

Décision relative au rapport sur les constatations INV-24-32 concernant les services policiers fournis par le Service de police de Windsor

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 contre le Service de police de Windsor (« SPW »), alléguant qu'il a fallu quatre jours pour répondre à un appel de service concernant le harcèlement présumé par le propriétaire du plaignant. Un inspecteur du Service d'inspection des services policiers (« SISP ») de l'Ontario a enquêté sur la plainte afin de déterminer si le SPW 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 constatations¹ de l'inspecteur, qui est joint à la présente décision à l'annexe A, et pour les motifs qui suivent, je conclus que le SPW s'est conformé à la Loi et aux règlements.

II. CONTEXTE

- [3] Le plaignant a signalé le harcèlement répété de la part de son propriétaire chaque fois que le plaignant et d'autres personnes se trouvaient à l'extérieur de son appartement. Bien que le plaignant ait communiqué avec le SPW un mardi, il a fallu attendre quatre jours avant qu'un agent se présente. Le plaignant a également affirmé que son appel de service avait été fermé et rouvert à plusieurs reprises.
- [4] Lorsqu'il a d'abord appelé le 911, le plaignant s'est fait dire que l'appel de service ne serait pas traité comme un appel prioritaire. Moins de deux heures plus tard, le SPW a communiqué avec le plaignant pour l'informer que l'intervention policière serait retardée. Le SPW a ensuite laissé un message vocal pour signaler qu'un agent ne serait pas en mesure de se présenter ce soir-là et a invité le plaignant à rappeler le lendemain pour rouvrir l'appel de service.
- [5] Le plaignant a communiqué avec le SPW chaque jour après son premier appel – quatre jours consécutifs – et chaque fois, a demandé à ce que le SPW soit présent et a demandé une heure estimée d'arrivée. Enfin, le samedi, un agent est arrivé et a parlé avec le plaignant et le propriétaire. Au final, chaque partie a accepté de ne pas communiquer avec l'autre.

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*.

- [6] Au cours de l'enquête, il est devenu évident pour l'agent du SPW que la question principale était un différend au sujet d'une clôture ou d'une limite de propriété. L'agent a demandé si le plaignant avait communiqué avec l'organisme d'application des règlements municipaux au sujet des divers enjeux et différends. Le plaignant a répondu qu'il l'avait fait en ce qui concerne d'autres questions, mais pas en ce qui concerne la question de la limite de propriété.

III. QUESTIONS EN LITIGE

- [7] La seule question à trancher dans cette situation est de savoir si l'intervention tardive du SPW constituait un manquement à la Loi.

IV. ANALYSE

Dossiers du SPW

- [8] Le dossier de répartition assistée par ordinateur (« RAO ») du SPW consigne l'appel initial du plaignant au 911, qui s'est vu attribuer une cote de priorité 3. Le préposé aux appels a signalé que le litige semblait concentré sur une « cour en désordre » et que le propriétaire reprochait au plaignant d'avoir mis un matelas aux ordures sur sa propriété. Le dossier de RAO indiquait également que le plaignant avait été informé du retard dans l'intervention, et qu'un agent subséquent du SPW avait laissé un message vocal au plaignant pour lui demander de rappeler le lendemain.
- [9] Cette série d'événements s'est répétée au cours des jours suivants, en commençant par l'appel du plaignant pour rouvrir l'appel avant midi et en terminant par un agent du SPW qui laissait un message vocal à la fin de la journée pour que le plaignant rappelle le lendemain. Chaque fois, le plaignant demandait une heure estimative d'arrivée et était informé qu'il y aurait un long délai avant qu'un agent puisse se présenter.
- [10] Le dossier de RAO documentait également les consultations répétées de l'appel de service du plaignant au cours des heures où l'appel est demeuré « ouvert ». Autrement dit, le personnel de répartition du SPW a consulté à plusieurs reprises l'appel de service alors qu'il est demeuré « ouvert ».
- [11] Il n'y a toutefois aucun renseignement au dossier selon lequel le SPW a communiqué de façon proactive avec le plaignant pendant cette période pour l'informer du long délai pour dépêcher un agent.

