

Décision relative au rapport sur les constatations INV-24-18 concernant les services policiers fournis par le Service de police de Hamilton

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, transmise par l'Agence des plaintes contre les forces de l'ordre (« APFO »), alléguant que le Service de police de Hamilton (« SPH ») avait reçu, le 17 avril 2024 ou aux alentours de cette date, des renseignements concernant des agressions et des menaces à l'encontre du plaignant survenues dans un refuge et qu'il n'avait pas pris de mesures d'application de la loi. Malgré ses efforts, l'inspecteur chargé d'enquêter sur la plainte n'a pas été en mesure de communiquer avec le plaignant pour obtenir de plus amples renseignements et, à l'exception de la plainte initiale transmise par l'APFO, les seuls renseignements de fond dont l'inspecteur disposait figuraient dans les dossiers fournis par le SPH.

[2] Le SPH a effectué plusieurs recherches dans ses dossiers et n'a trouvé aucun enregistrement d'un appel de service émanant du plaignant en avril 2024. Toutefois, le SPH a recensé cinq appels de service émanant du plaignant, passés entre le 28 juin et le 14 septembre 2024. Deux de ces appels concernaient des vols présumés de biens, et trois portaient sur le fait que le plaignant s'était vu refuser l'accès à son unité au sein du refuge. Il convient de noter qu'aucun de ces cinq appels ne portait sur une plainte relative à des remarques, des railleries, des insultes, des gestes agressifs, des jurons ou des comportements importuns.

II. CONTEXTE

[3] L'article 10 de la *Loi de 2019 sur la sécurité communautaire et les services policiers*, L.O. 2019, chap. 1, annexe 1, exige que les commissions de service de police veillent à ce que des services policiers convenables et efficaces soient offerts dans le secteur pour lequel leur incombe la responsabilité des services policiers. Les normes particulières relatives à l'exécution adéquate et efficace des fonctions policières, y compris celles liées aux interventions d'urgence et à la répartition – les deux fonctions concernées en l'espèce –, sont énoncées dans les règlements d'application de la Loi :

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

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

....

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.

Toutes les fonctions policières en Ontario – qu'il existe ou non des normes particulières régissant leur exécution – doivent également être exécutées « dans une mesure et d'une manière raisonnables » (Règl. de l'Ont. 392/23 : *Services policiers convenables et efficaces [dispositions générales]*, art. 2).

....

IV. ANALYSE

[4] À la suite d'un examen du rapport sur les constatations et des faits tels que résumés par l'inspecteur, que je fais miens, je conclus que le SPH et la Commission de service de police de Hamilton se sont conformés aux exigences susmentionnées et ont assuré une prestation raisonnable des services policiers.¹ Le SPH ne disposait d'aucun enregistrement faisant état d'un appel de service émanant du plaignant en avril 2024 et, en l'absence de renseignements supplémentaires de la part du plaignant et compte tenu de l'existence de dossiers du SPH datant de la même période que les appels de service du plaignant, je conclus que cet appel n'a pas eu lieu et qu'il n'y a eu aucun appel de service lié à la plainte initiale déposée auprès de l'APFO. De plus, j'ai examiné la réponse des services policiers à chacun des cinq appels passés par le plaignant au SPH qui ont été enregistrés et, dans chaque cas, le SPH a reçu l'appel par l'intermédiaire de son centre de communications et a fourni soit une intervention policière dépêchée sur place, soit une autre option de signalement (le Centre de déclaration par téléphone), soit une autre forme d'intervention (un agent de l'Unité d'intervention alternative dépêché sur place). Dans aucun des cinq cas, le SPH n'a omis de répondre de manière raisonnable à l'appel de service du plaignant.

Date : 30 juillet 2026

Original signé par

Ryan Teschner

*Inspecteur général des services
policiers*

¹ L'article 123 de la Loi exige qu'un inspecteur du Service d'inspection des services policiers qui effectue une enquête sur une plainte communique ses constatations à l'inspecteur général. Ce rapport est joint à l'annexe A de la présente décision et a été 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*.

