

Décision relative au rapport sur les constatations INV-24-36 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 à l'encontre du Service de police de Hamilton (« SPH »), alléguant que la police avait réduit sa présence en patrouille dans le centre-ville et allongé ses délais d'intervention aux appels au 911. Un inspecteur du Service d'inspection des services policiers (« SISP ») de l'Ontario a enquêté sur la plainte afin de déterminer si le SPH avait omis de se conformer à la *Loi de 2019 sur la sécurité communautaire et les services policiers*, L.O. 2019, chap. 1, annexe 1 (la « Loi ») ou à ses règlements.
- [2] À la suite d'un examen du rapport sur les constatations de l'inspecteur¹, qui est joint à la présente décision à l'annexe A, et pour les motifs qui suivent, je conclus que le SPH s'est conformé à la Loi et aux règlements.

II. CONTEXTE

- [3] Je retiens les faits tels qu'ils ont été exposés par l'inspecteur dans le rapport sur les constatations.
- [4] Le plaignant a allégué que le SPH avait réduit ses patrouilles policières dans le centre-ville de Hamilton, ce qui aurait entraîné une recrudescence des crimes violents. Le plaignant a également allégué des délais inacceptables pour répondre aux appels au 911 et intervenir.
- [5] Il convient de noter que le plaignant n'a pas été en mesure d'indiquer une heure, une date ou un incident précis afin d'apporter un contexte ou des détails supplémentaires.

III. QUESTIONS EN LITIGE

- [6] Cette plainte ne portait pas sur un incident précis, mais alléguait plutôt un manquement général de la part du SPH à offrir des services policiers convenables et efficaces dans le centre-ville de Hamilton depuis 2020. Par conséquent, cette inspection a donné lieu à un examen plus large des éléments suivants :
- i. les initiatives du SPH en matière d'effectifs et de patrouilles concernant le centre-ville de Hamilton entre 2021 et 2024;
 - ii. les statistiques relatives aux crimes violents à Hamilton entre 2021 et 2024;
 - iii. les statistiques relatives aux appels au 911 reçus par le SPH entre 2021 et 2024.

¹ L'article 123 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*.

IV. ANALYSE

[7] Même si beaucoup aimeraient que la police soit présente partout, toute organisation chargée d'assumer de multiples fonctions sur un vaste territoire avec des ressources limitées doit établir des priorités quant à ses lieux d'intervention et à la manière dont elle s'y déploie – et plus précisément, elle doit trouver un équilibre entre le travail proactif et le travail réactif.

[8] L'article 10 de la Loi exige que les commissions de service de police (et le commissaire, dans le cas de la Police provinciale de l'Ontario) veillent à ce que des services policiers convenables et efficaces soient offerts dans le secteur pour lequel leur incombe la responsabilité des services policiers.

[9] L'article 11 de la Loi définit les services policiers convenables et efficaces comme comprenant les fonctions suivantes :

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

Ces fonctions doivent être assurées conformément aux normes prescrites dans les règlements, ainsi qu'aux exigences de la *Charte canadienne des droits et libertés* et du *Code des droits de la personne*.

[10] Le Règl. de l'Ont. 392/23 : *Services policiers convenables et efficaces (dispositions générales)* (le « Règlement ») de la Loi définit des normes précises pour l'exécution de chaque fonction policière. De plus, il établit que toutes les fonctions policières sont assujetties à une norme relative au caractère raisonnable, compte tenu des éléments 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.

[11] Il est important de noter que l'exigence légale relative à l'exécution de ces fonctions policières n'est pas, et ne pourra jamais être, une norme de perfection.

[12] Les données disponibles fournies par le SPH ont été évaluées afin de déterminer si des tendances pertinentes pouvaient être relevées dans les domaines suivants : le déploiement des agents du SPH dans le centre-ville, les tendances en matière de crimes violents; la lutte contre la criminalité et d'autres initiatives; ainsi que le volume d'appels au 911, les temps de réponse et les délais d'intervention.

Déploiement des agents de police

[13] En ce qui concerne le déploiement du SPH dans le centre-ville, les données ont révélé ce qui suit :

- i. Le nombre moyen de patrouilleurs quotidiens à pied assignés a augmenté en 2024 (par rapport aux années précédentes);
- ii. Le nombre total de patrouilleurs du SPH a légèrement diminué;
- iii. Le nombre moyen d'agents disponibles pour répondre aux appels dans le centre-ville a affiché une tendance à la hausse.