[12] Le samedi 19 mai 2024, le plaignant a rappelé le SPW (pour la quatrième fois) à 10 h 32. À 12 h 21, l'état de l'appel a été modifié et un agent a été dépêché. L'agent est arrivé à 12 h 26 et a clos l'appel à 13 h 08, consignant la discussion entre les parties dans un rapport d'incident. Ce rapport documentait le fait que chaque partie avait convenu de cesser de communiquer l'une avec l'autre, sauf pour discuter de la question relative à la limite de la propriété.

[13] Au cours des quatre jours au cours desquels le plaignant a appelé, les dossiers du SPW révèlent qu'il y avait des dizaines d'appels de service dont le degré de priorité était plus élevé aux moments pertinents. Dans l'ensemble, il y a eu au total 101 appels de priorité 1 et 153 appels de priorité 2 au cours de ces quatre jours. Cela équivaut en moyenne à 4,4 appels de priorité 1 par agent et 6,7 appels de priorité 2 par agent au cours de cette période.

Procédures du SPW

[14] La procédure de communication et de répartition du SPW (la « procédure ») établit l'obligation de classer les appels au 911 par ordre de priorité dans l'une des six catégories d'intervention. Chaque catégorie détermine la priorité attribuée à l'appel.

[15] L'appel du plaignant s'est d'abord vu attribuer une priorité 3, c'est-à-dire des appels « d'intervention de routine » qui exigent l'intervention de la police, mais qui ne sont pas considérés comme urgents. Les appels de priorité 3 prévoient un délai d'intervention dans l'heure ou dès que possible. Il convient de souligner que l'appel du plaignant s'est vu attribuer une priorité 3 en raison du harcèlement présumé – autrement, l'appel du plaignant aurait probablement été classé comme un appel de priorité 4, soit un appel de service lié à la conformité aux règlements municipaux.

[16] La procédure prévoit également qu'une unité de police d'une zone voisine peut être dépêchée si une unité de la zone n'est pas disponible dans le délai requis. Selon la procédure, le répartiteur est autorisé à dépêcher immédiatement une unité de police d'une zone voisine s'il est évident que le délai d'une heure ne sera pas respecté.

La réponse du SPW est conforme et raisonnable

[17] Malgré les longs délais, je suis convaincu que le SPW s'est conformé aux exigences applicables de la Loi et de ses règlements.

[18] L'article 11 de la Loi prévoit ce qui suit :

Services policiers convenables et efficaces

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

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

[19] Fait important, l'application des règlements municipaux est expressément exclue comme élément de « services policiers convenables et efficaces » par le paragraphe 11(2) de la Loi. Autrement dit, un service policier n'est pas tenu par la Loi d'appliquer les règlements municipaux dans le cadre de ce qui est requis pour offrir des « services policiers convenables et efficaces ».

[20] L'une des « fonctions policières » prescrites par le règlement d'application de la Loi est abordée à l'article 15 du Règlement de l'Ontario 392/23 Services policiers convenables et efficaces (dispositions générales) (le « Règlement »). Il exige ce qui suit :

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.

[21] Dans l'ensemble, la prestation de fonctions policières « convenables et efficaces » est toujours assujettie à une norme de la décision raisonnable. Cette norme est évaluée en fonction des facteurs énumérés au paragraphe 2(1) du Règlement :

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.

[22] La prestation des services de police par le SPW était conforme aux éléments applicables de la Loi et du Règlement et était raisonnable. Les renseignements disponibles au moment des divers appels de service effectués par le plaignant n'ont révélé aucun risque imminent pour la sécurité publique ni laissé entendre qu'il n'y aurait pas de preuve nécessaire pour enquêter adéquatement sur une éventuelle infraction fédérale ou provinciale en l'absence d'une intervention policière plus immédiate. Compte tenu du nombre d'appels et de la gravité de ceux-ci à l'époque pour que le SPW puisse y répondre, la réalité est que les préoccupations du plaignant devaient nécessairement avoir une priorité moins élevée sur la liste des priorités.