RAPPORT SUR LES CONSTATATIONS

Service de police de Hamilton

**Enquête sur les plaintes au
sujet des services policiers en
vertu de l'alinéa 107 (1) a)
(INV-24-18)**

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

Le 7 juillet 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.....	5
Renseignements sur le plaignant	5
Dossiers du Service de police de Hamilton	5
Procédures du Service de police de Hamilton	6
CONSTATATIONS DE L'ENQUÊTE	7

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 ayant force exécutoire 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 d'agents 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

Le Service d'inspection des services policiers a reçu une plainte transmise par l'Agence des plaintes contre les forces de l'ordre (APFO) en vertu de l'article 108 de la LSCSP. La plainte allègue que le Service de police de Hamilton (SPH) a reçu, vers le 17 avril 2024, des renseignements concernant des voies de fait et des menaces survenues dans un refuge relevant de sa compétence, et qu'aucune mesure d'application de la loi n'a été prise en réponse.

Le service de police mis en cause

Nom du service de police : Service de police de Hamilton

Quartier général du service : 155, rue King William, Hamilton (Ontario) L8R 1A7

Chef de police : Frank Bergen

Chef de police depuis mai 2021

Effectif total du service : (de fait et autorisé)

- Nombre de membres assermentés :
De fait : 940
Autorisé : 922
- Nombre de membres civils
De fait : 364
Autorisé : 397

Aire géographique de service

- 1118,31 kilomètres carrés
- Population d'environ 620 063 personnes dans la collectivité

Dispositions législatives et réglementaires applicables

[L'article 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.

RÉSUMÉ DE L'ENQUÊTE MENÉE

Renseignements sur le plaignant

Dans sa plainte déposée auprès de l'APFO, le plaignant a indiqué qu'il résidait dans un refuge[Caviardé — par. 1(1)2 — Règl. de l'Ont. 317/24]. Le plaignant a souligné qu'il y avait des problèmes au refuge liés à des remarques, des railleries, des insultes, des gestes agressifs, des jurons et des comportements importuns. Le plaignant a indiqué que ses préoccupations avaient été ignorées par les agents du SPH, « car les conditions de la plainte ne concernent pas le Service des urgences médicales de Hamilton ».

Les tentatives faites pour communiquer avec le plaignant ont été infructueuses.

Dossiers du Service de police de Hamilton

Le Service de police de Hamilton (SPH) a d'abord effectué une recherche dans son système interne de gestion des dossiers et n'a trouvé aucun appel de service documenté associé au plaignant. Une demande complémentaire a été faite afin d'effectuer une recherche plus ciblée couvrant la période du 1^{er} janvier au 17 avril 2024, laquelle a permis de confirmer qu'aucun appel de service n'avait été reçu de la part du plaignant pendant cette période relativement aux faits signalés dans la plainte initiale.

Toutefois, une demande subséquente a permis de répertorier cinq occasions au cours desquelles le plaignant a communiqué avec le SPH : les 28 juin, 25 juillet, 1^{er} août, 9 septembre et 14 septembre 2024. À chacune de ces occasions, des policiers ont été dépêchés et sont intervenus.

- **28 juin 2024** : Le plaignant a initialement signalé une introduction par effraction. L'appel a été mis en attente de répartition, mais le plaignant l'a ensuite annulé après qu'il eut localisé ses biens.
- **25 juillet 2024** : Les agents sont intervenus à la suite d'un appel au cours duquel le plaignant a exprimé sa frustration quant au fait que les résidents se voyaient refuser l'accès à leur chambre après un incendie. Les agents sur place ont indiqué qu'il s'agissait d'une propriété privée et ont orienté le plaignant vers des services d'aide aux locateurs et locataires afin d'obtenir de plus amples précisions.

