

Décision relative au rapport sur les constatations INV-24-16 concernant les services policiers fournis par le Service de police d'Ottawa

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 d'Ottawa (le « SPO »), alléguant que le SPO n'a pas répondu à un appel de service concernant un vol dans un immeuble d'habitation. Un inspecteur du Service d'inspection des services policiers (le « SISP ») de l'Ontario a enquêté sur la plainte afin de déterminer si le SPO a omis d'offrir des services policiers convenables et efficaces conformément 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 SPO a offert des services policiers convenables et efficaces au sens de la Loi et des règlements.

II. CONTEXTE

- [3] Aux fins de la présente décision, je retiens les faits tels qu'ils ont été exposés par l'inspecteur dans le rapport sur les constatations.
- [4] Le 14 avril 2024 à 0 h 02, le plaignant a communiqué avec le SPO par l'entremise du 911 pour signaler le vol du sac à main et du téléphone de sa mère dans un immeuble d'habitation. Selon le plaignant et les dossiers du système de répartition assisté par ordinateur (Système RAO) du SPO, l'appel a été fait environ 30 minutes après que le vol aurait eu lieu.
- [5] Le préposé aux appels a classé l'appel comme un « appel de service de priorité 3 » et l'a d'abord signalé comme un vol « en cours ». Conformément au protocole de réponse aux appels du SPO qui fait partie de la politique sur les communications et la répartition du SPO n° : 2:01, un appel doit se voir attribuer une priorité 3 lorsqu'il y a un incident où il est raisonnable de croire qu'un délai prolongé d'intervention peut mettre en danger des personnes, des biens ou des éléments de preuve (avec un délai d'intervention visé de 30 minutes, 90 % du temps).
- [6] À 0 h 07, le plaignant a informé le préposé aux appels du SPO qu'il ne savait pas où se trouvait le suspect. Il a mentionné qu'il n'avait pas vu le suspect quitter l'immeuble et qu'il y avait des caméras à chaque étage du bâtiment.

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*.

- [7] À 0 h 24, le superviseur des communications du SPO a ajouté une remarque aux dossiers du Système RAO où il a mentionné que, en raison du temps écoulé depuis l'incident, le plaignant pouvait à présent effectuer un signalement en ligne au sujet de l'affaire. À 0 h 27, un message vocal a été laissé au sujet de la plainte pour l'informer que la police ne se présenterait pas sur place et qu'il pouvait effectuer un signalement en ligne au sujet de l'affaire sur le site Web du SPO.
- [8] À 0 h 37, l'appel est clos. Aucun agent n'a été dépêché sur les lieux.
- [9] En raison du temps écoulé et de la possibilité offerte au plaignant de signaler l'affaire en ligne, l'appel a en fait été reclassé en « appel de priorité 6 ». Le protocole de réponse aux appels du SPO souligne que la classification d'un appel en appel de priorité 6 prévoit, entre autres critères, qu'il n'est pas nécessaire de protéger la scène, qu'il n'y a aucune preuve matérielle à recueillir et qu'il n'y a aucune blessure ou possibilité de blessure (dans le but de répondre efficacement dans les 24 heures suivant la saisie de l'appel en utilisant le personnel du Centre d'appels ou des moyens d'intervention conventionnels).
- [10] Il est indiqué dans le rapport sur les constatations que, au moment de l'appel du plaignant, des incidents jugés plus urgents avaient été signalés au SPO, notamment un appel concernant un cas de conduite avec facultés affaiblies qui a amené les agents à intervenir en priorité sur cet appel et sur d'autres appels de priorité plus élevée.
- [11] Un membre de la famille du plaignant a signalé le vol en ligne. Le 23 avril 2024, le SPO a confié l'affaire à un agent de l'Unité des réponses alternatives aux fins d'enquête. L'agent a examiné un nombre limité de vidéos de l'immeuble d'habitation pour tenter d'identifier les parties en cause. Le 25 avril 2024, après avoir examiné l'incident, l'agent a rempli un rapport d'enquête dans lequel il a conclu que les éléments de preuve étaient insuffisants et ne permettaient pas de poursuivre l'enquête.

III. QUESTIONS EN LITIGE

- [12] La seule question à examiner est celle de savoir si le SPO a offert des services policiers convenables et efficaces en réponse à l'appel du plaignant et au signalement du vol.

