure à l'article 23 du Règlement sur les services policiers convenables et efficaces :

23 Chaque commission de service de police et chaque chef de police met en œuvre un processus d'assurance de la qualité relatif à ce qui suit :

- (a) la prestation de services policiers convenables et efficaces;
- (b) l'observation de la Loi et des règlements.

- [55] Il est important d'analyser le sens de cette disposition, car c'est la première fois qu'elle fait l'objet d'un examen. Il est bien établi en droit canadien que les dispositions législatives sont interprétées en appliquant l'« approche moderne » de l'interprétation des lois, telle qu'énoncée par la Cour suprême du Canada dans l'affaire *Rizzo & Rizzo Shoes Ltd. (Re)*, [1998] 1 RCS 27 : « [...] il faut lire les termes d'une loi dans leur contexte global en suivant le sens ordinaire et grammatical qui s'harmonise avec l'économie de la loi, l'objet de la loi et l'intention du législateur. » (Par. 21, citant E. A. Driedger, *Construction of Statutes* (2^e éd. Toronto : Butterworths, 1983), à la p. 87).
- [56] L'article 23 de la Loi fait de la mise en œuvre d'un processus d'assurance de la qualité un élément obligatoire du cadre des services policiers convenables et efficaces en Ontario. Toutefois, l'objet et l'intention de cette disposition exigent plus que la simple existence d'un processus d'assurance de la qualité sur papier ou qu'une case à cocher sans atteindre aucun objectif substantiel particulier. Cette disposition vise plutôt à assurer l'existence d'un système global destiné à aider les commissions de service de police et les chefs de police à s'acquitter de leurs obligations légales respectives. Pour les commissions de service de police, il s'agit principalement de l'obligation d'assurer la prestation de services policiers convenables et efficaces, comme établi par le paragraphe 10(1) de la Loi. Pour les chefs de police, il s'agit notamment des fonctions prévues à l'article 79 de la Loi – en particulier l'obligation de « [gérer] les membres du service de police pour veiller à ce qu'ils exercent leurs fonctions conformément à la présente loi et aux règlements ».
- [57] Des pratiques d'assurance de la qualité insuffisantes ou fragmentées privent tant la commission que le chef d'un système d'alerte précoce essentiel. Lorsqu'ils sont correctement conçus et mis en œuvre, les processus d'assurance de la qualité permettent de déterminer si une fonction policière ne répond pas aux normes attendues et de cerner les améliorations – qu'elles concernent la gouvernance ou les opérations – nécessaires pour rétablir la conformité à ces normes. Ces processus servent à vérifier que les fonctions policières sont exécutées de manière raisonnable, qu'elles s'appuient sur des éléments probants et qu'elles sont conformes aux obligations légales et réglementaires. Cela comprend l'examen minutieux de la surveillance, de l'équipement, des structures de gouvernance, de la formation et des pratiques documentées, comme les politiques des commissions et les procédures des chefs. Ainsi, l'assurance de la qualité fait office de garantie institutionnelle, en veillant à ce que la prestation des services policiers réponde aux attentes légitimes de la collectivité et aux exigences légales.
- [58] Les processus d'assurance de la qualité mis en œuvre par les commissions de service de police et les chefs de police ne doivent pas non plus fonctionner de manière isolée. Leur efficacité repose sur leur intégration, car le processus de chaque entité éclaire et renforce celui de l'autre. Le Règlement sur les services policiers convenables et efficaces reflète cette relation symbiotique en établissant un lien entre les exigences des politiques définies au niveau de la commission et les procédures opérationnelles du chef de police; chacune de ces composantes, de par sa conception, influence l'autre. Pour qu'une commission de service de police ait l'assurance que ses objectifs stratégiques sont bel et bien atteints grâce aux opérations policières quotidiennes, elle doit avoir une vue d'ensemble de la façon dont ces politiques sont mises en œuvre. À l'inverse, les chefs de police doivent être

en mesure de cerner les réalités opérationnelles susceptibles de justifier une amélioration des politiques et d'en faire rapport à la commission (l'honorable John W. Morden, *Independent Civilian Review into Matters Relating to the G20 Summit* [Toronto : 2012] aux p. 7 et 85-88). Un processus rigoureux d'assurance de la qualité est un mécanisme précieux permettant de générer et de partager ces renseignements. Par conséquent, lorsqu'un chef procède à un examen d'assurance de la qualité, ses résultats doivent être communiqués à la commission afin que celle-ci puisse évaluer les répercussions sur la gouvernance. De même, les commissions doivent veiller à ce que leurs propres constatations en matière d'assurance de la qualité soient communiquées aux chefs, afin que tout renseignement pertinent sur le plan opérationnel puisse être pris en compte de manière efficace.

b) L'examen après incident mené par le SPRN n'était pas conforme aux exigences du processus d'assurance de la qualité

[59] Le SPRN a pris certaines mesures en réponse à l'incident, comme une analyse des administrations et la diffusion d'un bulletin de formation; toutefois, je ne crois pas que ces mesures reflètent ce que j'ai déterminé être exigé par l'article 23 du Règlement sur les services policiers convenables et efficaces. Les processus d'assurance de la qualité, en particulier dans les affaires plus graves impliquant un décès, exigent davantage.

[60] L'approche adoptée par le SPRN pour évaluer les circonstances dans lesquelles cet appel a été traité et les enseignements qui peuvent en être tirés n'est pas conforme à l'approche exigée par l'alinéa 23a) du Règlement sur les services policiers convenables et efficaces. Même si le SPRN a déterminé, à l'issue de son enquête sur la déontologie, qu'il n'y avait pas eu d'inconduite, il aurait dû, dans cette affaire, mener un examen d'assurance de la qualité plus approfondi, axé sur les causes qui ont pu contribuer à l'approche adoptée dans ce cas précis, et déterminer s'il existait des problèmes plus généraux – qu'ils soient d'ordre stratégique, opérationnel ou autre – qu'il fallait traiter afin de minimiser les risques et d'améliorer la mise en œuvre d'un service de répartition adéquat et efficace. Autrement dit, l'examen d'assurance de la qualité mené par le SPRN à la suite de cette affaire aurait dû porter sur certaines des questions mêmes que j'ai examinées dans la présente décision, afin de déterminer les mesures d'amélioration à mettre en œuvre. La CSPRN aurait dû avoir connaissance de cet événement particulier, compte tenu des circonstances, et participer au processus d'assurance de la qualité – du moins dans la mesure où l'examen d'assurance de la qualité réalisé par le SPRN lui-même aurait dû lui être communiqué, afin qu'elle puisse déterminer si des mesures de gouvernance pourraient également s'avérer nécessaires pour améliorer la prestation des services de police en matière de répartition. Même si je ne peux affirmer avec certitude que ce processus d'assurance de la qualité aurait mené aux mêmes conclusions que celles auxquelles je suis parvenu, le fait de ne pas avoir procédé à ce type d'examen dans une affaire de cette nature n'a pas répondu aux exigences requises.

[61] Les processus d'assurance de la qualité vont au-delà des circonstances propres à chaque événement et doivent tenir compte de l'environnement stratégique et opérationnel plus vaste dans lequel les fonctions policières sont exécutées. Bien que l'examen interne de l'inconduite mené par le SPRN ait joué un rôle et ait été nécessaire, il ne dispensait pas le SPRN de mener un examen axé sur l'assurance de la qualité selon les modalités que j'ai décrites. Les résultats de cet examen auraient dû être communiqués à la CSPRN afin que les aspects de la politique puissent également être pris en compte.

V. CONCLUSION

[62] Le rapport sur les constatations présente des éléments de preuve indiquant que la CSPRN et le SPRN n'ont pas respecté les exigences légales associées aux fonctions de prise d'appels et de répartition d'un service de police de l'Ontario, ainsi que les exigences liées aux processus d'assurance de la qualité. De plus, compte tenu de la PON en vigueur, je suis d'avis que le rapport sur les constatations révèle des éléments de preuve indiquant qu'« un acte ou une omission est susceptible d'entraîner une non-conformité », de sorte qu'il est souhaitable que je donne une directive visant à « prévenir ou remédier à la non-conformité » en vertu du paragraphe 125(1) de la Loi [soulignement ajouté]. Je conclus également que ma directive est nécessaire pour veiller à ce que le processus d'assurance de la qualité requis soit mis en place et respecté.

[63] Par ailleurs, bien que les questions de fond relatives aux inconduites ne relèvent pas de ma compétence, je m'inquiète de la manière dont l'enquête de l'Unité des normes professionnelles a été menée. Il y a eu un délai important entre l'incident et l'entretien avec la préposée aux appels (sept semaines), et cet entretien de six minutes comportait, à mon avis, des questions suggestives qui ont pu amener la préposée aux appels à donner des réponses conformes aux procédures du SPRN. Une fois que la préposée aux appels a déclaré ne pas se souvenir de cet appel au 911 en particulier, ce fait aurait dû être clairement consigné et pris en compte dans l'analyse, et le SPRN aurait alors dû prendre des mesures supplémentaires pour déterminer ce qui s'était passé ce soir-là. Au lieu de cela, l'approche adoptée par le SPRN – consistant à affirmer que la préposée aux appels n'avait entendu aucun bruit, ce qui contredisait le fait que celle-ci n'avait aucun souvenir de l'appel – a créé une incohérence qui a entraîné des tensions entre le SPRN et le plaignant, tensions qui auraient pu être évitées.

