

Décision relative au rapport sur les constatations INV-24-35 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 la police n'a pas répondu à un appel de service concernant un homme endormi dans une tente sur le terrain d'une école élémentaire. Un inspecteur du Service d'inspection des services policiers (« SISP ») de l'Ontario a enquêté sur la plainte afin de déterminer si le SPO 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 SPO ne s'est pas conformé à la Loi et aux règlements.

II. CONTEXTE

- [3] Je retiens les faits tels qu'ils ont été résumés dans le rapport sur les constatations.
- [4] Le 3 mai 2024, le concierge d'une école élémentaire a trouvé un homme installé dans une tente aménagée à 60 mètres de l'entrée latérale de l'école. Il a appelé le 911 à 6 h 50 pour demander l'aide de la police afin de chasser l'homme avant l'arrivée des élèves de l'école. Malgré plusieurs autres appels au 911, la police n'est pas intervenue malgré la proximité de l'homme et de sa tente avec l'école. Les appelants ont été informés que les ressources limitées du SPO et la faible priorité de l'appel retardaient l'intervention.
- [5] Finalement, le directeur de l'école s'est approché de la tente, a arraché la bâche et a crié après l'homme visiblement inconscient qui se trouvait à l'intérieur jusqu'à ce qu'il se réveille et qu'il parte enfin. Le directeur a constaté la présence d'accessoires de consommation de drogues à l'intérieur de la tente.

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] À peu près quatre heures après le premier appel au 911, sans intervention de la police et sans rappel de la police pour fournir une explication, le directeur de l'école a appelé le 911 pour informer le SPO qu'il avait interpellé l'individu, qu'il avait exigé qu'il parte, et que l'individu avait obtempéré. À ce moment-là, le SPO a clos l'appel de service.

III. QUESTIONS EN LITIGE

- [7] Le fait que le SPO n'a pas répondu aux appels au 911 de l'école constituait-il un défaut de fournir des services policiers convenables et efficaces?

IV. ANALYSE

La classification de cet appel comme un appel de priorité 4

- [8] Je comprends, d'après le rapport sur les constatations, que le nombre d'appels et le nombre d'appels en cours au moment de cet incident étaient importants. Par exemple, lorsque le premier appel au 911 a été reçu, neuf appels étaient en attente dans la file d'attente de la Division centrale (où cet appel de service avait été fait). Il convient de noter que huit des neuf appels ont été classés comme des appels de priorité 4 – le même niveau de priorité attribué par le premier préposé aux appels pour l'appel de service fait par l'école.

- [9] Une heure après le premier appel au 911 de l'école, il restait encore quatre appels de priorité 4 dans la file d'attente. Deux heures plus tard, il restait un appel de priorité 3 et deux appels de priorité 4 dans la file d'attente avant l'appel de l'école. Trois heures et demie après le premier appel fait par l'école au 911, le répartiteur du SPO a signalé qu'il n'y avait toujours aucun policier disponible pour intervenir.

L'établissement de l'ordre de priorité des appels au 911 par le SPO dans ce dossier n'était pas raisonnable

- [10] L'enquête n'a pas révélé à quel moment, le cas échéant, le répartiteur du SPO a été informé de la présence d'accessoires pour consommation de drogues dans la tente de l'individu. Néanmoins, compte tenu de l'ensemble des circonstances, y compris la proximité d'une école élémentaire d'une personne ayant des antécédents inconnus et le risque qui en découle pour la sécurité des enfants, j'estime que l'approche du SPO à l'égard de l'établissement de l'ordre de priorité des nombreux appels effectués au 911 n'était pas raisonnable.

[11] Ce n'est pas la première fois que j'examine cette question en ce qui concerne les pratiques de répartition du SPO. Dans ma décision du 30 décembre 2025², j'ai examiné la question d'un appel de service concernant une personne imprévisible qui tentait d'entrer dans une garderie. J'ai observé ce qui suit :

Je me rends compte que le niveau de priorité attribué à un appel est fondé sur les faits connus à ce moment-là, l'application de la procédure interne et le jugement. Je comprends également le travail très difficile que font les préposés aux appels et les répartiteurs au 911. Ils accomplissent un travail essentiel qui passe souvent inaperçu et qui peut souvent être traumatisant, et c'est seulement grâce à eux que les gens de toute la province peuvent avoir accès à l'aide en cas d'urgence dont ils ont besoin. Ils doivent prendre des décisions en une fraction de seconde, souvent en fonction de renseignements incomplets. Néanmoins, je suis d'avis que compte tenu des faits qui ont été présentés lors de l'appel initial au 911 et des risques présents, le niveau de priorité aurait dû être plus élevé que celui qui a été attribué. Il aurait été pertinent d'attribuer un niveau de priorité plus élevé, ce qui aurait également permis une intervention policière plus immédiate³.