[23] En ce qui concerne l'analyse du caractère raisonnable, la mise en place par le SPW de ses exigences législatives en matière de prise d'appels, de répartition et d'intervention est raisonnable compte tenu de la nécessité d'équilibrer les besoins plus importants en matière de services policiers dans la collectivité par rapport à la réalité pratique selon laquelle il n'y a qu'un nombre limité de ressources policières de première ligne disponibles. Cette approche est conforme aux décisions que j'ai prises précédemment concernant les réponses tardives aux appels de service de moindre priorité, qui reconnaissent que les exigences opérationnelles concurrentes et la disponibilité des ressources sont des facteurs pertinents pour déterminer si des services policiers convenables et efficaces ont été fournis².

[24] De plus, l'approche du SPW est de nature similaire à la façon dont les fonctions policières de prise d'appels, de répartition et d'intervention prioritaire sont mises en oeuvre par d'autres services policiers similaires. Des défis similaires liés aux retards dans l'intervention policière, aux cotes de priorité et aux processus de rappel ont également été cernés et examinés dans d'autres territoires de compétence où la surveillance et d'autres considérations opérationnelles contribuant à ces retards ont été relevées³.

Possibilités d'amélioration

[25] Bien que j'aie constaté une conformité technique aux exigences de la Loi, je souhaite néanmoins formuler plusieurs observations au sujet de la procédure du SPW et de son incidence dans ce genre de situation.

[26] Tout d'abord, je reconnais que les agents du SPW qui étaient disponibles les jours où le plaignant a appelé répondaient à des appels d'un niveau de priorité plus élevé à une vitesse considérable. De plus, bon nombre (sinon la majorité) de ces appels ont presque certainement nécessité une intervention policière approfondie et des obligations et activités qui en découlent (p. ex., arrestation et prise de rapports).

² *Décision relative au rapport de constatations INV-24-22 concernant les services policiers fournis par le Service de police d'Ottawa*, 17 décembre 2025 : [ig-decision-and-findings-report-for-inv-24-22_french_package.pdf](#)

³ Voir par exemple, His Majesty's Inspectorate of Constabulary and Fire & Rescue Services, *PEEL 2025–2027: An Inspection of Staffordshire Police*, 8 juillet 2026 : <https://hmicfrs.justiceinspectorates.gov.uk/publications/peel-assessment-2025-27-staffordshire/>

[27] Néanmoins, je suis également disposé à exhorter le SPW à envisager à apporter des améliorations à sa procédure et à son processus de prise d'appels et de répartition, afin d'assurer un niveau plus efficace de prestation des services policiers liés aux tâches de prise d'appels, de répartition et de supervision au Centre d'appels. Cela permettra de s'assurer que les appels obtiennent l'intervention prioritaire qui convient et que les membres du public qui se sont fait dire que les policiers interviendront soient informés du délai de cette intervention et n'aient pas à faire rouvrir leur appel de service.

[28] Une certaine façon d'exiger un « rappel » continu serait bénéfique, surtout dans les cas où une intervention policière est jugée nécessaire, mais où les délais de répartition que le SPW établit comme norme interne ne seront pas respectés. Cela pourrait être particulièrement utile pour le public dans les cas où le retard fait en sorte qu'une intervention policière n'est pas effectuée avant le lendemain ou au-delà.

[29] Je demanderais au SPW d'envisager de revoir sa procédure afin qu'un appel de service auquel un agent ne peut être dépêché immédiatement (en fonction de sa cote de priorité) demeure ouvert jusqu'à ce que la décision soit prise de clore l'appel ou de dépêcher un agent. Un membre du public ne devrait pas avoir à rappeler à plusieurs reprises pour « rouvrir » ou « réinscrire » son appel de service. Il ne s'agit pas, à mon avis, d'une utilisation efficace des ressources des préposés aux appels du SPW et cette procédure est injuste pour le public. Je propose que le SPW envisage d'établir un mécanisme par lequel un superviseur du Centre d'appels examine les appels en attente, détermine s'il y a lieu de revoir l'ordre de priorité des appels en fonction des renseignements disponibles et supervise les rappels dans les cas où le délai sera long avant que la police intervienne.

[30] De plus, l'appel de service du plaignant a été, à un moment donné, élevé dans la cote de priorité. Cela s'est produit après plusieurs jours où le plaignant a rappelé et a rouvert son appel de service. Un examen de la procédure devrait comprendre des critères plus précis sur le moment où un superviseur doit examiner les appels en attente pour déterminer si la priorité attribuée doit être revue à la hausse ou à la baisse dans les circonstances, ainsi que des critères pour prendre cette décision.