VI. DIRECTIVE IMPOSÉE

[64] En vertu du paragraphe 125(1) de la Loi, je suis autorisé à donner une directive visant à remédier à une inobservation de la Loi et de ses règlements ou à la prévenir :

125 (1) S'il est d'avis que le rapport présenté aux termes du paragraphe 123 (1) révèle des preuves d'inobservation d'une exigence de la présente loi ou des règlements ou des preuves qu'un acte ou une omission entraînera probablement une telle inobservation, l'inspecteur général peut donner les directives qu'il estime souhaitables pour remédier à l'inobservation ou la prévenir à une commission de service de police, à un conseil de détachement de la Police provinciale, à un conseil de Première Nation sur la Police provinciale, à un chef de police, à un employeur de constables spéciaux, à un service de police ou à un prestataire de services policiers prescrit.

[65] Dans ces circonstances, j'ai conclu que la CSPRN et le SPRN (par l'intermédiaire du chef de police) n'ont pas respecté le paragraphe 10(1) de la Loi et l'alinéa 23a) du Règlement sur les services policiers convenables et efficaces, en fournissant des services de répartition de manière déraisonnable et en ne disposant pas du processus d'assurance de la qualité requis. J'ai trouvé des éléments de preuve indiquant que la PON et le processus d'assurance de la qualité présentent des lacunes qui, si elles ne sont pas corrigées, entraîneront probablement la persistance de cette non-conformité.

[66] Ayant considéré que cette non-conformité ne résultait pas de circonstances exceptionnelles échappant au contrôle de la CSPRN ou du chef de police du SPRN, j'exerce par la présente le pouvoir qui m'est conféré en vertu du paragraphe 125(1) de la Loi pour ordonner ce qui suit :

1. Le SPRN doit réviser la PON afin de garantir ce qui suit :

- a. La PON elle-même comprend des directives claires, sans ambiguïté et pratiques concernant les bruits perçus lors d'appels silencieux qui doivent amener un préposé aux appels à déclencher une intervention policière.
- b. La PON précise qu'en cas d'incertitude quant à savoir si les bruits de fond indiquent une situation d'urgence potentielle, les préposés aux appels sont tenus soit (i) de traiter l'appel comme une urgence, ou (ii) de consulter un superviseur avant de clore l'appel sans générer d'appel de service ni déclencher d'intervention d'urgence.

2. Le SPRN doit mettre à jour sa formation destinée au personnel des communications concerné afin d'y intégrer des contenus reflétant la PON révisée. Les contenus de formation mis à jour doivent fournir des exemples pratiques et des études de cas illustrant la manière de gérer efficacement les appels silencieux, y compris ceux impliquant des urgences médicales potentielles, et préciser dans quels cas il convient de faire appel à un superviseur.
3. La CSPRN doit mettre à jour sa politique d'assurance de la qualité et le chef de police du SPRN doit mettre à jour la procédure d'assurance de la qualité du SPRN afin d'établir une gouvernance stratégique et opérationnelle concernant la nécessité de procéder à des examens après action pour les questions liées à l'amélioration de l'exécution des fonctions policières, et de préciser les critères permettant de déterminer quand de tels examens sont nécessaires, les rapports qui doivent être produits, ainsi que la concertation entre la CSPRN et le chef de police du SPRN à la suite d'un tel examen.
4. La CSPRN doit exiger du chef de police du SPRN qu'il lui fasse rapport au sujet de la mise en œuvre de la présente directive, en fournissant notamment des détails sur les améliorations particulières apportées, sur la manière dont la mise en œuvre est surveillée, et en déterminant les domaines dans lesquels des améliorations pourraient s'avérer nécessaires au niveau de la politique de la commission ou de sa gouvernance afin de donner effet à la présente directive.
5. La CSPRN et le chef de police du SPRN doivent me fournir, par écrit et sur demande, des mises à jour sur l'état d'avancement de la mise en œuvre des exigences 1 à 4 de la présente directive.
6. La CSPRN et le chef de police du SPRN doivent me confirmer par écrit, dans un délai de 90 jours à compter de la date de la présente directive, qu'ils m'ont mis en œuvre les exigences 1 à 4 de cette directive. Cette confirmation doit comprendre des copies de toutes les politiques, procédures ou documents de formation qui ont été mis à jour en raison de la présente directive.

Date : 30 juillet 2026

Original signé par

Ryan Teschner

*Inspecteur général des services
policiers*

RAPPORT SUR LES CONSTATATIONS

Service de police régional de Niagara

**Alinéa 107(1)a) Enquête sur les
plaintes contre le service de
police**
(INV-24-46)

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

Le 16 février 2026

TABLE DES MATIÈRES

À PROPOS DE L'INSPECTEUR GÉNÉRAL DES SERVICES POLICIERS ET DU SERVICE D'INSPECTION DES SERVICES POLICIERS	3
INTRODUCTION	3
APERÇU DE L'ENQUÊTE.....	4
La plainte	4
Le service de police mis en cause	4
Dispositions législatives et réglementaires applicables	4
RÉSUMÉ DE L'ENQUÊTE MENÉE.....	6
La plainte	6
Entrevues du plaignant avec le SISP.....	7
Notes de synthèse sur l'incident 24-97053 du SPRN.....	9
Rapport d'enquête de l'Unité des normes professionnelles du SPRN	10
Système 911 du SPRN.....	12
30 août 2024 : appel au 911 du défunt.....	13
Enquête sur le décès soudain – Incident 2024-97053.....	14
Politique et formation du SPRN	15
National Emergency Number Association (NENA)	15
Procédures opérationnelles normalisées	15
Formation sur les communications du SPRN.....	18
Intervention dans les politiques du SPRN.....	18
Analyse des administrations du SISP	19
Service de police de Toronto	20
Service de police régional de Durham	20
Interaction subséquente du plaignant avec le SPRN.....	21
La plainte initiale à l'APFO.....	21
Premier appel avec l'inspecteur du SPRN	21
Deuxième appel avec l'inspecteur du SPRN.....	21
L'appel avec le sergent-détective du SPRN.....	22
Demandes d'accès à l'information	22
Participation du député	23
Participation du chef.....	23
CONSTATATIONS DE L'ENQUÊTE	27

À PROPOS DE L'INSPECTEUR GÉNÉRAL DES SERVICES POLICIERS ET DU SERVICE D'INSPECTION DES SERVICES POLICIERS

L'inspecteur général des services policiers améliore le rendement et la responsabilisation des services policiers et de la gouvernance policière en supervisant la prestation de services policiers adéquats et efficaces à travers l'Ontario. L'inspecteur général veille à la conformité aux lois et aux normes de la province en matière de services policiers et a le pouvoir d'émettre des directives et des mesures progressives, fondées sur le risque et exécutoires pour protéger la sécurité publique. La *Loi de 2019 sur la sécurité communautaire et les services policiers* de l'Ontario prévoit des mesures de protection pour s'assurer que le devoir légal de l'inspecteur général est exécuté indépendamment du gouvernement.

L'inspecteur général des services policiers dirige le Service d'inspection des services policiers (SISP). Le SISP fournit un soutien opérationnel pour mener des inspections et des enquêtes et pour offrir une surveillance et des conseils aux services policiers, aux commissions et aux employeurs de constables spéciaux de l'Ontario. En tirant parti de la recherche indépendante et des renseignements sur les données, le SISP assure la promotion des pratiques exemplaires et cerne les points à améliorer, en veillant à ce que des services policiers et une gouvernance policière de grande qualité soient offerts pour accroître la sécurité de l'ensemble de la population ontarienne.

En mars 2023, Ryan Teschner est devenu le premier inspecteur général des services policiers de l'Ontario, avec des fonctions et des pouvoirs prévus par la *Loi sur la sécurité communautaire et les services policiers*. M. Teschner est un expert reconnu en administration publique, en services policiers et en gouvernance policière.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'inspecteur général des services policiers ou le SISP, veuillez consulter le site www.ioontario.ca/fr.

INTRODUCTION

Le présent rapport est présenté à l'inspecteur général des services policiers par un inspecteur nommé par l'inspecteur général, qui a mené une enquête en vertu de la partie VII de la [Loi de 2019 sur la sécurité communautaire et les services policiers](#) (LSCSP).

APERÇU 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 en vertu des dispositions de l'article 108 de la LSCSP. La plainte alléguait que le Service de police régional de Niagara (SPRN) avait omis de dépêcher des agents après un appel au moyen d'un téléphone cellulaire au 911 en pleine nuit. L'appelant a été retrouvé mort quelques heures plus tard par sa fille adulte. Le dernier numéro appelé sur le téléphone du défunt était l'appel au 911.

Le service de police mis en cause

Nom du service de police : Service de police régional de Niagara

Quartier général du service : 5700, voie Valley, Niagara Falls (Ontario) L2E 1X8

Chef de police : Bill Fordy

Chef de police depuis le 27 juin 2017

Effectif total du service : (de fait et autorisé)

- Nombre de membres assermentés :
De fait : 842
Autorisés : 819
- Nombre de membres civils :
De fait : 343
Autorisés : 348

Aire géographique de service

- 1854 kilomètres carrés
- Population d'environ 539 180 personnes dans la collectivité

Dispositions législatives et réglementaires applicables

[Le paragraphe 11 \(1\)](#) de la LSCSP indique 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.