- **1^{er} août 2024** : Le plaignant a signalé le vol d'une paire de shorts gris Nike au comptoir d'accueil du YMCA. Il n'y avait ni suspect, ni témoin, ni preuve vidéo. Un rapport a été rempli par l'entremise du Centre de déclaration par téléphone.
- **9 septembre 2024** : Le plaignant a signalé qu'on lui refusait l'accès à son logement en raison de restrictions liées à un incendie. L'appel a été pris en charge par un agent de l'Unité d'intervention alternative. Le personnel du YMCA a indiqué que l'accès serait accordé après une inspection de sécurité prévue le 14 septembre 2024. Le plaignant a été encouragé à rappeler si l'accès n'était pas accordé à cette date.
- **14 septembre 2024** : Le plaignant a de nouveau signalé qu'on lui refusait l'accès à son logement. Les agents se sont rendus sur les lieux et, avec l'autorisation du YMCA, ont facilité l'accès. Il a été constaté que des biens avaient été retirés en raison de dommages causés par le feu. La police a déterminé qu'il n'y avait pas de criminalité, car les restrictions d'accès s'appliquaient à tous les résidents.

À aucun moment le plaignant n'a fait part de préoccupations concernant des actes de violence ou des menaces. Au cours de plusieurs interactions, le plaignant a été décrit comme belliqueux et a souvent refusé de répondre aux questions des agents.

Procédures du Service de police de Hamilton

Un examen des procédures du SPH en matière de répartition prioritaire a révélé que le préposé aux appels joue un rôle essentiel en tant que premier point de contact. Il lui incombe de recueillir des renseignements clés — la nature de l'incident, le moment et le lieu de l'incident, l'identité des personnes impliquées, la présence d'armes et un résumé de la situation — afin de déterminer le niveau d'intervention approprié. Pour les événements de haute priorité (priorité 0, 1 ou 2), le préposé aux appels effectue une saisie informatique et continue de la mettre à jour en temps réel, facilitant ainsi une répartition et une intervention rapides. Il lui incombe également d'ajuster le niveau de priorité si de nouveaux renseignements le justifient. Les événements de priorité 4 sont classés comme des incidents non urgents et à faible risque qui nécessitent la présence de policiers, mais qui ne posent pas de menace immédiate pour la sécurité. Ils comprennent les plaintes non urgentes ou accessoires pour lesquelles une intervention différée de trois heures maximum est acceptable. Pour être qualifié de priorité 4, l'incident ne doit pas être en cours, s'être produit récemment ou être assujéti à des contraintes de temps, ni répondre aux critères d'une priorité supérieure, et il doit nécessiter le déplacement d'une unité plutôt qu'un autre mode de signalement. Si

l'intervention ne peut avoir lieu dans un délai de trois heures, le superviseur des communications doit en être avisé et le plaignant doit être informé du retard. Les appels complémentaires portant sur des questions comme les voies de fait, le harcèlement, les différends entre propriétaires et locataires et les menaces se voient généralement attribuer la priorité 4. Un examen des rapports d'incident a confirmé que les cinq événements impliquant le plaignant relevaient de différends entre locateurs et locataires et avaient été correctement classés en priorité 4. Les incidents ont été traités conformément aux procédures établies par le Service pour les appels de priorité 4.

CONSTATATIONS DE L'ENQUÊTE

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

- 1. Le plaignant a communiqué avec le SPH à cinq occasions distinctes : les 28 juin, 25 juillet, 1^{er} août, 9 septembre et 14 septembre 2024.**
- 2. À chaque occasion, des policiers ont été dépêchés et ont répondu aux appels de service.**
- 3. Les appels concernaient des différends entre locateurs et locataires dans un refuge local et ont été classés comme des incidents de priorité inférieure, conformément aux procédures du SPH.**
- 4. À aucun moment le plaignant n'a signalé de voies de fait ou de menaces. À plusieurs reprises, il a été décrit comme belliqueux et a refusé de répondre aux questions posées par les agents intervenants.**

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.