[31] Enfin, j'exhorte également la Commission de service de police de Windsor (la « Commission ») à déterminer si elle doit revoir l'une ou l'autre de ses politiques existantes, ou peut-être élaborer une nouvelle politique, afin d'établir certaines priorités en matière de gouvernance en ce qui concerne la prise d'appels, la répartition et l'intervention policière – y compris et surtout, ce que la Commission envisage en ce qui concerne les aspects du « service à la clientèle » de ces fonctions policières. Les fonctions de prise d'appels et de répartition d'un service de police font partie des fonctions les plus importantes pour les membres du public qui, un jour donné, peuvent devoir composer le 911. Pour cette raison, la Commission devrait s'assurer qu'elle a appliqué son mandat de gouvernance à cette importante responsabilité policière et qu'elle demeure informée du rendement du SPW par rapport aux priorités qu'elle établit. Bien entendu, toute politique mise en place par la Commission devrait fournir au chef de police les directives appropriées. Ensuite, il incombe au chef de mettre en oeuvre la gouvernance de la Commission avec tout rapport que la Commission établit.

V. CONCLUSION

[32] Je conclus que rien ne montre que le SPW n'a pas respecté la Loi ou ses règlements. Toutefois, pour améliorer le rendement global, j'encourage fortement le SPW et la Commission de service de police de Windsor à prendre des mesures pour renforcer la prise d'appels, la répartition, la surveillance, la communication avec les membres du public et la gouvernance en ce qui concerne les attentes en matière d'intervention policière et la prestation des services.

Date : 27 août 2026

Original signé par

Ryan Teschner
*Inspecteur général des
services policiers*

RAPPORT SUR LES CONSTATATIONS

Service de police de Windsor

**Enquête sur les plaintes au sujet
des services policiers en vertu de
l'alinéa 107(1)a)
(INV-24-32)**

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

5 décembre 2025

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.....	5
RÉSUMÉ DE L'ENQUÊTE MENÉE.....	5
Entrevue avec la plaignante	5
Dossiers du Service de police de Windsor	7
Procédures du Service de police de Windsor.....	8
Niveaux de dotation en personnel et appels de service du Service de police de Windsor du 15 au 18 mai 2024.....	9
CONSTATATIONS DE L'ENQUÊTE	10

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 convenables 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 de police, 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.

Nommé en mars 2023, Ryan Teschner est 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.iopontario.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 plaignante a affirmé que le propriétaire de l'immeuble adjacent à l'immeuble où elle habitait la harcelait constamment chaque fois qu'elle se trouvait à l'extérieur de son appartement en même temps que lui. La plaignante a communiqué avec le Service de police de Windsor (SPW) au sujet du problème le mardi 15 mai 2024. Elle a toutefois mentionné que c'est seulement le samedi 19 mai 2024 qu'un agent s'est présenté, soit quatre jours après son appel initial. Au cours de cette période, la plaignante a déclaré que l'appel fait à la police avait été fermé et rouvert plusieurs fois. Elle a également signalé que le propriétaire voisin l'accusait d'infractions aux règlements municipaux. La plaignante a mentionné qu'elle avait l'intention de communiquer avec le 311 pour déposer une plainte, mais qu'elle avait d'abord besoin qu'un policier prenne sa déclaration.

Le service de police mis en cause

Nom du service de police : Service de police de Windsor

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

Chef de police : Jason Crowley

Chef de police depuis le 1^{er} décembre 2025

Effectif total du service : (de fait et autorisé)

- Nombre de membres assermentés :
De fait : 502
Autorisés : 512
- Nombre de membres civils :
De fait : 173
Autorisés : 175

Aire géographique de service

- Ville de Windsor : 146,3 kilomètres carrés
- Population d'environ 236 500 personnes dans la collectivité
- Ville d'Amherstburg : 183,7 kilomètres carrés
- Population d'environ 26 900 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 été examiné en tenant compte des allégations formulées dans la plainte.

RÉSUMÉ DE L'ENQUÊTE MENÉE

Entrevue avec la plaignante

Une entrevue a été menée avec la plaignante au sujet de sa plainte.