[12] Dans cette situation, je crains que des facteurs importants comme le caractère vulnérable de la population touchée (c.-à-d. des enfants) et le contexte environnant (c.-à-d. la proximité d'une école élémentaire) n'aient pas été bien pris en compte par rapport à la priorité attribuée à l'appel de service. Si le préposé aux appels du SPO était au courant de la présence des accessoires de consommation de drogues, cela renforcerait la décision prise concernant l'ordre de priorité.

[13] En fin de compte, le personnel scolaire a été contraint de prendre la situation en main en s'approchant de la tente et de la personne qui se trouvait à l'intérieur. Bien qu'il ait réglé la situation à ce moment, compte tenu des préoccupations inhérentes en matière de sécurité et de la population vulnérable à proximité, c'est précisément à ce moment que le SPO ou un fournisseur de services similaire possédant l'expertise et les ressources appropriées devrait intervenir.

² Inspecteur général des services policiers, *Décision relative au rapport sur les constatations INV-24-10 concernant les services policiers fournis par le Service de police d'Ottawa*, 30 décembre 2025 : <https://www.iopontario.ca/fr/decisions/decisions-de-lig/decisions-de-lig-concernant-les-rapports-sur-les-constatations-2024-11>.

³ INV-24-10, paragraphe 12.

Le caractère raisonnable exige une évaluation continue de l'établissement de l'ordre de priorité des appels au 911, et non seulement une approche « premier entré, premier sorti ».

- [14] À mon avis, il faut mettre davantage l'accent sur la réévaluation constante et continue de l'établissement de l'ordre de priorité des appels de service. Il semble, d'après les renseignements analysés par l'inspecteur, qu'une fois qu'un appel est classé comme un appel de priorité 4, il y a peu, voire aucune, évaluation supplémentaire pour établir si, parmi les appels classés selon le même niveau de priorité, il est nécessaire d'assurer une différenciation supplémentaire. À l'heure actuelle, il semble que les appels ayant le même niveau de priorité 4 soient simplement traités selon le principe du « premier entré, premier sorti ».
- [15] De plus, les ressources disponibles et affectées à la zone pendant ce quart de travail sont pertinentes pour mon évaluation de cette plainte. L'analyse m'amène à conclure que le SPO bénéficierait d'une procédure plus nuancée pour l'établissement de l'ordre de priorité des appels, surtout dans la catégorie des appels de priorité 4 – une procédure qui permet de mieux distinguer les divers risques que présente chaque appel, la durée pendant laquelle le risque était présent et le milieu d'où provient l'appel de service.
- [16] En conclusion, je suis convaincu que le SPO n'a pas fourni des services policiers convenables et efficaces dans ces circonstances.

V. DIRECTIVE IMPOSÉE

- [17] En vertu du paragraphe 125(1) de la Loi, je suis autorisé à donner une directive visant à remédier à un acte ou à une omission qui entraînera probablement une non-conformité à la Loi et à ses règlements ou à prévenir un tel acte ou une telle omission.

[18] Comme j'ai conclu à la non-conformité dans ces circonstances, j'ordonne par la présente que les mesures suivantes soient prises :

- i. La Commission du SPO fournira une orientation stratégique supplémentaire pour donner suite à l'établissement initial de l'ordre de priorité des appels, ainsi qu'à l'évaluation continue des appels de même priorité. L'orientation supplémentaire portera également sur les situations où les appels de service de même priorité sont mis en file d'attente, de manière à fournir une évaluation plus nuancée et continue qui tient compte du caractère et de la diversité des risques pour la sécurité publique, particulièrement dans la mesure où des populations vulnérables sont concernées.
- ii. Le chef de police met au point une procédure assurant la mise en œuvre opérationnelle de cette politique de la commission.
- iii. La nouvelle politique ou la politique modifiée de la commission et la procédure du chef correspondante doivent être transmises à mon bureau dans les 90 jours suivant la date de la présente décision.