IV. ANALYSE

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

[13] J'ai conclu que le SPO s'est bien acquitté de ses fonctions de prise d'appels et de répartition. Le SPO a également assuré une intervention d'urgence compte tenu de l'établissement de l'ordre de priorité objectivement raisonnable et conforme aux politiques établies du SPO. Le SPO a mené une intervention appropriée par rapport au risque évalué, aux renseignements connus à ce moment-là, aux ressources disponibles et à la nécessité d'assurer une intervention plus immédiate à d'autres appels dont la priorité était plus élevée à ce moment-là. Je fournis ci-après les motifs de mes conclusions.

[14] L'article 10 de la Loi 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.

[15] Le paragraphe 11(1) de la Loi définit les services policiers « convenables et efficaces » comme exigeant que les fonctions policières, y compris l'exécution de la loi, soient assurées conformément aux normes prévues dans les règlements d'application de la Loi, entre autres exigences :

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. [soulignement ajouté]

[16] 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 sont énoncées dans les règlements d'application de la Loi. Les dispositions suivantes du règlement, [Règl. de l'Ont. 392/23](#) Services policiers convenables et efficaces (dispositions générales), sont pertinentes pour la présente décision, dans la mesure où elles concernent les exigences d'un service de police relatives à l'intervention d'urgence pour les appels de service et la répartition de ces appels :

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. (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.

[17] De plus, comme cette affaire exigeait la tenue d'une enquête criminelle, les normes du Règlement d'application de la Loi ([Règl. de l'Ont. 395/23](#) : Enquêtes) sont pertinentes. Cela comprend des dispositions sur l'affectation des enquêteurs aux dossiers :

5. Toutes les enquêtes sont menées par un enquêteur ou un enquêteur principal, comme en décide un superviseur.

6. (1) Si, dans l'exercice de ses fonctions, un membre d'un service de police a connaissance d'une affaire mentionnée au paragraphe (2) et croit qu'un superviseur n'en a pas encore été avisé, il en avise un superviseur le plus tôt possible conformément aux procédures d'enquête.

(2) Les affaires visées au paragraphe (1) sont les suivantes :

[...]

2. Une affaire à l'égard de laquelle il y a des motifs raisonnables de soupçonner qu'une infraction au *Code criminel* (Canada), à la *Loi réglementant certaines drogues et autres substances* (Canada) ou à la *Loi sur le cannabis* (Canada) a été ou sera commise.

7. (1) Dès qu'il est avisé d'une affaire en application de l'article 6, le superviseur établit si elle devrait faire l'objet d'une enquête.

(2) S'il établit que l'affaire devrait faire l'objet d'une enquête, le superviseur, en se fondant sur les facteurs suivants, charge un enquêteur ou un enquêteur principal de la mener :

1. Tous les renseignements alors disponibles au sujet de l'affaire devant faire l'objet de l'enquête.

2. Le degré de complexité de l'enquête.

3. Les préoccupations en matière de sécurité publique et les répercussions sur la collectivité découlant de l'affaire devant faire l'objet de l'enquête.

4. Les ressources exigées pour l'enquête et la durée prévue de l'enquête.

5. Toute procédure d'enquête applicable.

b) Le SPO a fourni des services policiers convenables et efficaces relativement à l'appel et au signalement du vol

[18] Rien dans le rapport sur les constatations n'indique que le SPO ne s'est pas conformé aux exigences applicables en matière de prise d'appels, de répartition ou d'enquêtes criminelles.

[19] Trente (30) minutes s'étaient écoulées entre le moment du vol présumé et l'appel au SPO. Même si certains renseignements indiquaient que le suspect se trouvait peut-être encore dans l'immeuble d'habitation au moment de l'appel, il n'y avait de toute façon aucun renseignement précis sur le suspect sur lequel la police aurait pu se fier pour identifier la personne à ce moment-là. De plus, au moment de l'appel, le SPO répondait à un appel concernant un cas de conduite avec facultés affaiblies qui exigeait une attention plus urgente et une intervention immédiate des agents déployés en poste.