La plaignante a confirmé que l'appel initial avait été fait au SPW le mardi 15 mai 2024 et que c'est seulement le samedi 19 mai 2024 qu'un agent s'est présenté.

La plaignante a mentionné que l'appel initial avait été trié par le préposé aux appels et que la police répondait aux appels selon leur nature urgente. La plaignante a également été informée que cet appel n'était pas une situation d'urgence. Ce premier appel a été fait par la plaignante à 15 h 19. À 16 h 59, la plaignante a été contactée et informée que l'intervention de la police serait retardée. La plaignante a mentionné qu'elle avait éteint son téléphone quelque part entre 22 h et 22 h 30. La plaignante a signalé qu'un message avait été laissé vers 22 h 50 pour l'informer qu'un agent ne pouvait pas se présenter ce soir-là et lui dire de rappeler le matin pour rouvrir l'appel.

La plaignante déclare que le mercredi 16 mai 2024, elle est allée travailler jusqu'à 12 h et, par la suite, elle est allée à des rendez-vous et a fait des courses. La plaignante a rappelé à 16 h 20 et a rouvert l'appel. Aucun agent ne s'est présenté et à 22 h, la plaignante a éteint son téléphone. La plaignante a mentionné qu'un message avait été

laissé vers 22 h 50 pour l'informer qu'un agent ne pouvait pas se présenter ce soir-là et lui indiquer de rappeler le matin pour rouvrir l'appel.

La plaignante a affirmé avoir appelé à 6 h 35 le jeudi 17 mai 2024 et a mentionné qu'elle serait disponible après 9 h 30. La plaignante a déclaré avoir appelé pour s'enquérir de l'heure estimée d'arrivée à 16 h 45, 17 h 50 et 23 h 07. Lors du dernier appel, la plaignante a mentionné qu'elle resterait debout jusqu'à l'arrivée de la police, mais on l'a informée qu'un retard important était à prévoir.

La plaignante signale qu'elle a appelé le vendredi 18 mai 2024 vers 11 h 30 pour s'enquérir de l'heure estimée d'arrivée. La plaignante a informé le préposé aux appels qu'elle n'était pas satisfaite de l'intervention de la police et on lui a fourni les coordonnées pour présenter une plainte à l'APFO. Les policiers ne se sont pas présentés le vendredi.

La plaignante a mentionné qu'elle a appelé le samedi 19 mai 2024 vers 10 h 30 pour s'enquérir de l'heure estimée d'arrivée. La plaignante a reçu un appel vers 12 h 25 l'informant qu'une unité était en route et quelques minutes plus tard, un agent est arrivé. L'agent a parlé à la plaignante et au propriétaire voisin. La plaignante et le propriétaire voisin ont convenu de cesser de communiquer l'un avec l'autre et l'agent a conseillé aux deux parties d'acheminer leurs demandes de renseignements sur la ligne de la clôture au propriétaire de la plaignante. Aucune déclaration n'a été faite et aucun rapport de police n'a été présenté.

La plaignante a fait savoir que le problème initial avec le propriétaire de l'immeuble voisin concernait une ligne de clôture ou une limite de propriété, car aucune clôture n'était érigée pour séparer les deux propriétés. La plaignante mentionne que le problème est survenu au sujet de la [traduction] « clôture temporaire pour chiots » qu'elle installait lorsque ses chiens se trouvaient à l'extérieur, ainsi que du stationnement de son camion. La plaignante a déclaré que le propriétaire n'habitait pas à l'adresse voisine et qu'elle était convaincue que l'installation de la « clôture pour chiots » était ce qui avait mené au premier contact parce que le propriétaire voisin n'aimait pas qu'elle soit installée, car il estimait qu'elle traversait sa propriété. Il y avait également un problème secondaire concernant l'élimination des déchets. La plaignante a admis avoir appelé le numéro 3-1-1 des services municipaux pour se plaindre du propriétaire voisin qui avait déposé un réfrigérateur sur la propriété. Cela a donné lieu à une « déclaration en contrepartie » selon laquelle la plaignante s'était débarrassée d'un matelas sur la propriété, ce que la plaignante a nié.

