

Décision relative au rapport sur les constatations INV-24-25 concernant les services policiers fournis par le Service de police de Toronto

Décision rendue par :

Joseph Maiorano, sous-inspecteur général des services policiers

I. INTRODUCTION

- [1] Cette décision traite d'une plainte reçue par l'inspecteur général des services policiers contre le Service de police de Toronto (« SPT »), alléguant qu'un préposé aux appels de la police a eu un comportement discriminatoire fondé sur la race du plaignant en posant des questions sur la consommation possible de drogues et d'alcool. Un inspecteur du Service d'inspection des services policiers (le « SISP ») de l'Ontario a enquêté sur la plainte afin de déterminer si le SPT avait omis de se conformer à la *Loi de 2019 sur la sécurité communautaire et les services policiers*, L.O. 2019, chap. 1, annexe 1 (la « Loi ») ou à ses règlements.
- [2] À la suite d'un examen du rapport sur les constatations de l'inspecteur¹, qui est joint à la présente décision à l'annexe A, et pour les motifs qui suivent, je conclus que le SPT s'est conformé à la Loi et aux règlements.

II. CONTEXTE

- [3] Le plaignant a appelé le numéro de téléphone non urgent du SPT à quatre reprises en mars et avril 2024 pour demander l'intervention de la police. Le voisin du plaignant aurait laissé du papier de toilette souillé à la porte d'entrée du plaignant.
- [4] Dans deux des quatre appels, le préposé aux appels de la police a demandé au plaignant s'il avait consommé de la drogue ou de l'alcool. Dans les autres appels, on n'a pas posé ces mêmes questions au plaignant.
- [5] Le plaignant s'est senti humilié et perturbé par les questions, qu'il a jugées inappropriées. Le plaignant affirme qu'il ne consomme ni drogue ni alcool. Il croit qu'on lui a posé certaines questions en raison de son adresse résidentielle, de sa race, de son apparence et de son accent.

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*.

III. QUESTIONS EN LITIGE

- [6] La seule question à trancher en l'espèce est de savoir si les questions posées par le préposé aux appels du SPT au plaignant concernant la consommation de drogues ou d'alcool constituent une violation de la Loi ou de ses règlements.

IV. ANALYSE

- [7] L'inspection a permis d'examiner attentivement les enregistrements audio et les détails de répartition de chacun des appels du plaignant au SPT faits en mars et avril 2024, ainsi que la formation, les politiques et les procédures des Services de communication du SPT à l'intention des répartiteurs de la police et des personnes qui prennent des appels.
- [8] Les procédures du SPT exigent que les demandes de renseignements sur la consommation d'alcool, la consommation de drogues ou les problèmes de santé mentale fassent partie d'une liste standard de questions qui peuvent être posées lors d'appels pour des cas comme les différends entre voisins, l'inconduite ou les clients indésirables. Ces questions sont également intégrées à certaines procédures pour diverses situations, comme les appels de service pour les cas de personnes en crise et de violence conjugale.
- [9] La question de savoir si une question précise sur la consommation de drogues ou d'alcool est posée dépend du type d'appel de service ainsi que des signes précis que présente l'appelant, comme une élocution anormalement rapide ou difficile, la difficulté à former des phrases incohérentes, le saut d'un sujet à l'autre, l'hystérie, des émotions exagérées ou une manifestation de paranoïa.
- [10] En vertu de la formation et de la politique du SPT, les préposés aux appels doivent évaluer chaque appel en fonction des circonstances individuelles présentes dans un appel donné. En l'espèce, les préposés à chaque appel semblaient avoir évalué les circonstances de chaque situation selon les signes que présentait le plaignant. Cela concorde avec le fait que le plaignant s'est fait poser des questions sur la consommation de drogue ou d'alcool dans certains appels, mais pas dans d'autres.