Le [Règlement de l'Ontario 392/23 : SERVICES POLICIERS CONVENABLES ET EFFICACES \(DISPOSITIONS GÉNÉRALES\)](#) a fait l'objet d'un examen en tenant compte des allégations formulées dans la plainte.

Répartition

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.

Le [Règlement de l'Ontario 87/24 : Formation](#) aborde la question de la répartition une seule fois, en ce qui concerne la supervision, en exigeant ce qui suit :

Supervision du centre de communications

21. [...] tout agent de police dont les responsabilités qui lui sont attribuées comprennent la supervision directe des standardistes et des répartiteurs doit, au plus tard 12 mois après que cette responsabilité lui est attribuée, terminer avec succès le cours intitulé « Communications Centre Supervisor », dispensé par le Collège ou par un formateur agréé à cet égard.

RÉSUMÉ DE L'ENQUÊTE MENÉE

Cette enquête a compris plusieurs entrevues avec le plaignant, ainsi qu'un examen des dossiers suivants :

- le rapport d'enquête de l'Unité des normes professionnelles du SPRN;
- les courriels internes du SPRN, les notes de synthèse et la correspondance connexe;
- les données de répartition du SPRN et les données connexes et les rapports d'incident;
- l'enregistrement audio de l'appel au 911 effectué par le défunt le 30 août 2024;
- les enregistrements audio effectués par le plaignant des conversations avec les enquêteurs du SPRN et le personnel de commandement;
- les politiques et procédures pertinentes du SPRN ainsi que le matériel de formation;
- les dispositions législatives applicables.

La plainte

La plainte initiale à l'APFO

La plainte initiale a été déposée auprès de l'APFO le 7 octobre 2024 et se lisait comme suit [traduction] :

Mon frère [*nom caviardé*] a appelé le 911 le 30 août à 2 h 56 (HNE) et l'appel a duré 36 secondes. Personne ne s'est présenté chez lui en réponse à son appel à l'aide. Il a ensuite été retrouvé mort à 8 h ce matin-là. Conformément à l'enquête de [*un sergent-détective*] sur cette affaire, il nous informe de ce qui suit : l'appel a été considéré comme un appel silencieux (aucune réponse de [*le défunt*] lorsque la répartitrice du 911 s'est identifiée). La répartitrice du 911 a entendu ce qu'elle croyait être une chute, puis quelque chose qui ressemblait à un souffle. La

répartitrice a tenté de rappeler, mais il n'y a pas eu de réponse. Il a ensuite effectué une recherche pour déterminer la provenance de l'appel, ce qui a permis d'établir que l'appel avait été effectué dans un rayon de 41 mètres. [L'adresse du domicile du défunt] était au centre de ce rayon, comme l'a déclaré [le sergent-détective]. [Le sergent-détective] a déclaré que personne n'avait été envoyé au domicile et qu'il ne sait pas pourquoi, et qu'une enquête interne était en cours. Il a affirmé que c'était une erreur.

L'APFO a déterminé que la plainte soulevait des questions qui relevaient du mandat de l'inspecteur général des services policiers et a donc transmis la plainte en conséquence.

Entrevues du plaignant avec le SISP

Le plaignant réside à l'extérieur du Canada. Il a été interviewé à plusieurs reprises par téléphone et vidéoconférence, et a aussi fourni des informations et divers documents par courriel. Voici un résumé de son témoignage.

Le plaignant était le frère du défunt, qui vivait dans une maison de banlieue avec sa famille à la périphérie de Welland, en Ontario. [Ce quartier fait partie de la région desservie par le SPRN, qui est également responsable des services du centre d'appels 911 et de répartition.]

Le 30 août 2024, le plaignant était en visite chez son frère et sa famille. Vers 8 h, le plaignant a été réveillé par sa nièce. Elle avait découvert le défunt couché face contre terre dans la cuisine, son bras droit étendu et un téléphone cellulaire près de sa main. Le plaignant a roulé le corps et a commencé à faire des compressions thoraciques. La nièce a appelé le 911 pour demander une ambulance.

À l'arrivée des ambulanciers, le décès du défunt a été constaté. Le plaignant croyait que le téléphone cellulaire du défunt était toujours sur le sol, près de son corps.

Les policiers sont arrivés peu de temps après. Ils ont photographié la scène et inspecté le garage.

Plus tard dans la journée, après le départ des policiers et des ambulanciers, le plaignant et sa sœur – qui était arrivée entre-temps – ont récupéré le téléphone cellulaire du défunt et l'ont remis à son associé, qui était l'exécuteur testamentaire de la succession du défunt.

Le 1^{er} septembre, l'exécuteur testamentaire a communiqué avec la sœur du plaignant pour l'aviser de la découverte de l'appel au 911 sur le téléphone cellulaire du défunt. L'exécuteur testamentaire a également communiqué avec le SPRN à cette date et a parlé avec un détective pour signaler la découverte.

Par la suite, le détective du SPRN a dit à la sœur du plaignant qu'il avait écouté l'audio et entendu un bruit sourd, suivi d'une respiration sifflante et d'une expiration. La répartitrice du 911 n'aurait pas entendu de réponse verbale à ses questions, aurait tenté un rappel, aurait établi l'emplacement du téléphone dans un rayon de 41 mètres, et aurait confirmé qu'il n'y avait eu aucun appel au 911 antérieur à partir de ce numéro. Malgré tout, aucun agent n'a été dépêché sur place. Le détective a reconnu qu'une enquête interne avait débuté et a affirmé que cette situation avait été une « erreur ». Le 4 septembre 2024, le plaignant a rencontré un inspecteur du SPRN, qui a admis que la situation était « toute une gaffe » et a promis une enquête complète dans laquelle il « ne dissimulerait rien ». L'inspecteur a également suggéré au plaignant d'envisager de trouver « un bon avocat civil ». Le plaignant ne l'a pas fait, car il croyait que l'inspecteur lui fournirait des réponses honnêtes sur les raisons pour lesquelles personne n'a répondu à l'appel au 911.

Au cours des semaines suivantes, le plaignant a fait un suivi auprès de l'inspecteur, qui lui a dit qu'il s'avérait difficile d'interroger la personne qui avait répondu à l'appel parce qu'elle était « en vacances ». Le plaignant a commencé à se demander ce qui se passait.

Au début d'octobre 2024, le plaignant s'est également entretenu avec le Bureau du coroner, qui a confirmé que le défunt était en excellente santé. Le coroner lui a dit que 20 % des victimes de crise cardiaque survivent avec une intervention rapide, et que le défunt faisait probablement partie de ce groupe. Lors de leur dernière conversation, le coroner n'avait toujours pas reçu l'audio de l'appel au 911 et attendait de l'examiner avant de clore le dossier.

Le 7 octobre 2024, le plaignant a déposé une plainte du public auprès de l'APFO. (Cette plainte a par la suite été transmise à ce bureau pour évaluation et enquête.)

Le 28 octobre 2024, l'inspecteur a appelé le plaignant par téléphone. Le plaignant a enregistré la conversation. L'inspecteur a dit au plaignant que l'enquête interne était maintenant terminée. L'enquête a permis de déterminer qu'il n'y avait pas eu d'inconduite de la part de la préposée aux appels qui a reçu l'appel au 911 du défunt, car elle n'avait rien entendu qui l'avait inquiétée.

Cela a rendu le plaignant suspect qu'il pouvait s'agir d'une « dissimulation », parce que l'enquêteur initial lui avait déjà dit qu'il avait écouté l'audio de l'appel au 911 et entendu le son d'une chute et ce qu'il croyait être des bruits de respiration.

La sœur du plaignant a appelé l'enquêteur initial le lendemain. Elle a enregistré la conversation. L'enquêteur a confirmé qu'il avait bel et bien entendu les bruits sur l'audio de l'appel au 911, mais le plaignant estimait que le détective tentait de trouver des excuses à la préposée aux appels et utilisait des phrases comme « avec le recul ».

À l'automne 2024 et au printemps 2025, la sœur du plaignant a déposé plusieurs demandes d'accès à l'information au nom de la famille auprès du SPRN, tentant d'obtenir des copies de dossiers comme l'appel au 911 effectué par le défunt et le rapport d'enquête interne du SPRN. Sa sœur s'est vu refuser à plusieurs reprises l'accès aux dossiers pour une longue liste de raisons. Elle est devenue de plus en plus bouleversée et était en larmes lorsqu'elle l'appelait.

Elle a par la suite interjeté appel auprès du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée (« CIPVP »).

Le 13 mars 2025, la sœur de la plaignante a reçu une lettre « inattendue » du SPRN, modifiant partiellement sa décision antérieure et joignant une copie fortement caviardée du rapport d'incident de décès soudain du matin du 30 août 2024.

En mai 2025, le plaignant a fait appel aux services du médiateur désigné par le CIPVP à plusieurs reprises pour tenter d'obtenir les dossiers originaux. Le SPRN a continué de refuser de diffuser les documents.

Notes de synthèse sur l'incident 24-97053 du SPRN

La première d'une série de notes de synthèse internes sur l'incident du SPRN, datant du 2 septembre 2024, révèle l'information initialement connue du SPRN.

La note confirme que la famille du plaignant a communiqué avec le SPRN pour déterminer si un appel avait été fait au 911 le 30 août 2024 à partir du téléphone cellulaire du défunt avant son décès. On y explique que l'historique d'appels du téléphone cellulaire du défunt montrait qu'il y avait eu un tel appel.