On a demandé à la plaignante si elle avait déjà appelé les agents responsables de l'application des règlements municipaux de Windsor à ce sujet puisque toutes les plaintes relatives à la ligne de la clôture et à l'élimination des déchets concernaient des infractions aux règlements municipaux. La plaignante avait répondu qu'elle croyait avoir appelé au sujet de cet incident. La plaignante a été en mesure d'examiner ses multiples contacts avec les agents responsables de l'application des règlements municipaux de Windsor au moyen d'une application téléphonique, ainsi que les appels faits au 3-1-1, mais il n'a pu trouver un appel lié à l'incident qui a donné lieu à la plainte actuelle. L'examen a révélé que le premier appel fait aux agents responsables de l'application des règlements municipaux a eu lieu le 13 juin 2024.

Dossiers du Service de police de Windsor

Les dossiers du Système de répartition assistée par ordinateur (Système RAO) indiquent qu'un appel a été reçu de la plaignante le 15 mai 2024 à 15 h 19 et que cet appel concernait un « problème de voisins », avec une détermination du niveau de priorité 3. Le préposé aux appels a ajouté les premières remarques au Système RAO selon lesquelles la plaignante avait des problèmes continus avec le propriétaire voisin. De plus, selon les remarques [traduction] « la plaignante a appelé les agents responsables de l'application des règlements municipaux au sujet d'une cour en désordre et le propriétaire lui a maintenant reproché d'avoir placé un matelas destiné aux ordures sur sa propriété ».

Les dossiers du Système RAO pour cet appel de service indiquent que la plaignante a été informée du retard dans l'intervention à 16 h 59 le mardi 15 mai 2024. Plus tard, à 22 h 52, un message a été laissé sur la boîte vocale de la plaignante pour lui communiquer le numéro du cas et lui indiquer de rappeler le lendemain.

Le mercredi 16 mai 2024, l'appel a été rouvert à 16 h 25. À 22 h 51, un message a été laissé sur la boîte vocale de la plaignante pour lui indiquer de rappeler le lendemain.

L'appel a été rouvert à 6 h 35 le jeudi 17 mai 2024 et une note a été ajoutée à l'appel à 6 h 36 pour indiquer que la plaignante était contrariée par le retard de plusieurs jours pour l'intervention. Un avis de « temps d'attente » a été ajouté, car la plaignante avait demandé à la police de se présenter après 9 h 30. La plaignante a rappelé à 16 h 44 pour connaître l'heure estimée d'arrivée et elle a été informée qu'un retard important était à prévoir. La plaignante a rappelé une nouvelle fois à 17 h 51 et a de nouveau demandé une heure estimée d'arrivée et a été informée une nouvelle fois qu'un retard important était à prévoir. À 23 h 07, la plaignante a rappelé et s'est informée de l'heure estimée d'arrivée. Encore une fois, la plaignante a été informée qu'un retard important

était à prévoir, mais la plaignante a fait savoir qu'elle resterait debout et attendrait l'arrivée de la police.

Le vendredi 18 mai 2024, à 11 h 30, la plaignante a rappelé et s'est informée de l'heure estimée d'arrivée. La plaignante a informé le préposé aux appels qu'elle était mécontente du délai d'intervention pour répondre à l'appel et on lui a fourni les renseignements nécessaires pour communiquer avec l'Agence des plaintes contre les forces de l'ordre (APFO).

Le samedi 19 mai 2024, à 10 h 32, la plaignante a rappelé et s'est informée de l'heure estimée d'arrivée. À 12 h 21, l'état de l'appel a été modifié et un agent a été dépêché pour répondre à l'appel. À 12 h 22, l'agent a été indiqué qu'il était en route pour répondre à l'appel. À 12 h 24, on a communiqué avec la plaignante pour l'informer qu'un agent était en route. À 12 h 26, l'agent est arrivé sur les lieux de l'appel.

À 13 h 08, l'agent a mis fin à l'appel et à 13 h 39, une entrée au sujet de l'incident indiquait que l'agent avait [traduction] « parlé aux deux parties, que celles-ci ont convenu de cesser de communiquer l'une avec l'autre à l'avenir, le sujet a accepté de parler à son propriétaire de toute autre question concernant les limites de la propriété ».