[14] Par ailleurs, l'initiative de patrouille du centre-ville, lancée en juin 2023 et étendue en 2024, est un modèle de déploiement spécialement conçu pour répondre aux besoins en matière de services policiers dans le centre-ville. Dans le cadre de cette initiative, les agents affectés à la patrouille du centre-ville travaillent des quarts de 10 heures, six jours par semaine, et sont exclusivement affectés à des tâches de patrouille. Cela correspond à environ 35 heures de couverture par jour dans le centre-ville, compte tenu du nombre d'agents affectés. Ce modèle a remplacé l'ancien, dans lequel seuls 37,8 % du temps de travail des agents étaient consacrés aux patrouilles. Il vise à optimiser la présence des agents dans le centre-ville, notamment en renforçant la présence des patrouilleurs à pied dans les secteurs hautement prioritaires du centre-ville.

Tendances en matière de crimes violents

[15] Les statistiques du SPH sur les crimes violents pour la période allant de 2021 à 2024 ont révélé que le niveau de crimes violents dans le centre-ville est demeuré stable, représentant environ 4 % du nombre total d'incidents signalés dans cette zone géographique.

[16] De plus, la gravité globale des crimes violents déclarés a affiché une baisse au cours de cette période.

Lutte contre la criminalité et autres initiatives

[17] Les données ont mis en évidence une attention stratégique accrue portée par le SPH aux initiatives de lutte contre la criminalité entre 2021 et 2024.

[18] Bien que le nombre total d'initiatives ait diminué, l'accent du SPH s'est manifestement déplacé vers des initiatives plus efficaces et à plus grande échelle (*c.-à-d.* ayant une portée plus vaste) qui accordent la priorité à la lutte contre la criminalité et à la mobilisation communautaire.

Volume d'appels, délais de réponse aux appels au 911 et délais d'intervention d'urgence

[19] L'examen par le SISF des statistiques du SPH relatives au 911 a révélé ce qui suit :

- i. Une augmentation constante du volume d'appels au 911 entre 2021 et 2023, suivie d'une légère baisse en 2024;
- ii. Le délai moyen de réponse aux appels au 911 a augmenté en 2022 et 2023, mais s'est de nouveau amélioré en 2024 (pour revenir à une moyenne de 9 secondes).

[20] Il est important de noter que, malgré un volume global plus élevé d'appels au 911, le SPH a néanmoins amélioré ses délais moyens d'intervention d'urgence en 2024.

[21] Le SPH adopte une approche fondée sur les données pour exercer ses fonctions policières et déterminer la manière de déployer efficacement ses ressources. Il s'agit notamment de mettre l'accent sur la lutte contre la criminalité au moyen de la mobilisation communautaire, en recourant à un certain nombre d'initiatives conçues pour avoir une incidence plus large et plus importante.

[22] Les décisions relatives au déploiement du SPH montrent que les choix concernant l'affectation des effectifs policiers reposent sur les besoins de la collectivité et sur la volonté de maximiser la présence dans les secteurs qui nécessitent une attention particulière de la part des services policiers. Cela présente l'avantage d'établir un équilibre entre une présence policière proactive visant à prévenir et à dissuader la criminalité, et une disponibilité accrue d'agents sur le terrain pour intervenir dès que des incidents surviennent.

[23] Dans les principaux domaines fonctionnels que le SPH est tenu d'offrir ses services, il a plus que satisfait à la norme relative au caractère raisonnable, selon les données disponibles. Cela se traduit par des délais moyens d'intervention d'urgence réduits, une présence accrue de patrouilles à pied dédiées au centre-ville, des taux stables de crimes violents sur une période de plusieurs années et des stratégies de lutte contre la criminalité plus ciblées.

[24] Dans l'ensemble, le SPH et sa commission (la « CSPH ») appliquent correctement les facteurs pertinents énoncés à l'article 2 du Règlement (c.-à-d. la norme généralement applicable) pour déterminer comment exécuter de manière raisonnable les fonctions policières, notamment :

- i. Les besoins de la collectivité en matière de services policiers sont pris en compte en fonction de renseignements comme la mesure des délais d'intervention de la police, les incidents et les tendances en matière de crimes violents, ainsi que les heures de patrouille des services policiers disponibles;
- ii. Les facteurs géographiques et de sécurité communautaire propres au centre-ville sont intégrés au processus décisionnel opérationnel du SPH;
- iii. Le degré d'efficacité avec lequel le SPH a assuré ses fonctions policières par le passé semble avoir motivé des améliorations en matière de rendement. L'initiative de patrouille du centre-ville est un exemple des mesures prises par le SPH pour renforcer la présence de patrouilles dédiées au centre-ville.