[20] À mon avis, il était tout à fait raisonnable dans les circonstances que l'appel soit reclassé de « priorité 3 » à « priorité 6 », compte tenu du temps écoulé entre le moment du vol et l'appel de service, du fait qu'il n'y avait aucun renseignement disponible qui permettait d'identifier le suspect au moment de l'intervention et du fait que le SPO répondait en même temps à des appels plus urgents. Le plaignant a été informé que la police ne se présenterait pas en personne et s'est vu offrir la possibilité de faire un signalement en ligne concernant l'affaire aux fins d'examen et de suivi (et a reçu par messagerie vocale des directives sur la façon de le faire).

[21] Une plainte en ligne a ensuite été déposée. Au besoin, la plainte a été confiée à un agent qui a enquêté sur l'affaire. Après avoir examiné l'incident, y compris certaines séquences vidéo, l'agent a conclu que les éléments de preuve étaient insuffisants et ne permettaient pas de poursuivre l'enquête, et l'enquête a été close.

[22] Je conclus que le processus d'enquête suivant le signalement en ligne était complet et convenable dans les circonstances. Il satisfait aux exigences en matière d'application raisonnable de la loi et de prestation de services de police.

[23] Bien qu'il ne s'agisse pas d'un problème de conformité, j'aimerais aborder brièvement une question qui pourrait améliorer la façon dont les appels de service sont traités de façon uniforme. Dans cette situation, l'appel de service a été reclassé comme étant de priorité inférieure en fonction, en partie, du temps qui s'était écoulé entre le moment où le vol présumé s'était produit et le moment où l'appel a été fait au SPO. Il s'agit d'un facteur raisonnable et pertinent lors de l'établissement de l'ordre de priorité des appels auxquels le SPO doit répondre. Parfois, le passage du temps peut entraîner un changement dans la situation générale – comme le départ d'un suspect d'un secteur – qui justifie la reclassification d'un appel de service, car le risque pour la sécurité publique diminue et une intervention d'urgence immédiate n'est pas nécessaire en ce qui concerne la conservation de la preuve ou d'autres raisons. Pour veiller à ce que le temps écoulé soit un critère pris en compte dans l'établissement de l'ordre de priorité des appels (parmi les autres critères applicables), j'incite le SPO à intégrer expressément ce facteur à sa procédure de classification des appels. L'intégration de cette partie de la procédure permettra de s'assurer que ce facteur est compris et pris en compte de façon uniforme par les préposés aux appels et les superviseurs.

V. CONCLUSION

[24] Le SPO a fourni des services policiers convenables et efficaces en réponse à l'appel du plaignant et à son signalement concernant le vol.

Date : 27 août 2026

Original signé par

Ryan Teschner
*Inspecteur général des
services policiers*

RAPPORT SUR LES CONSTATATIONS

Service de police d'Ottawa

**Enquête sur les plaintes au
sujet des services policiers en
vertu de l'alinéa 107 (1) a)
(INV-24-16)**

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

2 janvier 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
Collecte et analyse des données du Service de police	5
CONSTATATIONS DE L'ENQUÊTE	8

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. Cette plainte portait sur le défaut, de la part du Service de police d'Ottawa (SPO), de répondre à un appel de service concernant un vol. La plaignante a indiqué qu'elle avait appelé le SPO pour signaler le vol du sac à main et du téléphone de sa mère alors qu'elle se trouvait à l'intérieur de l'immeuble. Elle explique qu'elles se trouvaient dans le hall d'entrée lorsque le vol a été commis, environ 30 minutes plus tôt, et que, selon elle, la suspecte se trouvait toujours dans l'immeuble. La plaignante a affirmé avoir reçu l'instruction de demeurer dans le hall, qu'un agent allait être dépêché. Elle a expliqué qu'elles avaient attendu dans le hall, mais qu'aucun agent ne s'était présenté. Selon ses dires, elle n'avait pas non plus été informée qu'aucun agent ne viendrait.