Procédures du Service de police de Windsor

La procédure de communication et de répartition a été examinée, et la procédure applicable cernée est la directive 751-01 du Service de police de Windsor. La procédure de communication et de répartition fournit des directives sur l'intervention prévue requise pour les appels de service de priorité 3.

Sous la rubrique 4.1 sur les options d'intervention policière adaptée : Les appels reçus par le Centre 9-1-1 d'urgence doivent être priorisés au moyen d'un modèle d'intervention policière adaptée. Les appels de service doivent être classés dans l'une des cinq catégories d'intervention. Les catégories doivent déterminer le niveau d'intervention (priorité 1 à 9). Cet appel a été classé comme un appel de priorité n° 3.

Les appels de priorité 3 sont des « interventions de routine » qui exigent l'intervention de la police, mais qui n'exigent pas une intervention urgente, mais pour lesquels une unité sera dépêchée dans un délai d'une (1) heure ou dans les meilleurs délais.

Cette plainte aurait également pu être classée comme un appel de priorité 4 étant donné que la question principale concernait des préoccupations relatives aux règlements municipaux. Cette catégorie englobe les événements liés à une intervention réglementaire pour lesquels une présence policière est exigée ou les situations où un plaignant insiste sur une intervention mobile. Toutefois, l'insistance de l'interlocutrice au sujet de la présence de la police et la mention de « harcèlement » ont fait en sorte que l'appel est demeuré classé comme un appel de priorité 3. Un renvoi direct au 3-1-1 peut ne pas avoir permis de répondre adéquatement aux attentes de la plaignante ou à la nature interpersonnelle perçue du problème.

Dans la même procédure, à la section [traduction] « Répartition des appels de service », les appels de priorité 3 ou 4 doivent être attribués à la discrétion du répartiteur afin d'assurer un délai d'intervention d'au plus une (1) heure pour un appel de priorité 3 et une intervention rapide aux appels de priorité 4. Si l'unité de patrouille du secteur responsable pour le lieu où s'est déroulé l'événement n'est pas disponible ou si l'on prévoit qu'elle ne sera pas disponible, une unité d'un secteur voisin doit être dépêchée en fonction de sa proximité selon les coordonnées GPS. Si le répartiteur sait que l'unité de patrouille du secteur ne sera pas disponible pendant plus d'une heure, il peut dépêcher immédiatement l'unité du secteur voisin; il n'a pas besoin d'attendre une heure pour dépêcher une unité.

Le Système intégré de répartition assistée par ordinateur montre, pour cet événement, les consultations répétées des répartiteurs dans les heures suivant l'ouverture de l'appel.

Niveaux de dotation en personnel et appels de service du Service de police de Windsor du 15 au 18 mai 2024

Le Service a fourni les données sur la dotation en personnel pour la période du 15 au 18 mai 2024 et souligne qu'il n'existe aucune politique exigeant un nombre minimal d'agents par quart de travail. Les niveaux de dotation sont modifiés en fonction des besoins opérationnels.

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

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. Le mardi 15 mai 2024, à 15 h 19, la plaignante a communiqué avec le Service de police de Windsor et a déposé une plainte auprès d'un préposé aux appels qui a généré un incident de police.

- a. Cet appel a été classé comme un appel de priorité de niveau 3 et il était indiqué que la plaignante avait des problèmes continus avec le propriétaire voisin. De plus, selon les remarques, il était indiqué ce qui suit : [traduction] « La plaignante a communiqué avec les agents responsables de l'application des règlements municipaux en raison d'une cour en désordre et maintenant, le propriétaire reproche à la plaignante d'avoir mis un matelas destiné aux ordures sur sa propriété ».
- b. La plainte aurait pu être classée comme un appel de priorité 4 étant donné qu'elle concernait les règlements municipaux, qui comprend habituellement les interventions réglementaires ou les situations où un plaignant insiste sur la présence policière. Toutefois, l'insistance de l'interlocutrice et la mention de « harcèlement » ont fait en sorte que l'appel est demeuré classé comme un appel de priorité 3.

2. Bien que l'appel ait été reçu le mardi 15 mai 2024, ce n'est que le samedi 19 mai 2024, à 12 h 21, qu'un agent a été dépêché pour répondre à l'appel.