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-24-35)**

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

7 juillet 2026

TABLE DES MATIÈRES

À PROPOS DE L'INSPECTEUR GÉNÉRAL DES SERVICES POLICIERS ET DU SERVICE D'INSPECTION DES SERVICES POLICIERS	3
INTRODUCTION.....	3
APERÇU DE L'ENQUÊTE.....	4
La plainte.....	4
Le service de police mis en cause	4
Dispositions législatives et réglementaires applicables.....	4
RÉSUMÉ DE L'ENQUÊTE MENÉE.....	5
Examen des dossiers du Service de police d'Ottawa	6
Procédures du Service de police d'Ottawa	6
Formation des préposés aux appels et répartiteurs du Service de police d'Ottawa	8
État de la formation des préposés aux appels/répartiteurs concernés	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.ioptario.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 des services policiers en vertu des dispositions de l'article 108 de la LSCSP. Il a été allégué que le 30 mai 2024, les agents du Service de police d'Ottawa (SPO) ne se sont pas présentés ou n'ont pas répondu à un appel fait par le personnel d'une école primaire à propos de la présence d'une personne inconsciente dans une tente. La tente se trouvait à environ 60 mètres de l'endroit où les jeunes élèves et les parents entrent pour accéder au service de garde et aux services scolaires.

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 (au 25 juin 2025)

Autorisés : 1 570

- **Nombre de membres civils :**

De fait : 706 (au 25 juin 2025)

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

En vertu de [l'article 11 \(1\)](#) de la LSCSP, 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

On a tenté de faire un suivi auprès de la partie plaignante par courriel, sans réponse. Compte tenu de l'absence de réponse, il a été déterminé que, compte tenu de la présentation initiale détaillée, aucun autre renseignement n'était requis pour aller de l'avant.

La partie plaignante indique dans sa plainte que le 30 mai 2024, un concierge de l'école primaire a appelé le SPO à 6 h 50 pour signaler qu'une tente était érigée à environ 60 mètres de l'entrée de côté de l'école où les parents et les jeunes élèves entrent pour accéder au service de garde ou aux services scolaires.

La partie plaignante a indiqué qu'à 7 h 37, la direction de l'école a fait un deuxième appel au 911 pour demander l'aide de la police avant que les élèves commencent à arriver.

La partie plaignante a noté qu'à 7 h 50, la direction de l'école a retiré la bâche de la tente et a découvert une personne inconsciente à l'intérieur de la tente. Le membre de la direction a crié trois fois après la personne avant qu'elle finisse par se réveiller. La direction aurait ordonné à la personne de quitter les lieux immédiatement.

La partie plaignante indique que la direction de l'école a fait un suivi auprès du SPO à 11 h 00. Au cours de la période de 4 heures, il n'y a eu aucun contact avec un policier et aucun appel au concierge ou à la direction de l'école. La partie plaignante a déclaré avoir été informée que le manque de service était attribuable au fait que les ressources du SPO étaient limitées et que l'appel n'était pas une priorité.

La partie plaignante a déclaré qu'aucune explication n'avait été fournie quant à la raison pour laquelle le SPO n'avait pas rappelé les membres du personnel qui avaient demandé de l'aide. La partie plaignante a souligné dans sa plainte que la personne sur place avait des objets à l'intérieur de la tente à des fins de consommation de drogue et que la sécurité des enfants aurait pu être menacée si la personne avait été violente.

Examen des dossiers du Service de police d'Ottawa

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

Le 30 mai 2024, à 6 h 56, un appel a été fait au 911. L'appel concernait une personne importune qui se trouvait à l'intérieur d'une tente installée sur le terrain de l'école, à environ 60 mètres de l'entrée du côté de l'école où les parents et les jeunes élèves entrent pour accéder au service de garde et aux services scolaires.