Une recherche subséquente dans les journaux de répartition du 911 a révélé l'appel du défunt à 2 h 56. L'appel a été reçu et la préposée aux appels y a répondu; l'appel a duré environ 36 secondes. La note indique que la préposée aux appels a rappelé le numéro, qu'il n'y a pas eu de réponse et que l'appel a été classé comme un « appel silencieux » et qu'aucun appel de service n'a été généré. On y explique que la cartographie des données du 911 a permis d'identifier l'emplacement du téléphone cellulaire du défunt au moment de l'appel dans un rayon de 41 mètres; l'adresse du domicile du défunt était directement au centre du rayon.

La note se termine par l'observation du superviseur des communications [traduction] :

Un appel de service aurait dû être généré conformément à la section 5.1.2 des PON du 911 en raison du petit rayon identifié par le 911 et du bruit de fond entendu.

Dans une note de service interne, datée du 4 septembre 2024, le chef de police par intérim Waselovich a approuvé une enquête de l'Unité des normes professionnelles sur les circonstances.

Rapport d'enquête de l'Unité des normes professionnelles du SPRN

Le rapport d'enquête de l'Unité des normes professionnelles (« rapport de l'UNP ») est résumé dans un rapport de 13 pages qui a examiné les circonstances entourant l'appel au 911 du défunt. Il visait toutefois expressément à déterminer si la préposée aux appels avait commis une « inconduite » en ne se conformant pas aux dispositions de la *procédure opérationnelle normalisée* du SPRN régissant les appels au 911.

L'enquêteur a examiné l'enregistrement audio de l'appel au 911 et l'a décrit ainsi :

- Le clip audio dure 37 secondes et commence par [nom caviardé] qui indique [traduction libre] : *Service d'urgence de Niagara, avez-vous besoin de services de police, d'incendie ou d'ambulance?*
- À 4 secondes, on dirait que quelqu'un a laissé tomber quelque chose ou est tombé.
- À 14 secondes, on entend clairement une respiration laborieuse en arrière-plan, bien qu'elle soit faible. Elle devient plus évidente à 20 secondes, après quoi on entend [nom caviardé] dire [traduction libre] : *Est-ce que vous m'entendez?*
- De 23 à 36 secondes, la respiration profonde est évidente et congestionnée et ressemble à un ronflement.

- L'appel est déconnecté à 36 secondes alors que la respiration est encore évidente.

Le rapport a ensuite examiné les circonstances entourant la découverte du défunt le lendemain matin, l'enquête sur le décès soudain qui a suivi et la découverte de l'appel au 911 antérieur du défunt au SPRN. Le rapport se termine par un résumé d'une entrevue avec la préposée aux appels et compare les mesures prises par la préposée aux appels aux procédures opérationnelles du SPRN.



[Capture d'écran du téléphone cellulaire du défunt prise par son associé : *Rapport du SPRN.*]

Le rapport a conclu que :

- le téléphone du défunt « n'était pas accessible pendant la période où la police était sur les lieux »;
- la préposée aux appels ne se souvenait pas de l'appel au 911 en question;
- la préposée aux appels a classé l'appel au 911 comme un *appel silencieux* malgré l'audio qui a révélé des sons préoccupants – *c.-à-d.* des sons qui laissaient entendre que l'appelant était peut-être tombé et avait de la difficulté à respirer;
- la préposée aux appels savait que les téléphones cellulaires peuvent être géolocalisés, mais le seuil est élevé et il faut davantage que des bruits de fond pour présenter une telle demande;
- il y avait des renseignements disponibles concernant le lieu et l'origine de l'appel qui n'ont pas fait l'objet d'une enquête;

- l'appel n'aurait pas dû être considéré clos tant qu'il n'a pas été établi que l'appelant n'avait pas besoin d'aide en prenant toutes les mesures nécessaires;
- il n'y avait aucune preuve que la préposée aux appels avait agi avec malveillance ou de mauvaise foi;
- par conséquent, l'allégation d'inconduite n'était pas fondée.

Curieusement, l'analyse du rapport reposait sur des facteurs « atténuants » comme le fait que les autres parties au domicile du défunt n'ont pas répondu au rappel du 911 sur le téléphone du défunt, tout en affirmant que la préposée aux appels n'avait rien entendu pour susciter des inquiétudes.

Le rapport de l'UNP ne traitait pas de la question de l'« erreur » et de la ligne entre une *erreur* et une *inconduite*.

Système 911 du SPRN

L'Unité des communications du SPRN agit à titre de centre d'appel de la sécurité publique primaire (« CASP-P ») pour les appels d'urgence destinés aux services de police, d'incendie et aux services ambulanciers dans la région de Niagara. Elle utilise un système 911 amélioré (« E911 ») qui est en place depuis plus de 20 ans.

Lorsqu'un téléphone cellulaire appelle le système E911, le SPRN génère une foule de renseignements pour le préposé aux appels, notamment : le numéro de téléphone de l'appareil; le nom du fournisseur de services; la latitude et la longitude de l'appareil en fonction de la triangulation du signal par les tours cellulaires, y compris un rayon d'incertitude; l'emplacement de la tour cellulaire locale; et les renseignements du CASP secondaire (comme les numéros de téléphone des services de police, d'incendie et ambulanciers locaux) en fonction de l'emplacement.

Le numéro de téléphone de l'appareil est l'information incluse dans la composante de données de l'appel téléphonique entrant. L'information sur l'emplacement – pour les téléphones cellulaires, appelée « *drop* » – est générée séparément pour chaque appel à l'aide de données qui accompagnent l'appel entrant ainsi que de requêtes dans les bases de données connexes. Ensemble, ces capacités sont appelées « enregistrement automatique des numéros » et « affichage automatique d'adresses » (EAN/AAA).

Dans les situations comportant un danger imminent ou un risque pour la vie, les opérateurs au 911 ont la capacité supplémentaire de remplir une *requête* sur le téléphone cellulaire qui pourrait révéler des renseignements supplémentaires sur l'appelant. Une *requête* sur le téléphone cellulaire génère des renseignements comme

la fréquence des appels au CASP à partir du numéro de téléphone et tout appel antérieur ou nom associé au numéro.

Enfin, les opérateurs au 911 peuvent communiquer avec le fournisseur de téléphonie cellulaire pour demander des renseignements sur l'abonné et géolocaliser un téléphone cellulaire pour obtenir des renseignements à jour sur l'emplacement. (Un *drop* fournit des renseignements préliminaires sur l'emplacement lorsque l'appel est reçu et est généré automatiquement par le système E911. La géolocalisation est une action manuelle distincte, qui nécessite la collaboration du fournisseur de téléphonie cellulaire, pour fournir un emplacement plus précis ou à jour pour le téléphone cellulaire.)

30 août 2024 : appel au 911 du défunt

Cette enquête a examiné l'enregistrement audio de l'appel au 911 et le dossier EAN/AAA de l'appel au 911 du défunt le 30 août 2024 à 2 h 56.

Après avoir reçu l'appel au 911 du défunt, le système E911 du SPRN a fourni à la préposée aux appels le numéro de téléphone cellulaire du défunt, son fournisseur de téléphonie cellulaire et l'emplacement de son téléphone cellulaire (*c.-à-d.* le *drop*) dans un rayon de 41 mètres; l'adresse du domicile se trouvait directement au centre de ce cercle.

Les dossiers du SPRN confirment que la préposée aux appels n'a pas demandé la géolocalisation du téléphone, car le seuil requis ne semblait pas avoir été atteint.

La note de synthèse du SPRN, dont il a été question précédemment, a toutefois confirmé que la préposée aux appels avait effectué une *requête* sur le téléphone cellulaire qui a révélé que c'était la première fois que ce téléphone était utilisé pour appeler le 911.

La transcription de l'appel fournie dans le rapport de l'UNP est une représentation exacte de ce qui est dit et des sons qui peuvent être entendus dans l'enregistrement audio de l'appel au 911.

La préposée aux appels a par la suite classé l'appel comme un *appel silencieux* et n'a pas généré d'appel de service.

Le plaignant a confirmé, après avoir examiné le téléphone du défunt, qu'un appel provenant d'un numéro inconnu a été reçu peu de temps après l'appel au 911. Il s'agissait peut-être du rappel du SPRN; toutefois, aucun message vocal n'a été laissé.

Le SPRN indique que le seul enregistrement disponible est le rappel du 911 sortant effectué par la préposée aux appels. Bien que le système d'enregistrement ait saisi qu'un appel sortant a eu lieu, il ne contient aucune donnée associée identifiant le numéro composé.

Enquête sur le décès soudain – Incident 2024-97053

Les registres de répartition du SPRN confirment qu'à 8 h 06 le même matin, le SPRN a reçu un appel au 911 de la fille du défunt qui déclarait qu'elle avait trouvé son père sans signes vitaux apparents. À 8 h 08, le SPRN a reçu un appel du service d'ambulance demandant aux policiers de se présenter à l'adresse du domicile du défunt.