[25] Par ailleurs, lors de l'élaboration de son Plan stratégique 2023-2026,² la CSPH a sollicité les commentaires de plus de 6 500 personnes issues de la collectivité et de 660 membres du SPH. Un examen du plan de la Commission révèle des priorités qui mettent l'accent sur les « priorités en matière de sécurité communautaire », notamment les « crimes violents et haineux », ainsi que le recours à « l'éducation, l'analyse, l'application de la loi et des initiatives communautaires proactives » pour prévenir et lutter contre la criminalité.³ Il semblerait que le chef du SPH se soit attelé à la mise en œuvre de ces priorités de gouvernance.

[26] Cela ne doit bien sûr pas inciter quiconque à se reposer sur ses lauriers. Il convient au contraire de continuer à privilégier une prise de décision éclairée et fondée sur des données, régie par une commission de service de police engagée qui définit des priorités stratégiques en fonction des besoins en matière de sécurité communautaire. Le chef de police doit également continuer à mettre l'accent sur l'optimisation des répercussions sur la sécurité publique grâce à une approche réactive du déploiement des ressources.

[27] Enfin, je tiens à souligner qu'il est essentiel que la CSPH élabore et publie un nouveau plan stratégique qui entrera en vigueur à l'expiration du plan actuel, à la fin de 2026. La CSPH doit veiller à ce que son prochain plan stratégique soit conforme aux nouvelles exigences de la Loi, notamment à la nécessité d'inclure des « objectifs de rendement quantitatifs et qualitatifs et [d]es indicateurs quantitatifs et qualitatifs des résultats » qui sont liés aux diverses fonctions policières qui doivent être exécutées.⁴ Cela aidera la CSPH (et d'autres commissions de la province) à évaluer si ses priorités stratégiques se

² Commission de service de police de Hamilton, [Hamilton Police Service 2023-2026 Strategic Plan: Roadmap for 2023-2026](#) [en anglais seulement].

³ Note de bas de page 2, p. 5.

⁴ Article 39 de la Loi.

concrétisent de manière à améliorer le rendement des services policiers et la sécurité communautaire globale.

V. CONCLUSION

[28] Le SPH s'est conformé à la Loi et à ses règlements, et a exercé de manière raisonnable ses fonctions policières de lutte contre la criminalité, d'application de la loi, d'intervention d'urgence et de répartition dans le centre-ville de Hamilton.

Date : 30 juillet 2026

Original signé par

Ryan Teschner

*Inspecteur général des services
policiers*

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-24-36)**

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

Le 16 juin 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
Collecte de données du Service de police de Hamilton	5
Statistiques sur les appels au 911 du Service de police de Hamilton 2021-2024	5
Effectif des agents du Service de police de Hamilton 2021-2024	6
Initiatives et mesures préventives 2021-2024	7
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

La plainte alléguait que la présence policière du Service de police de Hamilton (SPH) avait diminué au centre-ville et qu'il y avait des délais de réponse prolongés aux appels au 911.

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

Un courriel a été envoyé au plaignant pour l'informer de l'enquête. Le plaignant a déclaré que la présence policière réduite se poursuivait quotidiennement depuis 2020, avec une augmentation notable des crimes violents au cours des deux dernières années. Le plaignant a également mentionné avoir eu à faire face à de longues périodes d'attente lorsqu'il avait appelé le 911 au cours des dernières années, bien qu'il ait reconnu que cela ne s'était produit qu'une seule fois, car il ne communique pas fréquemment avec la police. Le plaignant a indiqué qu'il n'était pas en mesure de fournir des dates, des heures ou des détails précis pour les incidents mentionnés.

Collecte de données du Service de police de Hamilton

Dans le cadre de l'enquête, on a demandé au Service de police de Hamilton (SPH) de fournir des renseignements et de la documentation, notamment : des statistiques sur le nombre d'appels au 911 reçus de 2021 à 2024 et du 1^{er} avril 2024 au moment présent, y compris les temps d'attente moyens des appelants; des données sur le nombre d'agents affectés au centre-ville de Hamilton au cours des mêmes périodes; des statistiques sur le pourcentage de crimes violents sur le territoire du Service de 2021 à 2024 et du 1^{er} avril 2024 au moment présent; et des détails sur les initiatives ou les mesures préventives mises en œuvre pour lutter contre la criminalité au centre-ville tout au long de ces périodes.

Statistiques sur les appels au 911 du Service de police de Hamilton 2021-2024

La SPH a fourni des statistiques sur les appels au 911 pour la période allant de 2021 à 2024. Un examen des données a révélé une augmentation constante du volume d'appels de 2021 à 2023, atteignant un sommet en 2023, suivie d'une légère baisse en 2024. Le délai moyen de réponse aux appels a augmenté en 2022 et 2023, mais s'est amélioré en 2024, pour revenir à une moyenne de neuf secondes. Ces tendances suggèrent une demande croissante de services d'urgence au fil des ans. Fait notable, malgré le volume d'appels plus élevé, le SPH a affiché des temps de réponse améliorés en 2024. Toutefois, il est important de noter que certaines données pour 2024 étaient incomplètes en raison de problèmes technologiques certains jours, ce qui pourrait avoir influencé les résultats globaux.