Une vérification du système de répartition assisté par ordinateur a révélé qu'à 6 h 58, l'appelant a demandé l'aide d'un agent pour que la personne soit expulsée des terrains de l'école et que la tente doit être retirée. L'appel a été jugé comme une « priorité 4 » par le préposé aux appels. Le préposé aux appels a recueilli des renseignements auprès de l'appelant, y compris si une intervention sur place était requise, ce à quoi l'appelant a répondu « oui ». L'appel de service a été fait au sein de la Division centrale du SPO.

Un deuxième appel a été fait au 911 par le même appelant à 7 h 39. L'appelant a demandé l'heure d'arrivée prévue de la police et a été informé par le préposé aux appels que les agents arriveraient lorsque ce serait possible.

À 7 h 54, la direction de l'école a appelé le 911 pour obtenir une heure d'arrivée estimative et a été informée par le préposé aux appels que les agents arriveraient lorsque ce serait possible.

La transcription du système de répartition a révélé qu'à 10 h 36, le préposé aux appels a noté qu'aucune unité n'était disponible pour intervenir. Un autre appel a été fait au 911 à 10 h 58, et l'appelant a informé le personnel des communications que la personne avait été invitée à quitter les lieux de l'école et qu'elle avait bel et bien quitté la propriété de l'école. À 11 h 11, un superviseur a clos l'appel.

Procédures du Service de police d'Ottawa

La politique sur les communications et la répartition du SPO no : 2:01 a été examinée; elle décrit les critères pour déterminer la priorité d'un appel, les définitions des types d'appels, et les buts et les objectifs pour chaque priorité. Un tableau sommaire comparant les classifications des appels de priorité 1 à 4 est fourni ci-dessous à titre de référence.

Priorité	Critères	Définitions	Objectif
Priorité 1	Lorsqu'il y a un danger de mort imminent connu	L'utilisation connue d'armes, les blessures apparentes mettant la vie en danger et les appels d'aide d'un agent	15 minutes, 95 % du temps
Priorité 2	Lorsqu'il y a un risque de lésions corporelles graves	Présence connue d'armes, blessures graves apparentes et infractions criminelles graves en cours contre une personne	15 minutes, 90 % du temps
Priorité 3	Le délai peut mettre en danger ou en péril des personnes, des biens ou des éléments de preuve	Infraction au Code criminel en cours ou risque apparent de blessures	30 minutes, 90 % du temps
Priorité 4	Tous les autres incidents nécessitant une intervention mobile	Infractions non en cours avec témoins ou preuves sur les lieux et appels non urgents nécessitant la présence de policiers.	120 minutes, 90 % du temps

Cet appel de service a été classé comme priorité 4. Les appels de priorité 4 sont définis notamment comme des infractions qui ne sont pas en cours lorsque des témoins sont sur les lieux; des infractions qui ne sont pas en cours lorsque des preuves peuvent être recueillies sur les lieux; et tous les appels de nature non urgente lorsque la présence policière sur les lieux est requise.

L'objectif de temps de réponse est de 120 minutes, dans 90 % des cas. L'objectif est d'assurer une réponse appropriée et rapide à tous les appels de priorité 4. Si l'objectif de réponse de 120 minutes n'est pas atteint, le chef d'équipe ou le superviseur s'assurera de communiquer avec le plaignant ou la plaignante. Le plaignant sera informé du retard et du fait que le sergent d'état-major de la division (ou une personne désignée) ou le superviseur régional a été avisé afin de régler la question rapidement.

Le protocole de réponse aux appels exige également que la priorité soit accordée au secteur (zone) ou aux unités mobiles lors d'un appel de priorité 4. Si une voiture du secteur n'est pas disponible, n'importe quelle unité divisionnaire peut être utilisée. La « grille de répartition » du *protocole de réponse aux appels* fournit un aide-mémoire pour chaque appel prioritaire, décrivant les critères, le temps de réponse et l'emplacement de sécurité pour chaque appel prioritaire. L'emplacement de sécurité pour un appel de priorité 4 ne provient que de la zone de l'incident.

Le 30 mai 2024, à 6 h 56, les appels en file d'attente du SPO ont révélé qu'au moment de l'appel de l'école, il y avait 9 appels en attente pour la Division centrale, dont un de priorité 3 et les huit autres de priorité 4. À 8 h, la Division centrale comptait toujours quatre appels de priorité 4 devant l'affaire de la partie plaignante. À 10 h, les appels en file d'attente pour la Division centrale comprenaient un appel de priorité 3 reçu à 9 h 51 et deux appels de priorité 4 devant l'affaire de la partie plaignante.