[11] Rien n'indique que la race, l'accent ou l'adresse résidentielle du plaignant ont joué un rôle quelconque dans la décision des préposés à l'appel de poser les questions mises en cause. De plus, il n'y a aucune preuve que les personnes qui prennent des appels du SPT ont eu un comportement discriminatoire. Les questions mises en cause n'ont été posées que lors des appels où le plaignant présentait des signes possibles d'une personne en crise.

V. CONCLUSION

[12] Je ne trouve aucune preuve que le Service de police de Toronto n'a pas respecté la Loi ou ses règlements.

Date : 27 août 2026

Original signé par

Joseph Maiorano
*Sous-inspecteur général des
services policiers*

RAPPORT SUR LES CONSTATATIONS

Service de police de Toronto

**Enquête sur les plaintes au sujet
des services policiers en vertu de
l'alinéa 107 (1) a)
(INV-24-25)**

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

10 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
Dossiers du Service de police de Toronto	5
Matériel de formation du Service de police de Toronto	8
Procédure du Service de police de Toronto.....	9
Entrevue avec le plaignant	9
Entrevue avec le Service de police de Toronto.....	10
CONSTATATIONS DE L'ENQUÊTE	13

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 allègue que, lors d'un appel à la ligne pour les situations non urgentes du Service de police de Toronto (SPT) le 3 avril 2024, le préposé à l'appel a posé des questions au plaignant au sujet de la consommation d'alcool ou de drogues. Le plaignant a également déclaré s'être fait poser la même question lors d'un appel précédent à cette même ligne le 3 mars 2024. Le plaignant estime que le service des communications du SPT a adopté un comportement discriminatoire fondé sur sa race en lui posant des questions sur la consommation d'alcool ou de drogues.

Le service de police mis en cause

Nom du service de police : Service de police de Toronto

Quartier général du service : 40, rue College, Toronto (Ontario) M5G 2J3

Chef de police : Myron Demkiw

Chef de police depuis décembre 2022

Effectif total du service : (de fait et autorisé)

- Nombre de membres assermentés :
De fait : 5 340
Autorisés : 5 542
- Nombre de membres civils :
De fait : 2 587
Autorisés : 2 665

Aire géographique de service

- 635,3 kilomètres carrés
- Population d'environ 3 179 225 personnes dans la collectivité

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 de l'Ontario 392/23 : SERVICES POLICIERS CONVENABLES ET EFFICACES \(DISPOSITIONS GÉNÉRALES\)](#) a été examiné en tenant compte des allégations formulées dans la plainte.

[Le Règlement de l'Ontario 125/24 : DISPOSITIONS TRANSITOIRES](#)

L'événement faisant l'objet de l'enquête a débuté le 3 mars 2024, avant l'entrée en vigueur de la LSCSP le 1^{er} avril 2024, et s'est poursuivi jusqu'au 3 avril 2024, après la date de transition.

Conformément à l'article 3 du Règlement de l'Ontario 125/24, lorsqu'un événement fait partie d'une série qui s'étend à la fois avant et après la date de transition, l'inspecteur général peut exercer le pouvoir que lui confère la LSCSP à l'égard de l'ensemble de la série.

RÉSUMÉ DE L'ENQUÊTE MENÉE

Dossiers du Service de police de Toronto

Le plaignant avait appelé le SPT à quatre reprises entre le 3 mars et le 3 avril 2024. Les quatre appels portaient sur une plainte en cours concernant un autre résident vivant au même étage que le plaignant.

Appel du 3 mars 2024

Les dossiers du système de répartition assistée par ordinateur (RAO) du 3 mars 2024 indiquent que l'appel a été classé comme une vérification du bien-être (priorité 4). La transcription indique que l'adresse est celle d'un immeuble de la Toronto Community Housing Corporation (TCHC) et qu'elle comprend un numéro de téléphone de sécurité. À plusieurs reprises tout au long de la transcription, le préposé à l'appel a indiqué que les propos du plaignant étaient décousus. Le préposé a également écrit que le plaignant avait l'air d'une personne en crise (PEC).