Effectif des agents du Service de police de Hamilton 2021-2024

Le SPH a indiqué une augmentation du nombre moyen de patrouilleurs quotidiens à pied assignés en 2024 par rapport aux années précédentes. Si le nombre global de patrouilleurs est demeuré relativement stable, une légère baisse a été constatée. Toutefois, le nombre moyen d'agents répondant aux appels au centre-ville a affiché une tendance à la hausse.

Les stratégies de déploiement ont également changé avec l'introduction de l'initiative de patrouille du centre-ville en juin 2023 et son expansion en 2024. Cette initiative est un modèle de déploiement spécialement conçu pour répondre aux besoins des services de police au centre-ville. Selon ce modèle, les patrouilleurs CORE (*Community Outreach, Response and Engagement* ou Stratégie d'approche, d'intervention et d'engagement communautaires) travaillent des quarts de 10 heures, six jours par semaine, consacrant 100 % de leur temps aux tâches de patrouille, ce qui équivaut à environ 35 heures de couverture ciblée par jour. Ce modèle a remplacé le modèle précédent, qui consistait à affecter les agents à des quarts de 10 heures, sept jours sur sept, mais où ils ne consacraient que 37,8 % de leur temps à patrouiller, ce qui correspondait à une moyenne totale de 36,2 heures par jour.

Ces changements reflètent un changement stratégique visant à optimiser le déploiement et à renforcer la présence des patrouilleurs à pied dans les lieux hautement prioritaires du centre-ville tout en maintenant un soutien constant aux patrouilles tout au long de la période de déclaration des activités.

Statistiques sur les crimes violents 2021-2024

Le SPH a fourni des statistiques sur les crimes violents pour la période demandée de 2021 à 2024. L'analyse des données a révélé que la proportion de crimes violents au centre-ville est demeurée stable tout au long de cette période, représentant systématiquement environ 4 % du total des incidents signalés dans ce secteur. À l'échelle du service, le pourcentage d'incidents violents a légèrement augmenté, passant de 3,5 % à 3,7 % du nombre total des incidents. Bien que le taux de crimes violents au centre-ville soit demeuré constant, l'augmentation globale à l'échelle du Service laisse entrevoir une tendance plus large. Notamment, la gravité des crimes violents signalés au centre-ville a affiché une baisse, ce qui laisse entendre un virage potentiel vers des incidents moins graves dans ce secteur.

Initiatives et mesures préventives 2021-2024

Le SPH a fourni des renseignements sur ses initiatives et mesures préventives mises en œuvre entre 2021 et 2024. L'analyse de ces renseignements dénote une évolution stratégique du nombre et de l'orientation de ces efforts au fil du temps. En 2021, il y a eu un volume plus élevé d'initiatives diversifiées visant à répondre à un large éventail de préoccupations communautaires. Au cours des années suivantes, le nombre d'initiatives a légèrement diminué; toutefois, en 2024, l'accent a été mis sur des projets moins nombreux, mais plus efficaces et à grande échelle, ce qui témoigne d'une approche plus ciblée et stratégique de prévention du crime et d'engagement communautaire.

CONSTATATIONS DE L'ENQUÊTE

Je fais les constatations suivantes en me fondant sur les renseignements recueillis pendant l'enquête et résumés partiellement ci-dessus :

- 1. De 2021 à 2023, le volume d'appels au 911 et les temps d'attente correspondants ont augmenté de façon constante, avec une légère baisse en 2024. Le temps d'attente moyen a été calculé comme étant de neuf secondes. Malgré le volume d'appels plus élevé, le SPH a affiché des temps de réponse améliorés en 2024.**
- 2. Entre 2021 et 2024, il y a eu un virage stratégique délibéré vers l'amélioration de la présence des patrouilleurs à pied au centre-ville, tout en maintenant un nombre constant de patrouilleurs dans l'ensemble.**
- 3. La proportion d'incidents violents au centre-ville est demeurée stable de 2021 à 2024. Toutefois, il y a eu une légère augmentation des incidents violents pour l'ensemble du Service. Fait à noter, la gravité des crimes violents au centre-ville a diminué durant cette période.**
- 4. Au fil des ans, le nombre et l'orientation des initiatives communautaires ont évolué de façon stratégique. En 2021, un grand nombre d'initiatives diversifiées ont permis de répondre à un large éventail de préoccupations. En 2024, l'approche s'était orientée vers des projets de grande envergure moins nombreux, mais plus efficaces.**

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.