- a. Le 15 mai 2024, à 15 h 19, la plaignante a appelé l'Unité des communications du Service de police de Windsor et a créé cet appel de service. L'Unité des communications du Service de police de Windsor a communiqué avec la plaignante à 16 h 59 pour l'informer que l'intervention policière serait retardée. À 22 h 52, l'Unité des communications du Service de police de Windsor a laissé un message sur le téléphone de la plaignante pour lui indiquer le numéro de l'incident et lui dire de rappeler le lendemain.
- b. Le 16 mai 2024, à 16 h 25, la plaignante a appelé l'Unité des communications du Service de police de Windsor pour rouvrir l'appel. À 22 h 51, l'Unité des communications du Service de police de Windsor a laissé un message sur le téléphone de la plaignante pour lui indiquer le numéro de l'incident et lui dire de rappeler le lendemain.

- c. Le 17 mai 2024, à 6 h 35, la plaignante a appelé l'Unité des communications du Service de police de Windsor pour rouvrir l'appel et l'a informé qu'elle serait disponible après 9 h 30. La plaignante était contrariée par le retard de plusieurs jours dans l'intervention. À 16 h 44, la plaignante a rappelé pour s'enquérir de l'heure estimée d'arrivée et a plutôt été informée du retard dans l'intervention. La plaignante a rappelé à 17 h 51 et a de nouveau demandé à connaître l'heure estimée d'arrivée et a été informée qu'un retard important était à prévoir. La plaignante a fait savoir qu'elle attendrait la police. La plaignante a appelé à 23 h 07 et s'est informée de l'heure estimée d'arrivée et a de nouveau été informée qu'un retard important était à prévoir. La plaignante a fait savoir qu'elle attendrait.
- d. Le 18 mai 2024, à 11 h 30, la plaignante a appelé l'Unité des communications du Service de police de Windsor pour obtenir une heure estimée d'arrivée pour la police. La plaignante a mentionné qu'elle n'était pas satisfaite du retard dans l'intervention et on lui avait fourni les coordonnées de l'APFO.
- e. Le 19 mai 2024, à 10 h 32, la plaignante a appelé l'Unité des communications du Service de police de Windsor pour s'enquérir de l'heure estimée d'arrivée. À 12 h 21, un policier a été dépêché pour répondre à l'appel et à 12 h 22, cet agent était en route pour répondre à l'appel. L'Unité des communications du Service de police de Windsor a appelé la plaignante à 12 h 24 pour l'informer qu'un agent était en route. À 12 h 26, l'agent est arrivé sur place.

3. La plaignante n'était pas toujours disponible pour parler à la police au cours de la période de quatre jours pendant laquelle l'appel a été mis en attente.

- a. Le 15 mai 2024, entre 22 h et 22 h 30, la plaignante a éteint son téléphone et n'était pas disponible pour parler à la police.
- b. Le 16 mai 2024, la plaignante n'a rouvert l'appel qu'à 16 h 25, car elle devait se rendre au travail le matin et assister à des rendez-vous et faire des courses. La plaignante a éteint son téléphone vers 22 h et n'était pas disponible pour parler à la police.
- c. Le 17 mai 2024, la plaignante a appelé la police à 6 h 35, mais lui a fait savoir qu'elle ne serait pas disponible avant 9 h 30.

4. Les procédures du Service de police de Windsor ont été examinées et, en fonction de la détermination de la priorité, cet appel de service a été classé comme une « Intervention de routine ».

a. Cet appel a été classé comme un appel de priorité 3.

b. La procédure exige qu'une unité soit dépêchée pour répondre à l'appel dans un délai d'une heure ou dans les meilleurs délais.

5. Le Service de police de Windsor a répondu à un nombre important d'appels de service de priorité plus élevée (priorité 1 et 2) entre le 15 et le 18 mai 2024.

a. Entre le 15 et le 18 mai 2024, tous les agents disponibles sur les quarts de jour et de nuit ont été pleinement mobilisés pour répondre aux appels de service dont le niveau de priorité était plus élevé, soit un total de 254 appels (101 de priorité 1 et 153 de priorité 2). Ces appels avaient un niveau de priorité plus élevé que celui de la plaignante.

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.