Le service de police mis en cause

Nom du service de police : Service de police d'Ottawa

Quartier général du service : 474, rue Elgin, Ottawa (Ontario) K2P 2E6

Chef de police : Eric Stubbs

Chef de police depuis novembre 2022

Effectif total du service : (de fait et autorisé)

- **Nombre de membres assermentés :**
De fait : 1 584
Autorisés : 1 570
- **Nombre de membres civils :**
De fait : 706
Autorisés : 717

Aire géographique de service

- Superficie totale couverte : Environ 2 778 kilomètres carrés
- Population desservie : Environ 1,11 million

Dispositions législatives et réglementaires applicables

[Le paragraphe 11 \(1\)](#) de la *LSCSP* stipule 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 suivant a été examiné en tenant compte des allégations formulées dans la plainte :

[Règlement de l'Ontario 392/23 : Services policiers convenables et efficaces \(dispositions générales\)](#)

RÉSUMÉ DE L'ENQUÊTE MENÉE

Collecte et analyse des données du Service de police

Après un examen approfondi des documents fournis par le SPO, les renseignements suivants ont été découverts.

Les dossiers du Système de répartition assistée par ordinateur (Système RAO) indiquent que la plaignante a appelé le 911 le 14 avril 2024 à 0 h 02 pour signaler le vol du sac à main de sa mère. Selon les premières remarques, le vol s'est produit environ 30 minutes avant l'appel au 911 et la suspecte était présumée se trouver toujours dans l'immeuble. L'appel a été identifié comme un vol en cours et classé comme un appel de service de priorité 3. À 0 h 07, le préposé aux appels a inscrit la mention suivante dans le Système RAO : [traduction] « Question : Un retard dans l'intervention risque-t-il de mettre en danger des personnes ou des éléments de preuve? Réponse : Oui. » À 0 h 07, la plaignante a informé le préposé aux appels du SPO qu'elle ne savait pas où se trouvait la suspecte, mais qu'elle ne l'avait pas vue quitter l'immeuble. De plus, la plaignante a informé le préposé aux appels du SPO que l'immeuble était équipé de caméras à chaque étage. À 0 h 24, le surveillant des communications du SPO a ajouté une remarque au dossier dans le Système RAO, indiquant qu'en raison du temps écoulé entre l'incident et le moment présent, la plaignante pouvait à présent effectuer un signalement en ligne. À 0 h 27, un message vocal a été laissé à la plaignante pour lui conseiller d'effectuer un signalement en ligne. À 0 h 37, l'intervention a été levée.

Un enregistrement audio du message vocal de 0 h 27 laissé par le SPO à la plaignante a été examiné. L'enregistrement a confirmé que la plaignante avait été informée que la police ne se rendrait pas sur place et qu'elle pouvait déposer une plainte par l'entremise du site Web du SPO.

Le rapport d'incident de la police a révélé qu'un membre de la famille de la plaignante avait effectué un signalement en ligne concernant un vol survenu le 14 avril 2024.

Le 23 avril 2024, l'affaire a été confiée à un agent de l'Unité des réponses alternatives (URA). L'URA s'occupe des signalements effectués en ligne et par téléphone, fournit une réponse initiale aux appels de priorité « 6 », mène des enquêtes de suivi mineures et fournit de l'information aux membres du public sur les lois fédérales, provinciales et municipales. Les agents évaluent les signalements reçus, assurent un suivi au besoin et gèrent les dossiers se trouvant dans la file d'attente de l'URA. L'URA gère régulièrement un grand nombre de cas, notamment les vols, les fraudes, les incidents suspects, les méfaits, le vol à l'étalage, les vols d'automobiles, les vols d'essence, les différends et le harcèlement. Ces agents sont affectés à un poste de police et assurent la coordination avec les policiers de patrouille, les enquêteurs de la section des affaires générales et les constables spéciaux pour la collecte de preuves et l'apport d'un soutien.

L'agent de l'URA a communiqué avec la Société de logement communautaire d'Ottawa et a demandé à consulter les enregistrements des caméras. L'agent a reçu un nombre limité de vidéos de la Société de logement communautaire d'Ottawa et les a transmises aux agents du SPO pour tenter d'identifier les parties concernées.

Le 25 avril 2024, après avoir effectué l'examen de l'incident, l'agent a rempli un rapport de conclusion d'enquête indiquant que les éléments de preuve étaient insuffisants et ne permettaient pas de poursuivre l'enquête. De plus, l'agent a déclaré ce qui suit : [traduction] « il a été déterminé qu'une infraction criminelle avait bel et bien eu lieu, mais en raison de preuves insuffisantes ou contradictoires, la police ne peut justifier le dépôt d'une accusation ».