Le plaignant a déclaré qu'un voisin de son étage jetait quotidiennement du papier de toilette souillé dans le couloir depuis le 2 février 2024. Le préposé à l'appel a noté qu'il n'y avait aucune violence physique, qu'il y avait eu des cris et que le voisin avait dit des choses désobligeantes au plaignant dans le passé. La transcription se lit ensuite comme suit : *[traduction]* « Aucune arme vue, aucune blessure; on ignore si le voisin a bu ou pris de la drogue, et le plaignant n'a pas bu ni pris de drogue. » Le préposé à l'appel a écrit que les questions avaient rendu le plaignant très agité. Enfin, le plaignant a fourni une description du voisin, et des agents ont été envoyés sur place.

L'enregistrement audio de l'appel du 3 mars 2024 dure 8 minutes et 29 secondes. Le plaignant a fait part de son inquiétude concernant le voisin, dont le comportement perdurait depuis le 2 février 2024. Il a mentionné une intervention policière antérieure en fournissant les dates et les numéros d'insigne. Le préposé à l'appel a posé des questions de clarification sur l'identité du voisin, son numéro d'appartement, ses antécédents de violence et si l'incident s'était produit ce jour-là ou avant. Le préposé à l'appel a indiqué que des agents seraient envoyés sur place, mais a expliqué qu'il fallait poser certaines questions dont les réponses seraient « habituellement oui; non; ou je ne sais pas ». Le plaignant a demandé pourquoi ces questions devaient être posées; le préposé aux appels a expliqué qu'il fallait poser ces questions standards aux deux parties afin d'assurer la sécurité des agents.

Le préposé à l'appel a demandé au plaignant s'il avait vu le voisin tenir une arme, s'il avait été blessé ou avait besoin d'une ambulance et si des problèmes de santé mentale entraient en ligne de compte concernant le voisin ou lui-même. Le préposé s'est informé de la consommation possible d'alcool ou de drogue par le voisin. En réponse, le plaignant a demandé « qui fournit ce questionnaire » et « comment le saurais-je? » Le préposé a expliqué que « je ne sais pas » était une réponse acceptable, mais qu'il était tenu de poser la question pour assurer la sécurité des agents. Le préposé a ensuite demandé au plaignant : « Consommez-vous de l'alcool ou de la drogue? » Le plaignant a répondu avoir déjà déclaré qu'il ne consommait pas d'alcool et qu'il [caviardé – alinéa 1 (1) 2 – Règl. de l'Ont. 317/24]. Le préposé a répondu « C'est bien, Monsieur » et a précisé que « non » était une bonne réponse, mais que les questions devaient tout de même être posées. L'appel s'est terminé par la demande du préposé à l'appel de décrire le voisin.

Appel du 6 mars

L'appel du 6 mars (d'une durée de 3 minutes et 29 secondes) a été classé comme un différend (priorité 4) et faisait suite à la plainte du 3 mars. La transcription indique que l'adresse est celle d'un immeuble de la Toronto Community Housing Corporation (TCHC) et qu'elle comprend un numéro de téléphone de sécurité. La transcription n'indique pas que le plaignant semblait être en crise, ni qu'il y a eu des questions sur la consommation d'alcool ou de drogues. Le plaignant ne mentionne pas cette date dans sa plainte.

Appel du 2 avril

L'appel du 2 avril (d'une durée de 6 minutes et 49 secondes) a été catégorisé comme du harcèlement (priorité 6) et concernait la même préoccupation à propos du voisin. La transcription indique que l'adresse est celle d'un immeuble de la Toronto Community Housing Corporation (TCHC) et qu'elle comprend un numéro de téléphone de sécurité. La transcription n'indique pas que le plaignant semblait être en crise, ni qu'il y a eu des questions sur la consommation d'alcool ou de drogues. Le plaignant ne mentionne pas cette date dans sa plainte.