À 8 h 23, le premier agent du SPRN est arrivé sur les lieux. L'enquête sur le décès soudain qui a suivi a été confiée à un enquêteur du SPRN, et la scène a été photographiée par un agent criminalistique avec le défunt toujours *in situ*. Le premier rapport d'incident général, daté du 30 août 2024 et rédigé par le premier agent en uniforme arrivé sur les lieux, fournit des détails sur l'historique de l'appel, la scène de la cuisine où le défunt a été retrouvé, les antécédents médicaux du défunt et une brève description des événements qui ont mené à l'appel au 911 par la fille. Il n'y a aucune mention du téléphone cellulaire du défunt ni de son appel au 911 à 2 h 56.

Le rapport de l'Unité de criminalistique, daté du 31 août 2024 et rédigé par l'agent de criminalistique présent, décrit plus en détail les circonstances entourant la découverte du défunt et la scène, ainsi que les détails du coroner présent et de l'autopsie prévue. Il n'y a aucune mention du téléphone cellulaire du défunt.

Les photographies de l'Unité de criminalistique présentent la scène de la cuisine telle qu'elle était après que la famille a cessé de tenter de sauver la vie du défunt et après la visite des ambulanciers, et avant que le corps du défunt ne soit déplacé plus loin. Les photos montrent une table de cuisine à environ 2 mètres du corps du défunt. Il convient de noter que les photos montrent clairement deux téléphones cellulaires, une paire de lunettes et la carte Santé Ontario du défunt sur la table de cuisine.

Le rapport supplémentaire de l'enquêteur, daté du 1^{er} septembre 2025, présente certains renseignements généraux concernant le défunt et des résumés des entrevues sur place avec le plaignant, l'épouse du plaignant et la fille du défunt. Chacun a décrit la découverte du défunt et les mesures qu'ils ont prises après l'avoir trouvé ainsi et avoir composé le 911. Il n'y a aucune mention du téléphone cellulaire du défunt.

Un examen des enregistrements des entrevues a confirmé qu'aucun des membres de la famille du défunt n'a mentionné avoir trouvé le téléphone cellulaire du défunt sur le

plancher de la cuisine dans leurs descriptions de ce qu'ils ont vu lorsqu'ils ont trouvé le défunt.

Un addenda au rapport décrit en détail l'appel que l'associé du défunt a fait ce jour-là à l'enquêteur, dans lequel le SPRN a été informé de l'appel du défunt au 911 à 2 h 56, après que l'associé ait examiné l'historique des appels téléphoniques du défunt. L'associé a fourni à l'enquêteur une capture d'écran de l'appel au 911. Curieusement, l'enquêteur affirme que le téléphone du défunt « n'était pas accessible pendant que les policiers étaient sur les lieux », sans fournir d'explication ni de référence.

L'autopsie qui a suivi rapportait que le défunt était décédé d'une maladie coronarienne athérosclérotique. L'analyse toxicologique n'a révélé aucun alcool ni drogue.

Politique et formation du SPRN

National Emergency Number Association (NENA)

La NENA est une société sans but lucratif créée en 1982 pour atteindre l'objectif « Une nation, un numéro ». Il s'agit d'une source de réseautage qui fait la promotion de la recherche, de la planification et de la formation. La NENA s'efforce d'éduquer, d'établir des normes et de fournir des programmes de certification, une représentation législative et une assistance technique pour la mise en œuvre et la gestion des systèmes 911.

Les normes de la NENA pour l'intervention du 911 sont généralement considérées comme des « pratiques exemplaires », et les procédures de communication du SPRN intègrent bon nombre de ces normes.

Procédures opérationnelles normalisées

Les procédures de traitement des *appels silencieux* d'un téléphone cellulaire reçus par les préposés aux appels au 911 sont régies par la procédure opérationnelle normalisée OP-003 de l'Unité des communications du SPRN (entrée en vigueur le 03-12-2021) [« PON »].

Le paragraphe 3.17 de la PON définit un *appel silencieux au 9-1-1* comme suit [traduction] :

Lorsque le 9-1-1 a été composé et que l'appel a été acheminé avec succès par le réseau dédié au 9-1-1 et qu'un opérateur du 9-1-1 a répondu, mais qu'aucune communication vocale n'est effectuée. Il peut y avoir un silence sur la ligne ou le

préposé aux appels peut entendre une perturbation et être incapable d'établir un contact vocal avec l'appelant.

Le paragraphe 4.0 établit les procédures générales de réponse aux appels au 911, en intégrant de nombreux éléments des normes de la NENA. Par exemple, le paragraphe 4.2.2 traite de la possibilité qu'un appelant soit sourd ou muet et prescrit ce qui suit [traduction] :

4.2.2. Tous les appels vocaux silencieux doivent être interrogés au moyen d'un ATS pour déterminer si l'appelant tente de signaler une urgence à l'aide d'un appareil de communication spécial pour les personnes sourdes, malentendantes ou ayant des troubles de la parole.

Les responsabilités des préposés aux appels sont énoncées à la section 5 de la PON. Les appels *silencieux à partir d'un cellulaire* sont abordés spécifiquement au paragraphe 5.2.2 [traduction] :

Un appel silencieux à partir d'un cellulaire ne doit pas être clos tant qu'il n'a pas été établi que l'appelant n'a pas besoin d'aide en prenant toutes les mesures nécessaires.

Il est important de noter que tout appel silencieux pourrait indiquer que l'appel est effectué par une personne sourde, malentendante ou ayant un trouble de la parole. Agent 511 doit être envisagé comme moyen de communiquer avec l'appelant.

Lorsqu'il est impossible d'établir un contact vocal, mais qu'il y a des bruits préoccupants, le préposé aux appels doit :

- i. Garder la ligne cellulaire ouverte le plus longtemps possible.
- ii. Utiliser le géocodage (LAT/LONG) et le numéro de téléphone de l'EAN/AAA pour entrer un appel de service. Notez le rayon d'incertitude. Si les coordonnées GPS ne sont pas disponibles, l'emplacement de la tour cellulaire affiché sur l'EAN/AAA doit être utilisé comme lieu de l'incident.
- iii. Utiliser la commande d'enregistrement de l'unité dans l'appel du système de répartition assistée par ordinateur pour déterminer si l'appelant est en mouvement.

iv. Indiquer dans le système de répartition assistée par ordinateur que l'emplacement ne peut pas être vérifié pour l'appel en raison de l'absence de contact vocal. Il n'est pas nécessaire d'utiliser le Système de répartition policière par ordre de priorité (PPDS) à moins d'avoir un contact vocal. À ce moment-là, commencez les questions pour la saisie du cas dans le PPDS.

v. Remplir une requête sur le numéro de téléphone cellulaire pour tenter d'obtenir des renseignements sur l'appelant. Notez la fréquence des appels à partir du téléphone cellulaire, les appels antérieurs et les noms associés au numéro. Remplissez les requêtes pour tout nom ou toute adresse obtenu au besoin et appelez le fournisseur de téléphonie cellulaire approprié afin d'obtenir des renseignements sur l'abonné qui pourraient aider à localiser l'appelant.

vi. Au besoin, communiquer avec le fournisseur de téléphonie cellulaire approprié et demander la géolocalisation pour le numéro de téléphone cellulaire. Consignez l'ID de la requête dans l'incident du système de répartition assistée par ordinateur pour faciliter toute autre demande de géolocalisation.

[Caviardé – alinéa 1(1)1 – Règl. de l'Ont. 317/24]

Les expressions « toutes les mesures nécessaires » et « bruits préoccupants » ne sont pas définies dans la PON.

[Caviardé – alinéa 1(1)1 – Règl. de l'Ont. 317/24]

Selon les PON du SPRN, lorsqu'un appel au 9-1-1 provenant d'une ligne terrestre résidentielle ou institutionnelle est abandonné ou déconnecté, le préposé aux appels doit rappeler le numéro avant de générer un appel de service; si un contact vocal est établi, le préposé aux appels doit s'identifier, confirmer si l'appel était intentionnel et déterminer le service d'urgence requis. Lorsqu'aucun contact vocal n'est établi, la tentative est documentée dans le système de répartition assistée par ordinateur et l'appel est traité comme une intervention de priorité 2. Dans les situations où une perturbation est entendue en arrière-plan, le préposé aux appels doit rester en ligne ou continuer à rappeler pour saisir toute autre information, et raccrocher seulement une fois que la police est arrivée, à moins qu'il ne soit nécessaire de maintenir le contact pour aider les agents à joindre l'appelant.

L'information sur l'emplacement de l'appel au 911 du défunt était qu'il avait effectué dans un secteur résidentiel dans un rayon de 41 mètres.

Formation sur les communications du SPRN

Les compétences de base pour le poste de « préposé aux communications policières » – appelé « préposé aux appels » dans le cadre de cette enquête – sont établies par la Division de la sécurité publique du ministère du Solliciteur général. Elles découlent des exigences législatives énoncées dans la LSCSP et le Règl. de l'Ont. 392/23 : *Services policiers convenables et efficaces (dispositions générales)*.

Comme c'est la coutume en Ontario, le SPRN est responsable de la formation des préposés aux communications policières. Le SPRN indique qu'il donne la formation initiale dans une salle de classe avec des exposés et des exercices pratiques. Les membres d'unités spécialisées (*p. ex.* enquêteurs en violence familiale et agents tactiques) offriront une formation particulière, mais la majorité de la formation est dispensée par des coordonnateurs de la formation qualifiés.

La formation en salle de classe dure deux semaines, suivie d'une semaine de formation sur des scénarios. Par la suite, le stagiaire est transféré à l'Unité des communications et jumelé à un formateur pour prendre des appels réels. Le stagiaire fait l'objet d'une surveillance constante et reçoit de la rétroaction. Cette formation pratique dure plusieurs semaines.