La politique sur les communications et la répartition du SPO, intitulée Communications/Dispatch Policy No: 2:01 a été consultée. Cette procédure comprend un protocole de réponse aux appels qui décrit les critères pour déterminer la priorité d'un appel et définit, pour chaque priorité, les types d'appels ainsi que les buts et les objectifs.

Comme l'appel a été classé comme étant de priorité 3, le protocole de réponse aux appels a été examiné. Les appels de priorité 3 sont définis comme des incidents dans lesquels il est raisonnable de croire qu'un retard prolongé dans l'intervention peut mettre en danger des personnes, des biens ou des éléments de preuve.

Le but est d'atteindre un délai d'intervention compris entre 0 et 30 minutes, dans 90 % des cas. L'objectif est d'assurer une intervention appropriée et rapide pour tous les

appels de priorité 3. Le protocole stipule que toute personne se trouvant à proximité de la zone peut agir à titre de renfort. Bien que l'appel ait d'abord été classé comme étant de priorité 3, compte tenu du temps écoulé et de l'instruction donnée à la plaignante de signaler l'incident en ligne, il a en définitive été reclassé en priorité 6. Un tableau sommaire comparant la classification des appels de priorité 3 avec celle des appels de priorité 6 est fourni ci-dessous à titre de référence.

Priorité	Critères	Définitions	But
Priorité 3	Le retard peut mettre en danger des personnes, des biens ou des éléments de preuve	Infraction au <i>Code criminel</i> en cours ou risque apparent de blessures	≤ 30 minutes, 90 % du temps
Priorité 6	Présence policière non requise sur les lieux; aucune blessure; aucun témoin non identifié	Intervention d'une unité de rechange/non mobile appropriée (p. ex., Unité de rapport de police, téléphone, autre organisme)	Dans les 24 heures suivant la prise de l'appel

La politique du SPO sur les procédures opérationnelles normalisées de la direction des patrouilles a été examinée. Il a été souligné que cette politique était en cours de révision aux fins de mise en conformité avec la *LSCSP*.

La politique sur les procédures opérationnelles normalisées décrit les niveaux généraux de dotation, les effectifs des unités, la dotation à l'échelle du secteur et de la ville, les congés et les déploiements, pour ne nommer que quelques sujets.

Dans le cadre de cette politique, le tableau de dotation sectorielle recommandée de 2019, qui décrit le nombre minimal de voitures par quart de travail, a été examiné. Le tableau de service du 14 avril 2024 a été examiné et il a été confirmé que le nombre requis d'agents affectés à cette zone était conforme au tableau de dotation sectorielle du SPO.

Au moment de l'appel de la plaignante, des incidents jugés plus urgents avaient été signalés, notamment un cas de conduite avec facultés affaiblies, ce qui a conduit les agents à intervenir en priorité sur ces appels.

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. Le 14 avril 2024, la plaignante a appelé le Service de police d'Ottawa au 911 pour signaler un vol. Aucun agent n'a été dépêché sur les lieux.

- a. Le Système RAO confirme qu'un appel au 911 a été effectué le 14 avril 2024, à 0 h 02.
- b. L'appel a été classé comme étant de priorité 3 par le préposé aux appels du SPO et le vol a d'abord été noté comme étant « en cours ».
- c. Le dossier du Système RAO indique un délai de 30 minutes entre le moment du vol et l'appel au SPO.
- d. La plaignante a noté dans l'argument joint à sa plainte que le vol avait eu lieu 30 minutes son appel au 911.
- e. À 0 h 27, un message vocal lui a été laissé par le SPO avec des instructions lui enjoignant d'effectuer un signalement en ligne et l'intervention a été levée.
- f. La directive donnée à la plaignante était de signaler l'incident en ligne, puis l'appel a été reclassé comme étant de priorité 6.

2. Une enquête de suivi sur le vol a été effectuée par le SPO.

- a. Un membre de la famille de la plaignante a effectué un signalement en ligne.
- b. Le 23 avril 2024, un agent de l'URA a été chargé d'enquêter sur la plainte pour vol.
- c. Le 25 avril 2024, l'agent a rempli un rapport d'enquête indiquant que les éléments de preuve n'étaient pas suffisants pour poursuivre l'enquête.

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.