Les enregistrements audio des appels du plaignant au SPT du 6 mars et du 2 avril 2024 suivent des tendances similaires. Dans les deux appels, le plaignant a demandé le numéro d'insigne du préposé à l'appel, a révélé que sa surveillance des appels était active et a signalé des problèmes persistants avec un voisin qui remontaient à février. Le plaignant a tenté de décrire les incidents antérieurs et les agents en cause. Le plaignant n'a pas été interrogé au sujet de la consommation d'alcool ou de drogues lors de ces appels.

Appel du 3 avril

Les détails du système de RAO au 3 avril 2024 indiquent que le type d'événement est du harcèlement (priorité 6). La transcription indique que l'adresse est celle d'un immeuble de la Toronto Community Housing Corporation (TCHC) et qu'elle comprend un numéro de téléphone de sécurité. Le plaignant a déploré qu'un résident ait laissé du papier de toilette souillé devant la porte du logement du plaignant et sur celle-ci. La situation perdurerait depuis février. Le plaignant aurait parlé à TCHC, qui n'aidait pas, et aucune ambulance n'était nécessaire. Le préposé à l'appel a noté que le plaignant avait refusé de répondre aux questions. Le préposé a indiqué que le plaignant semblait être en crise.

Lors de l'appel du 3 avril 2024, le plaignant a mentionné le numéro de l'événement du 2 avril 2024, lorsque les agents n'étaient pas disponibles pour se rendre sur place. Le préposé à l'appel a demandé au plaignant de confirmer son nom, son adresse, sa date de naissance, son numéro de téléphone ainsi que le numéro d'appartement du voisin. Le préposé à l'appel a indiqué que des questions standards seraient posées et a interrogé le plaignant au sujet de la consommation d'alcool ou de drogues. Le plaignant s'y est opposé, a refusé de répondre aux questions et a demandé à parler à un superviseur. Le préposé a expliqué qu'il posait des questions pour établir un appel de service et que si le plaignant ne voulait pas répondre, il mettrait fin à l'appel. Le plaignant a refusé de répondre, et le préposé à l'appel a indiqué qu'un appel de service serait créé lorsque des agents seraient disponibles, puis a raccroché.

Matériel de formation du Service de police de Toronto

Le matériel de formation fourni par l'Unité de formation des services de communications du SPT souligne l'importance que les préposés aux appels s'expriment avec clarté et cohérence lorsqu'ils parlent à des appelants. Il incombe au préposé de s'exprimer aussi précisément que possible lors d'un appel. Les propos du préposé à l'appel sont utiles aux agents qui interviennent, car ils donnent un aperçu de la nature de l'incident et de l'état émotionnel des parties en cause.

L'inclusion d'observations sur l'état émotionnel apparent de l'appelant peut aider le répartiteur et les agents présents à réagir efficacement à la situation. Les préposés aux appels ne doivent jamais présumer de l'information ni laisser leurs opinions personnelles influencer sur leur évaluation d'une situation. Si un appelant semble intoxiqué, le préposé à l'appel doit demander sans détour : « Avez-vous bu? »

La directive concernant l'affichage de renseignements concernant un lieu d'intérêt (LI) stipule que les préposés aux appels/répartiteurs doivent consulter les renseignements sur un LI dès qu'ils deviennent disponibles. Les données sur un LI comprennent des renseignements sur les visites antérieures de la police, des détails sur les circonstances spéciales et tout renseignement pertinent provenant du Centre d'information de la police canadienne (CIPC) pour un lieu donné.

Les données sur les LI doivent être vérifiées à la fois par le préposé à l'appel après qu'il a confirmé l'adresse et par le répartiteur lors de l'envoi de l'appel aux agents intervenants. Si l'appel initial indique que l'appelant peut être une personne en crise (PEC), la politique du SPT exige que le préposé à l'appel pose des questions sur la consommation d'alcool et de drogues et traite l'appel comme étant potentiellement lié à une PEC. Toutes les questions posées visent à assurer la sécurité du public et des agents, et à recueillir les premiers détails sur l'incident signalé.