La PON relative à la prise d'appels et aux appels au 911 est abordée pendant la formation en salle de classe. Bien que l'expression « bruits préoccupants » ne soit pas définie dans la PON, la formation aborde cette question en expliquant les sons qui ne sont habituellement pas préoccupants – *p. ex.*, bruit de la circulation, conversation avec une autre personne, son de raclage d'un téléphone cellulaire dans la poche.

Intervention dans les politiques du SPRN

En mai 2025, le SPRN a indiqué que les mesures suivantes avaient été prises pour assurer la conformité à la LSCSP et à ses règlements :

- i) un bulletin de formation sur les *appels silencieux au 911 à partir d'un cellulaire* a été distribué à tous les membres de l'Unité des communications;
- ii) les superviseurs des communications ont examiné le processus pour les *appels silencieux à partir d'un cellulaire* avec les membres de leurs pelotons;
- iii) la PON a été examinée pour s'assurer que les processus demeurent conformes aux technologies actuelles;
- iv) une « analyse du contexte » a été effectuée par l'entremise du réseau de formation des CASP en Ontario;

- v) par conséquent, aucun changement n'a été apporté à la PON, car aucune lacune n'a été relevée.

Cette enquête a examiné le bulletin de formation sur les *appels silencieux à partir d'un cellulaire* qui a été diffusé. Le bulletin daté du 4 septembre 2024 et intitulé *Appels silencieux au 9-1-1 à partir d'un cellulaire : Procédure de traitement des appels* comprenait la définition d'un *appel silencieux à partir d'un cellulaire* du paragraphe 3.17, et une récitation mot à mot du paragraphe 5.2.2 de la PON, à une exception près.

La dernière phrase du bulletin, qui ne figure pas dans la PON, est la suivante [traduction] :

En cas de doute, demandez à un superviseur! Il peut écouter le rappel et vous aider à déterminer s'il y a des bruits de fond non confirmés, des bruits de lutte, etc.

Cet encouragement n'apparaît pas dans les protocoles de la PON pour les *appels silencieux à partir d'un cellulaire*.

L'analyse du contexte a commencé par un courriel, envoyé le 9 janvier 2025, qui demandait à d'autres CASP de l'Ontario de partager leurs protocoles pour les appels au 911 à partir d'un téléphone cellulaire où aucun contact vocal n'a pu être établi. Le SPRN a présenté un résumé des réponses des CASP de la région de York, de Windsor, de Thunder Bay, d'Ottawa et de Waterloo. On ne sait pas si d'autres CASP ont répondu. Le résumé des protocoles fourni faisait état de variations mineures, mais tous les protocoles comprenaient la clôture d'un appel au 911 à partir d'un téléphone cellulaire sans appel de service si aucun contact vocal n'est établi.

Analyse des administrations du SISP

Le SISP a examiné comment d'autres services de police répondent aux *appels silencieux*, y compris le Service de police régional de Durham, le Service de police régional de Halton, le Service de police de Hamilton, la Police régionale de Peel et le Service de police de Toronto. Aucun des services de police n'utilise le terme « bruits préoccupants ». Les préposés aux appels doivent plutôt être à l'écoute de la présence ou de l'absence de bruits de fond qui pourraient indiquer une urgence.

L'approche des services suivants pour la prise d'appels et la répartition est particulièrement instructive.

Service de police de Toronto

La politique de traitement des appels au 911 du Service de police de Toronto a été examinée. [Caviardé – alinéa 1(1)1 – Règl. de l'Ont. 317/24]

La politique fournit les directives suivantes sur les « signes » d'une urgence [traduction] :

Le personnel des communications doit porter une attention particulière aux bruits de fond, au ton et au choix des mots des appelants à titre de preuve supplémentaire pour aider à déterminer l'état de l'appel au 9-1-1. L'heure et l'emplacement de l'appelant, s'ils sont connus, peuvent être des indices supplémentaires pour déterminer si une intervention est nécessaire.

Service de police régional de Durham

La PON sur la prise d'appels et la répartition du Service de police régional de Durham a été examinée et le personnel de formation aux communications a été consulté. La PON indique que lorsqu'il y a un appel sans contact vocal à partir d'un téléphone cellulaire, le préposé aux appels écoutera l'appel et procédera en fonction de la question de savoir si le bruit de fond est « urgent », « non urgent, mais non concluant (indéterminable) » ou « suggère clairement qu'il s'agit d'un appel accidentel ».

[Caviardé – alinéa 1(1)1 – Règl. de l'Ont. 317/24]

La PON ne contient pas d'exemples précis de bruit de fond qui est considéré comme urgent ou non urgent, mais qui n'est pas concluant, et cela est laissé à la discrétion du préposé aux appels. Toutefois, les préposés aux appels sont formés de procéder à la répartition dans des circonstances qui peuvent être urgentes, mais pour lesquelles il peut y avoir d'autres explications. Un exemple utilisé pendant la formation est que le son d'une course peut indiquer qu'une personne fait du jogging, mais qu'il peut aussi signifier qu'une personne court pour sauver sa vie. De même, les sons relativement inoffensifs, comme le son d'un téléviseur, peuvent être considérés comme non urgents, mais non concluants, ce qui oblige le préposé aux appels à faire des tentatives de contact.

[Caviardé – alinéa 1(1)1 – Règl. de l'Ont. 317/24]

La PON indique également que les préposés aux appels doivent « TOUJOURS » consulter un superviseur en cas de doute.

Interaction subséquente du plaignant avec le SPRN

La plainte initiale à l'APFO

Comme mentionné précédemment, le plaignant a déposé une plainte auprès de l'APFO le 7 octobre 2024.

Premier appel avec l'inspecteur du SPRN

Le 26 octobre 2024, le plaignant a reçu un appel téléphonique d'un inspecteur du SPRN.

L'inspecteur a informé le plaignant que l'enquête interne du SPRN était presque terminée et que le rapport final « passait par la chaîne de commandement ». Le plaignant a informé l'inspecteur qu'il quitterait le Canada dans deux jours. L'inspecteur a promis de communiquer avec lui (ou sa sœur) dès qu'il recevrait les conclusions finales.

Deuxième appel avec l'inspecteur du SPRN

Le 28 octobre 2024, le plaignant a reçu un appel téléphonique de suivi du même inspecteur du SPRN.

Au cours de l'appel d'environ 7 minutes, l'inspecteur a signalé au plaignant que l'enquête interne du SPRN était terminée et qu'il avait été déterminé qu'il n'y avait eu « aucune inconduite de la part de [la préposée aux appels] qui a pris l'appel au 911 du défunt ». Il a également signalé que la préposée aux appels « n'a entendu aucun bruit ou son pendant l'appel qui aurait pu préoccuper [la préposée aux appels] ». Il a confirmé que la préposée aux appels a également rappelé le frère du plaignant, mais qu'il n'y a pas eu de réponse. La préposée aux appels a présumé qu'il s'agissait d'un appel interrompu.

Le plaignant a répondu que cette information entrait en conflit avec ce que les enquêteurs lui avaient dit au sujet de ce qui avait été entendu. Le plaignant a demandé d'examiner les enregistrements de l'entrevue de la préposée aux appels et de l'enquête de l'Unité des normes professionnelles, affirmant que l'inspecteur avait promis que le SPRN ne « tenterait pas de cacher quoi que ce soit » lors de leur première rencontre.

L'inspecteur a dit au plaignant qu'il comprenait que le plaignant avait déjà déposé une plainte et qu'il devrait obtenir les dossiers du SPRN qu'il voulait en suivant le « processus de plainte ».

L'appel avec le sergent-détective du SPRN

Le 29 octobre 2024, la sœur du plaignant a appelé le détective qui avait été responsable de l'enquête initiale sur le décès soudain.

Lors de l'appel d'environ 10 minutes, le détective a confirmé qu'il avait entendu sur l'enregistrement de l'appel au 911 des sons qui, avec le recul, semblaient être des bruits de respiration et des coups. Le détective ne savait pas ce que la préposée aux appels avait, ou n'avait pas, entendu à l'époque, compte tenu de son casque d'écoute et de l'environnement du centre de communications. Il n'avait pas de détails autres que le fait qu'il y avait eu enquête, que la préposée aux appels avait été interrogée et que la conclusion était que la préposée aux appels n'avait enfreint aucune politique du SPRN.

La sœur du plaignant et le détective ont discuté des politiques régissant les réponses aux appels au 911. Elle conclut en confirmant que le détective a bel et bien entendu ce qu'il leur a dit dans les jours qui ont suivi la mort de son frère.

Demandes d'accès à l'information

Depuis novembre 2024, la sœur du plaignant a présenté un certain nombre de demandes pour obtenir des dossiers du SPRN en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée* (« LAIMPVP »). Il n'est pas de la responsabilité de cette enquête de résoudre tous les enjeux liés aux demandes – ceux-ci relèvent plus adéquatement du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée (« CIPVP »). Néanmoins, un bref examen sur ce qui s'est passé fournit un certain contexte à la réponse globale du SPRN.

Le 13 novembre 2024, le plaignant rapporte que sa sœur a déposé une demande d'accès à l'information auprès du SPRN pour la diffusion d'une copie de l'appel au 911, des politiques du SPRN concernant les *appels silencieux* au 911 et du rapport de l'UNP concernant l'appel au 911.