La politique du SPO sur les procédures opérationnelles normalisées 3.17-1 de la direction des patrouilles a été examinée. Cette procédure est actuellement à l'étude en raison de l'entrée en vigueur de la LSCSP en avril 2024. Cette procédure vise à définir les attentes concernant plusieurs facteurs ayant une incidence sur la gestion efficace des ressources pour les opérations des pelotons de première ligne et des quarts fixes. La procédure décrit les niveaux généraux de dotation, les effectifs des unités, la dotation du secteur et de la ville, les congés et les déploiements, pour n'en nommer que quelques-uns. Dans le cadre de cette politique, on a examiné le tableau de dotation sectorielle recommandé – nombre minimal de voitures par quart de travail (2019). Le tableau indique que la Division centrale devrait avoir au moins [caviardé – par. 1(1)1 – Règl. de l'Ont. 317/24].

Le tableau de service du 30 mai 2024 a été examiné. Pendant le tableau de service de jour (de 6 h 45 à 17 h 30), il y avait [caviardé – par. 1(1)1 – Règl. de l'Ont. 317/24].

Formation des préposés aux appels et répartiteurs du Service de police d'Ottawa

Lorsqu'une personne est embauchée au Centre des communications du SPO, elle est inscrite à une formation de cinq semaines. Durant la formation en classe, les nouveaux membres sont exposés aux rôles et aux responsabilités d'un préposé aux appels et d'un répartiteur, ainsi qu'aux normes provinciales relatives à la qualité de service, conformément aux directives du ministre du Solliciteur général. Voici d'autres thèmes de la formation : Intervention échelonnée aux appels du 911, responsabilités et éthique, mieux-être et ergonomie, limites du SPO, protocoles de réponse aux appels, grille de répartition, politiques et procédures, parcours d'appel, formation sur la répartition assistée par ordinateur, formation sur le Centre d'information de la police canadienne (CIPC), formation sur la poursuite visant l'appréhension d'un suspect (PAS), parcours de première ligne, ainsi que divers cours en ligne offerts par le Réseau canadien du savoir policier (RCDSP).

Une fois la partie en classe terminée, le membre est jumelé à un formateur pour la formation à la prise d'appels. Les nouveaux membres reçoivent une formation sur la façon de répondre aux appels 911 ainsi que sur la ligne des appels non urgents du SPO. Après environ 350 à 400 heures de formation, le membre est « libéré » et travaille sans l'aide du formateur. Après quelques mois, le membre est jumelé à un formateur pour commencer la formation sur la répartition. Il s'agit d'une formation pratique qui ne se fait pas en classe. Habituellement, un membre s'entraîne à la répartition pendant encore 2 ou 3 mois avant d'être complètement libéré.

De plus, des cours obligatoires sont requis tout au long de la carrière des membres du personnel des communications. La formation continue comprend notamment des cours sur la sensibilité culturelle et l'humilité, le service à la clientèle accessible dans un milieu policier, le projet de loi 168 sur la santé et la sécurité au travail, le témoin actif dans l'application de la loi, le racisme envers les Noirs et bien d'autres. En général, le chef de police donnera des ordres sur la formation obligatoire que les membres du SPO doivent suivre.

Pendant la partie en classe de la formation, environ trois jours sont consacrés à l'examen, à l'apprentissage et à la compréhension de toutes les politiques et procédures, y compris les procédures opérationnelles sectionnelles concernant l'« entrée sans autorisation/expulsion ». Pour la répartition, les répartiteurs doivent respecter le protocole de réponse aux appels. Ce protocole est enseigné pendant la formation en classe dans le cadre du programme de formation et est revu à nouveau pendant la formation sur la répartition.

État de la formation des préposés aux appels/répartiteurs concernés

Le principal responsable des appels pour cet incident compte 19,5 années de service et d'expérience. Comme la partie plaignante a rappelé pour demander l'heure d'arrivée estimée des agents, un deuxième préposé aux appels est concerné. Cette personne était alors une recrue en formation et était jumelée à un formateur. Le répartiteur pour cet incident compte 37 années de service au sein du SPO. Comme l'appel est resté dans la file d'attente pendant environ 4 heures, un deuxième répartiteur a pris le relais. Ce répartiteur possède 7,5 années d'expérience. Toutes les personnes concernées sont à jour en ce qui concerne leur formation obligatoire et ont suivi toutes les mises à jour de formation continue requises.