Procédure du Service de police de Toronto

La politique du SPT sur les personnes en crise pour son Unité des services de communications définit une personne en situation de crise comme un membre du public dont le comportement l'amène à entrer en contact avec les services d'urgence, soit en raison d'un besoin apparent de soins d'urgence dans le système de santé mentale, soit parce qu'elle vit une crise mentale, émotionnelle ou de consommation de substances impliquant un comportement suffisamment erratique, menaçant ou dangereux pour que les services d'urgence soient appelés afin de protéger la personne ou son entourage. Cela comprend les personnes qui peuvent avoir besoin d'une évaluation en vertu de la *Loi sur la santé mentale*.

La politique stipule que lorsqu'un préposé aux appels reçoit des renseignements indiquant qu'une personne peut vivre une crise mentale, émotionnelle ou liée à la consommation de substances, il doit déterminer si des soins médicaux sont nécessaires. Le préposé à l'appel doit créer un événement qui comprend le plus de renseignements possible, y compris l'emplacement, le type de lieu, le nom, l'âge et la description de la personne. De plus, le préposé à l'appel doit s'informer de la présence et des antécédents d'armes et de violence, ainsi que de la présence de drogues et d'alcool et de tout médicament que la personne peut prendre.

Entrevue avec le plaignant

Le plaignant a utilisé son système de surveillance des appels pour enregistrer ses appels au répartiteur du SPT le 3 mars et le 3 avril 2024.

Le plaignant a indiqué qu'un voisin de son immeuble avait lancé à plusieurs reprises du papier hygiénique souillé devant sa porte et qu'il voulait que la police se rende sur place et fasse enquête. Les préposés aux appels ont demandé au plaignant s'il avait consommé de la drogue ou de l'alcool ce jour-là. Le plaignant s'est senti « humilié », « consterné » et « déconcerté » par la question. Ils lui ont dit qu'ils posaient cette question pour assurer la sécurité des policiers, mais le plaignant a trouvé cette question choquante et étrange, puisqu'on ne lui avait jamais posé cette question lors d'appels précédents à la ligne pour les situations non urgentes. Il souligne que cette série de questions est posée de plus en plus souvent.

Le plaignant a informé le préposé aux appels que [caviardé – alinéa 1 (1) 2 – Règl. de l'Ont. 317/24].

Il a demandé à parler à un superviseur pour lui exprimer ses préoccupations; celui-ci lui explique que les questions sur la consommation d'alcool ou de drogues sont des procédures habituelles prescrites par la haute direction des services de communications du SPT.

Le plaignant s'est décrit comme [caviardé – alinéa 1 (1) 2 – Règl. de l'Ont. 317/24].

Le plaignant réside dans son appartement du Toronto Community Housing depuis plus de vingt ans. Il explique qu'en raison de difficultés persistantes avec des personnes dans son immeuble, il appelle souvent la ligne pour les situations non urgentes afin de demander de l'aide concernant certains comportements. Il estime que ses interactions fréquentes avec le SPT comportaient un traitement discriminatoire fondé sur son lieu de résidence. Il a établi une analogie pour illustrer son propos : c'est comme essayer d'assurer une voiture; votre traitement dépend de la région dans laquelle vous vivez. Vous pouvez être marginalisé selon la région dans laquelle vous vivez.

Le plaignant croit qu'on lui pose certaines questions en raison de sa résidence, de sa race, de son apparence et de son accent. Il se demande si le personnel est adéquatement formé pour comprendre les divers antécédents et accents, soulignant la population multiculturelle de Toronto. Il se dit préoccupé par le fait que son accent et son teint mènent à des suppositions sur la consommation d'alcool ou de drogue, même s'il ne participe à aucune activité illégale. Il s'est décrit comme un [caviardé – alinéa 1 (1) 2 – Règl. de l'Ont. 317/24] et s'est demandé s'il semblait avoir des problèmes d'élocution lorsqu'il a appelé la police. Il estime que l'Unité des services de communications du SPT fait preuve de discrimination à son égard en raison de sa race, de son emplacement et de son accent.