Le 22 novembre 2024, le plaignant rapporte que sa sœur a reçu une réponse du SPRN, refusant la divulgation des dossiers pour 9 motifs tirés de la LAIMPVP.

Le 14 janvier 2025, la sœur du plaignant a reçu un appel téléphonique du détective enquêteur initial l'informant qu'il mettait fin officiellement à l'enquête sur le décès soudain. Elle a demandé si c'est la raison pour laquelle la demande d'accès à l'information a été refusée. Il ne le savait pas, mais il a suggéré que si elle allait déposer une autre demande d'accès à l'information, elle envisage d'attendre plusieurs jours.

Le 28 janvier 2025, la sœur du plaignant a déposé une deuxième demande d'accès à l'information pour les trois mêmes éléments du SPRN.

Le 14 février 2025, le SPRN a répondu par lettre, rejetant la demande au motif que « cette affaire fait actuellement l'objet d'une enquête ».

Le 4 mars 2025, le SPRN a informé la sœur du plaignant qu'il modifiait partiellement sa décision antérieure et qu'il joignait une copie lourdement caviardée du rapport d'incident de décès soudain du matin du 30 août 2024.

En mai 2025, le plaignant rapporte que sa sœur et lui ont fait appel à plusieurs reprises au médiateur désigné par le CIPVP pour tenter d'obtenir les documents des dossiers originaux. Il rapporte que le SPRN a continué de refuser de diffuser les documents.

Participation du député

Le 12 juin 2025, le plaignant et sa sœur ont rencontré le député provincial (Welland), Jeff Burch, pour discuter de leurs frustrations à l'égard de la réponse du SPRN. Le plaignant savait que le député Burch avait par la suite envoyé une lettre au chef de police du SPRN, Bill Fordy, dans laquelle il faisait part de leurs préoccupations.

Le 10 juillet 2025, le plaignant a reçu une copie de l'enregistrement audio de l'appel au 911.

Participation du chef

Le 17 juillet 2025, le chef Fordy du SPRN a écrit au plaignant et à sa sœur pour s'excuser, exprimer ses condoléances et reconnaître [traduction] « que la façon dont l'appel d'urgence a été géré était en partie attribuable à une erreur dans le processus ». Il a admis que le SPRN n'avait pas reconnu les besoins immédiats de la famille ou n'y avait pas répondu et a offert de rencontrer la famille et de discuter des préoccupations restantes. Une rencontre a par la suite été prévue le vendredi 25 juillet 2025.

Le 22 juillet 2025, le chef Fordy a téléphoné au plaignant depuis sa voiture en réponse à un message de ce dernier la veille. Le plaignant a enregistré la conversation de 4 ou 5 minutes. Le chef a exprimé son désir de partager les dossiers du SPRN avec le plaignant et sa sœur lors de leur réunion à venir le 25 juillet. Le chef a toutefois insisté sur le fait qu'il ne fallait pas que ces documents soient diffusés sur Internet.

Par conséquent, il voulait envoyer au plaignant et à sa sœur un engagement à garder les dossiers confidentiels pour qu'ils le signent à l'avance, afin de « ne pas les surprendre ». Le chef a expliqué que son offre à la famille n'était « normalement pas ce qui se passe » et que l'information était « normalement partagée par l'entremise d'avocats ou de procédures judiciaires ». Le chef a suggéré au plaignant de demander à un avocat d'examiner l'engagement et a offert de payer les frais juridiques du plaignant lorsque ce dernier a révélé qu'il n'avait pas d'avocat.

Le 23 juillet 2025, le chef Fordy et le sous-chef Lou Greco se sont entretenus par téléphone avec le plaignant et sa sœur. Le plaignant a enregistré la conversation d'environ 33 minutes. Le chef Fordy a répété que son offre de partager les dossiers du SPRN avec eux n'était pas le « processus normal » – en fait, il avait passé outre à l'avis de ses propres « responsables des dossiers ». Mais en raison de ce que la famille avait vécu, le chef ne voulait pas qu'ils aient à attendre. Le plaignant et sa sœur ont demandé si d'autres membres de la famille ou des amis proches pourraient devoir signer l'engagement s'ils voulaient voir « le rapport ». Le chef souhaitait restreindre la communication de ces documents à la famille immédiate et a admis qu'il pourrait y avoir des responsabilités civiles découlant d'une violation de l'engagement.

Ils ont ensuite regardé les types de dossiers que le chef prévoyait partager avec eux vendredi. Le chef Fordy a expliqué qu'un « décalage » se crée parfois dans les interventions policières, en raison des différents « cloisonnements » du SPRN qui étaient impliqués dans cette affaire – par exemple, l'Unité des normes professionnelles traitait le dossier avec le Service d'inspection des services policiers, et le service des dossiers traitait les demandes d'accès à l'information, et ils ne communiquent pas entre eux.

Le chef a admis qu'il s'est impliqué lorsqu'il a reçu la lettre du député provincial Burch et il a dit : [traduction] « Reconnaissons qu'il y a eu une erreur ici. » Il a reconnu que la difficulté pour son organisation consistait à faire la distinction entre une « erreur » et une « inconduite ».

Le plaignant a expliqué que si le SPRN avait simplement admis son erreur au début – au lieu que l'inspecteur l'appelle pour lui dire que la préposée aux appels n'avait rien entendu lors de l'appel au 911 – le plaignant n'aurait pas été plus loin et il n'aurait pas eu à vivre tout ça au cours des 10 derniers mois.

En fin de compte, le plaignant et sa sœur ont préféré tenir la réunion sans signer l'engagement. À son tour, le chef a accepté de les rencontrer pour discuter de l'enquête interne, des politiques du SPRN et des changements que le SPRN avait apportés, mais sans partager les documents.

Le 25 juillet 2025, le chef Fordy, le chef adjoint L. Greco et le chef adjoint T. Waselovich ont rencontré le plaignant et ses deux sœurs au siège du SPRN. Le plaignant et sa sœur ont enregistré la discussion qui a duré plus de 2 heures.

Les parties ont examiné les questions et la réponse du SPRN qui ont mené à la réunion. Le plaignant a parlé de ses expériences et des répercussions qu'elles ont eues sur lui et sa famille au cours des derniers mois, ainsi que de son appréciation de la décision du chef de les rencontrer et de partager les conclusions du SPRN. Le chef et les sous-chefs ont passé en revue les protocoles relatifs aux appels au 911 et du fait que, parce que la préposée aux appels n'avait rien entendu, aucun policier, aucun pompier ou aucune ambulance n'a été dépêché. Le plaignant a fait valoir que l'appel au 911 de son frère aurait dû être classé comme un appel *sans réponse* ou *de nature inconnue* qui aurait dû entraîner une intervention.

Il y a eu une longue discussion sur comment ou pourquoi la préposée aux appels n'avait pas entendu les sons émis par le défunt lors de son appel au 911. L'un des sous-chefs a confirmé que les enquêteurs de l'UNP avaient entendu les sons dans l'appel au 911, tout comme l'enquêteur sur le décès soudain. Toutefois, il a affirmé que [traduction] « avec une certitude à 100 %, d'après le rapport, lorsqu'ils ont interviewé [la préposée aux appels], la [préposée aux appels] a reconnu que [la préposée aux appels] n'avait entendu aucun bruit ». Le sous-chef a expliqué que les préposés aux appels n'utilisent pas de casques d'écoute antibruit. Au lieu de cela, leurs casques d'écoute n'ont qu'une seule oreillette afin que les préposés aux appels puissent se parler au sein de l'unité de répartition au besoin pour effectuer leurs tâches. L'environnement peut donc devenir assez bruyant.

En réponse au plaignant qui avait demandé quels changements avaient été apportés, le personnel de commandement du SPRN a indiqué qu'aucun changement aux politiques du SPRN n'avait été nécessaire, mais que la formation et les politiques avaient été revues et rappelées au personnel des communications. Ils ont expliqué que les

préposés aux appels ne peuvent pas utiliser des casques d'écoute à deux oreillettes ou des casques d'écoute antibruit parce qu'ils doivent communiquer entre eux en cas d'appels d'urgence. Le SPRN collaborait toutefois avec la NENA et examinait des casques d'écoute améliorés, des mises à jour du système 911 à l'aide de l'intelligence artificielle qui aiderait à identifier les sons des appels au 911, et la mise en place de tests auditifs pour les préposés aux appels. De plus, le SPRN avait récemment mis en œuvre la technologie Rapid SOS, qui peut fournir des emplacements GPS précis pour les téléphones cellulaires qui appellent le 911.