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 SPO a reçu un appel concernant une personne importune et une tente installée près de l'entrée d'une école primaire le 30 mai 2024.

- a. Le 30 mai 2024, à 6 h 56, un appel est fait au 911 par un employé de l'école primaire. L'appel a été fait pour demander l'aide de la police pour expulser une personne importune et retirer une tente sur le terrain de l'école.
- b. La transcription du système de répartition assistée par ordinateur indique qu'à 7 h 39, un deuxième appel a été fait au 911. L'appelant a demandé l'heure estimée d'arrivée d'un agent. L'appelant a été informé que la police s'y rendrait lorsque ce serait possible.
- c. La transcription du système de répartition assistée par ordinateur révèle qu'à 7 h 54, la direction de l'école a appelé le 911 pour connaître l'heure d'arrivée estimée et a été informée par le préposé aux appels que ce serait lorsqu'un agent serait disponible.
- d. La direction de l'école a par la suite retiré la bâche de la tente, a découvert une personne inconsciente à l'intérieur, l'a réveillée et lui a ordonné de quitter la propriété.
- e. La transcription du système de répartition assistée par ordinateur indique qu'un autre appel a été fait au SPO à 10 h 58. Une mise à jour a été faite auprès du SPO pour l'informer que la personne avait été invitée à quitter les lieux de l'école et que celle-ci avait répondu à la demande.
- f. À 11 h 11, un superviseur a clos l'appel, indiquant que la personne importune était partie.

2. L'appel de service initial au SPO a été fait à 6 h 56 et a été classé comme une priorité 4. Le délai entre l'appel initial au 911 et la clôture de l'appel par un superviseur du répartiteur est d'environ quatre heures. Aucune unité n'était disponible pour répondre à l'appel de service, et la police ne s'est pas présentée à l'école.

- a. L'appel de service initial est entré au SPO à 6 h 56.
- b. Au moment de l'appel, neuf appels étaient déjà en attente pour la Division centrale, l'un étant classé comme priorité 3 et les huit autres comme priorité 4.
- c. Le système de répartition assistée par ordinateur indique que l'appel de la partie plaignante a été classé comme une priorité 4.
- d. Les appels de priorité 4 concernent des infractions qui ne sont pas en cours, mais qui ont des témoins sur les lieux, des situations où des preuves peuvent être recueillies sur les lieux et des incidents de nature non urgente qui nécessitent tout de même la présence policière.
- e. Le tableau de service de jour à compter de 6 h 45 indiquait [caviardé – paragraphe 1(1)1 – Règl. de l'Ont. 317/24].
- f. Des appels supplémentaires au SPO demandant une heure d'arrivée estimée ont été faits à 7 h 39 et 7 h 54.
- g. À 8 h, quatre appels de priorité 4 demeuraient en file d'attente devant les appels de la partie plaignante.
- h. À 10 h 36, le préposé aux appels a noté qu'aucune unité n'était disponible pour répondre à l'appel.
- i. Pour un appel de priorité 4, la priorité devrait être accordée au secteur (zone) ou aux unités mobiles. Si une voiture du secteur n'est pas disponible, n'importe quelle unité divisionnaire peut être dépêchée. Toutefois, cette unité doit être dépêchée de la zone où l'incident s'est produit.
- j. À 10 h, les appels en file d'attente comprenaient un appel de priorité 3 reçu à 9 h 51 et deux appels de priorité 4 devant l'affaire de la partie plaignante.
- k. Il n'y a pas eu de suivi avec l'école par le SPO après 7 h 54.

- l. À 10 h 58, la direction de l'école a de nouveau contacté le SPO pour signaler que la personne importune était partie.
- m. Selon le protocole de réponse aux appels du SPO, l'objectif d'un appel de priorité 4 est un temps de réponse de 120 minutes, 90 % du temps. Si cet objectif n'est pas atteint, le chef d'équipe ou le superviseur doit communiquer avec le plaignant.
- n. À 11 h 11, un superviseur a clos l'appel, indiquant que la personne importune était partie.

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.