Entrevue avec le Service de police de Toronto

Une réunion a eu lieu avec le personnel de l'Unité des services de communication du SPT pour obtenir des précisions sur les procédures. Étaient présents à la réunion le commandant par intérim de l'unité, le coordonnateur de la formation et le gestionnaire adjoint des opérations par intérim. Le SPT indique que des questions concernant la consommation d'alcool ou de drogues peuvent être posées lors de tout appel de service où les policiers sont présents, particulièrement lorsque ceux-ci entrent dans une résidence ou interagissent avec une ou plusieurs personnes. Ces questions sont posées pour assurer la sécurité à la fois des citoyens et des agents, en aidant les intervenants à comprendre la situation où ils doivent intervenir.

Le SPT a déclaré que les demandes de renseignements sur la consommation d'alcool, la consommation de drogues ou les problèmes de santé mentale font partie d'une liste standard de questions habituellement posées lors d'appels comme les différends entre voisins, l'inconduite ou les clients indésirables. Ces questions sont également intégrées à certaines politiques pour diverses situations, comme les cas de personnes en crise et de violence conjugale.

La politique sur les personnes en crise sert à aborder un large éventail de situations, de mineures à extrêmes. Les préposés aux appels suivent la politique en utilisant des techniques de désamorçage et en posant des questions structurées comme « Où êtes-vous? », « Qui êtes-vous? » et « Quel est le principal problème? ». Les préposés aux appels posent ensuite d'autres questions stratégiques selon la situation, comme la présence d'armes, d'alcool ou de drogues, ou de médicaments prescrits.

Le SPT explique qu'il n'y a pas de critères précis pour désigner une personne comme PEC, et que chaque appel se présente différemment. Cependant, il peut y avoir certains indicateurs comme parler rapidement, former des phrases incohérentes, sauter d'un sujet à l'autre, troubles de l'élocution, hystérie, émotions exprimées de façon excessive ou faire preuve de paranoïa. Étant donné que les évaluations sont réalisées par téléphone, les préposés aux appels utilisent des expressions comme « on dirait » ou « pourrait être » pour décrire ce qu'ils entendent. Finalement, les agents présents évalueront et détermineront la situation à leur arrivée.

La désignation d'une personne comme PEC reflète un moment de crise, pas nécessairement un problème de santé mentale. Cette désignation peut être utilisée par les préposés aux appels pour communiquer l'état émotionnel de l'appelant pendant l'interaction. Les préposés aux appels priorisent la sécurité et l'efficacité en adaptant les questions selon la présentation de l'appelant et la nature de l'appel.

Le SPT explique que pour tout bâtiment du TCHC, le système inscrira automatiquement le numéro de téléphone à des fins de sécurité du TCHC, qui peut régler des problèmes mineurs ou des différends entre voisins au lieu des policiers ou assister à un appel avec la police. Le SPT indique que cela ne tient pas compte de l'évaluation de l'appel par le préposé, qui doit néanmoins être évalué au vu des faits rapportés.

Lorsqu'il a été question des raisons pour lesquelles les quatre appels ont été gérés différemment, la consommation d'alcool et de drogues ayant fait l'objet de questions deux fois, le SPT a indiqué que cela illustre la façon dont l'appelant se présente au préposé aux appels à ce moment-là et ce qu'il entend concernant les questions qui pourraient être posées. S'il faut un certain temps à un préposé aux appels pour déterminer la nature de l'appel, il peut poser d'autres questions, notamment celles liées à la consommation d'alcool ou de drogues. Cela dépend également de la façon dont le préposé perçoit le ton émotionnel de l'appelant – les questions sur la consommation d'alcool ou de drogues pourraient permettre de mieux comprendre l'état émotionnel de l'appelant. Les appels ont été classés différemment : vérification du bien-être, différend et harcèlement. Le SPT souligne que les types d'événements se chevauchent souvent et que plusieurs classifications peuvent s'appliquer selon la situation.