À la fin de la réunion, la famille et le personnel de commandement ont discuté des problèmes précis qui ont causé l'angoisse de la famille et la « bonne chose à faire ». Le plaignant rapporte que le sous-chef Greco a convenu que « cette réunion était la bonne chose à faire », mais que le sous-chef a ajouté [traduction] :

[...] Je ne dis pas que c'est une excuse ou une raison de mentir, mais souvent, lorsque les choses s'enveniment et que, lorsque vous êtes un jeune policier, on vous dit de vous couvrir le cul, de vous couvrir le cul, de tout faire pour vous couvrir le cul, de vous assurer de ne pas entraîner de responsabilité pour l'organisation ou de l'exposer à des risques, parfois cette mentalité perdure. Lorsque les choses s'aggravent au point où on impliquera des organismes de surveillance externes, on vous dit de laisser les processus suivre leur cours, laisser ces enquêtes se dérouler et de ne pas admettre que vous avez fait telle ou telle chose. Il y a eu une erreur, sans aucun doute, il y a eu une erreur, mais souvent, les personnes de grades inférieurs n'ont pas l'impression de pouvoir le dire. Est-ce que vous créez une responsabilité pour l'organisation, une responsabilité pour le chef? Vais-je avoir des problèmes de la part de mes supérieurs parce que j'ai dit que nous avons fait une erreur? Je ne dis pas que, en fait je ne sais pas si c'est ce qui se passait dans l'esprit de [l'inspecteur] à ce moment-là, mais souvent, encore une fois, parce que j'étais dans l'Unité des normes professionnelles, avec l'UES, on disait d'attendre d'avoir eu l'occasion de parler à votre représentant syndical, d'attendre d'avoir eu la chance de parler à un avocat, de ne pas faire de commentaires reconnaissant que l'organisation a commis une erreur. Je ne dis pas que c'est la bonne mentalité, mais c'est parfois la mentalité qui existe, et les gens n'admettent pas qu'une erreur a été commise.

Le plaignant a ensuite déposé une plainte auprès du SISP concernant les commentaires du sous-chef.

CONSTATATIONS DE L'ENQUÊTE

Je fais les constatations suivantes en me fondant sur les documents et les renseignements recueillis pendant l'enquête, qui figurent maintenant dans le présent rapport :

1. **L'appel au 911 du défunt n'aurait pas dû être classé comme un *appel silencieux à partir d'un cellulaire* et aurait dû entraîner une intervention du SPRN.**
 - a. Cette conclusion a été déterminée immédiatement après la découverte de l'appel au 911 du défunt par le détective initial du SPRN et le superviseur des communications.
 - b. Le superviseur des communications d'abord chargé d'examiner l'appel au 911 a observé (tel que cité dans la première note de synthèse du SPRN) [traduction] : *Un appel de service aurait dû être généré conformément à la section 5.1.2 de la PON sur les appels au 911 en raison du petit rayon identifié par la géolocalisation de l'appel au 911 et du bruit de fond entendu.*
 - c. L'enquêteur initial et l'enquêteur de l'UNP ont tous deux convenu par la suite que les bruits dans l'appel au 911 justifiaient une intervention accrue.
 - d. L'enquête du SISP a examiné l'enregistrement audio de l'appel au 911 du défunt. Les bruits sont clairement perceptibles. À tout le moins, l'appel aurait dû être transmis aux fins d'examen par un superviseur des communications, ce qui aurait presque certainement mené à la création d'un appel de service.
2. **L'enquête interne, comme démontré dans le rapport de l'UNP, s'est concentrée de façon étroite sur la question de l'inconduite et n'a pas abordé d'autres questions pertinentes.**
 - a. En se concentrant exclusivement sur l'inconduite, l'enquête interne n'a pas permis de régler les problèmes pertinents qui auraient pu mener à la classification erronée de l'appel comme un *appel silencieux à partir d'un cellulaire*.

- b. Une approche plus large qui comprenait un examen de la dotation, du nombre et du type d'appels et de l'environnement sonore au moment de l'appel, ainsi qu'un examen nuancé des politiques applicables, aurait permis de mieux comprendre ce qui n'a pas fonctionné cette nuit-là.
- c. Bien que le SPRN ait tenté de faire une analyse du contexte des politiques d'autres CASP pour les *appels silencieux à partir d'un cellulaire*, la façon dont les résultats de cette enquête ont été utilisés n'est pas claire. Les données fournies au SPRN étaient de nature sommaire et n'avaient pas fait l'objet d'analyses, y compris de comparaisons significatives entre elles ou avec les normes de la NENA.
- d. L'enquête interne ne comportait aucune analyse de la ligne entre une erreur et une inconduite dans les actions de la préposée aux appels. Une constatation d'« erreur » peut toujours être utile comme outil pour examiner les plans d'amélioration du rendement des membres individuels, les procédures du CASP et l'adoption de nouvelles technologies.

3. À plusieurs reprises, le SPRN a caractérisé de façon inexacte le témoignage de la préposée aux appels concernant l'appel au 911 du défunt.

- a. La préposée aux appels a expressément dit aux enquêteurs de l'UNP lors d'une entrevue qu'elle n'avait aucun souvenir de l'appel. Le témoignage de la préposée aux appels était que si la préposée aux appels avait entendu quelque chose de préoccupant, elle aurait pris des mesures supplémentaires et généré un appel de service. La préposée aux appels n'a jamais déclaré qu'elle n'avait pas entendu de bruit lors de l'appel au 911 – elle a affirmé ne pas se souvenir de l'appel du tout.
- b. L'entrevue de l'UNP avec la préposée aux appels a été menée 7 semaines après l'incident. Le chef et le personnel de commandement ont admis lors de leur rencontre du 25 juillet avec la famille que l'Unité des communications avait parlé à la préposée aux appels le jour où le SPRN a pris connaissance de l'appel au 911 du défunt. Aucune explication n'a été fournie dans le rapport de l'UNP concernant le retard dans la tenue de l'entrevue.

- c. L'enquête du SISP a examiné l'enregistrement audio de l'entrevue avec la préposée aux appels. Elle a duré 6 minutes et l'enquêteur de l'UNP a utilisé à plusieurs reprises des questions très suggestives, ce qui a amené la préposée aux appels à répondre aux questions de façon conforme aux politiques du SPRN.
 - d. Au début de l'entrevue, la préposée aux appels a admis ne pas se souvenir de l'appel au 911 en question, mais s'est rapidement adaptée aux questions suggestives, offrant une série de réponses sur la façon dont la préposée aux appels aurait répondu si elle avait entendu des « bruits préoccupants ».
 - e. Ce « nouveau » récit a faussé la réponse du SPRN. Comme la préposée aux appels a admis n'avoir aucun souvenir de l'incident, le SPRN aurait dû déterminer de façon factuelle ce qui se passait au moment de l'appel au poste de la préposée aux appels et ailleurs dans l'Unité des communications. Il n'y a aucune preuve dans le rapport de l'UNP que ce type d'enquête a été entrepris.
 - f. Par la suite, la position du SPRN est devenue que la préposée aux appels n'avait entendu aucun bruit lors de l'appel au 911 qui aurait justifié une intervention accrue.
 - g. C'est cette position qui a créé les frictions qui ont suivi entre le plaignant et le SPRN, étant donné que les sons étaient clairement perceptibles dans l'appel au 911 du défunt.
- 4. Les PON actuelles du SPRN ne sont pas uniformes dans la façon dont elles traitent les appels au 911 à partir d'un cellulaire, et diffèrent considérablement de la façon dont elles traitent les appels téléphoniques au 911 à partir d'une ligne terrestre.**
- a. Les appels au 911 à partir d'une ligne terrestre où le contact vocal ne peut être établi mèneront à une intervention policière dans la plupart des cas.
 - b. [Caviardé – alinéa 1(1)1 – Règl. de l'Ont. 317/24]

- c. En comparaison, un appel au 911 à partir d'un téléphone cellulaire où le préposé aux appels n'entend rien peut être clos sans examiner les renseignements sur l'emplacement ou sans qu'il soit nécessaire de faire appel à un superviseur pour qu'il procède à un examen de l'appel.
- d. Bien qu'elle soit abordée de façon plus générale dans la PON, la procédure pour les *appels silencieux à partir d'un cellulaire* ne tient pas explicitement compte de la possibilité que l'appelant souffre d'une incapacité (*p. ex. appelant sourd ou muet*) qui rend impossible le contact vocal. Lors de la rencontre du 25 juillet avec le plaignant, le personnel de commandement du SPRN a expliqué qu'ils comptaient sur les personnes qui ont une incapacité pour qu'elles « s'inscrivent » à l'avance auprès d'eux afin d'éviter ce résultat.

5. Les PON actuelles du SPRN n'ont pas de définition claire des « bruits préoccupants ».

- a. Les PON ne fournissent aucune directive dans la section des définitions ou ailleurs sur ce qui constitue un « bruit préoccupant ».
- b. Les préposés aux appels reçoivent des conseils dans le cadre du programme de formation, mais ils semblent plutôt se concentrer sur des exemples de sons qui ne sont pas préoccupants – *p. ex.* la circulation, une conversation normale, etc.
- c. D'autres CASP, déjà inspectés par le SISP ou examinés dans le cadre d'une analyse des administrations, n'utilisent pas le terme « bruits préoccupants » et le seuil correspondant. Ils se concentrent plutôt sur la présence ou l'absence de sons dans toutes les circonstances pertinentes.
- d. Fait important, le bulletin de formation du SPRN daté du 4 septembre 2024, qui a été produit en réponse à cet incident, comprenait une étape qui n'est pas incluse dans les protocoles actuels pour les *appels silencieux à partir d'un cellulaire* : En cas de doute, demandez à un superviseur! Il peut écouter le rappel et vous aider à déterminer s'il y a des bruits de fond non confirmés, des bruits de lutte, etc.

6. Après la présentation du rapport de l'UNP, le SPRN a eu de la difficulté à concilier ses obligations envers le plaignant avec ses autres obligations juridiques.

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 policiers
pour rendre l'Ontario plus sûr.