Le SPT indique qu'il peut être approprié de mettre fin à l'appel sur la ligne pour les situations non urgentes si la situation s'envenime avec l'appelant, si celui-ci refuse de répondre aux questions et s'il ne se calme pas malgré une explication de la raison pour laquelle les questions sont posées. Si on continue de poser des questions à l'appelant et que celui-ci ne veut pas répondre, cela pourrait aggraver la situation et ne pas être productif.

Le SPT indique qu'il n'y a aucune trace de conversation du plaignant avec un superviseur. Si une telle conversation avait eu lieu, elle aurait été enregistrée. Toutefois, si les préposés aux appels reçoivent une chronologie, ils peuvent être en mesure de faire une recherche manuelle dans leur système.

Les préposés aux appels du SPT suivent huit semaines de formation en classe, suivies de dix semaines de formation sur place. Le programme couvre une vaste gamme de sujets, dont la sensibilisation à la santé mentale, les techniques de désamorçage, la politique sur les personnes en crise, les lignes directrices générales sur la prise d'appels et le service à la clientèle, pour n'en nommer que quelques-uns. Pendant la partie en classe de huit semaines, les stagiaires fréquentent également le collège du SPT aux côtés de tous les nouveaux employés et suivent une semaine de formation sur les services de police équitables et impartiaux.

En ce qui concerne l'état émotionnel de l'appelant, on apprend aux préposés à poser des questions directes pour éviter les suppositions et s'assurer que les premiers intervenants comprennent bien la situation. La formation comprend un apprentissage fondé sur des scénarios, des appels audio réels et des évaluations pratiques pour aider les stagiaires à reconnaître une communication efficace et à éviter tout langage qui pourrait envenimer une situation.

Les stagiaires effectuent des modules sur l'éthique et la diversité, notamment sur des sujets comme l'inclusion des personnes 2SLGBTQ+, les expériences autochtones et les préjugés raciaux. Une évaluation des compétences permet de s'assurer que les préposés peuvent répondre adéquatement et sans parti pris aux communautés diverses de Toronto.

Le SPT explique qu'en raison de la diversité culturelle de Toronto, il n'offre pas de formation sur le modèle linguistique ou le style de communication de chaque culture individuelle. Ces nuances sont plutôt abordées lors de la formation sur place, où des situations en temps réel permettent aux formateurs de guider les préposés aux appels dans des interactions adaptées à la culture. Des services d'interprète comme « Can Talk » sont également offerts pour appuyer la communication. Le formateur sur place veille à ce que les nouveaux préposés aux appels respectent la norme de compétence qui consiste à répondre aux préoccupations de chaque appelant au vu des faits rapportés, sans faire de suppositions fondées sur des différences par rapport à leurs propres antécédents, expériences ou compréhension culturelle.

CONSTATATIONS DE L'ENQUÊTE

Je tire les conclusions suivantes en me fondant sur les documents et les renseignements recueillis pendant l'enquête, qui figurent maintenant dans le présent rapport :

- 1. Le plaignant a communiqué avec le service des communications du SPT les 3 mars, 6 mars, 2 avril et 3 avril 2024 au sujet de la même plainte en cours concernant le voisin. Lors des appels du 3 mars et du 3 avril, il a été questionné sur la consommation d'alcool ou de drogues.**
 - a. Les rapports du système de RAO et les enregistrements audio des quatre dates confirment que le plaignant a demandé l'aide de la police en raison du comportement persistant de son voisin. Les appels suivent des tendances similaires, y compris les demandes de numéros d'insigne du préposé aux appels, la mention que le problème persiste depuis février et les mentions d'une intervention policière antérieure, y compris les numéros d'insigne.
 - b. Le plaignant a indiqué dans ses observations que lors d'appels à la ligne pour les situations non urgentes du SPT le 3 mars et le 3 avril 2024, on lui a posé des questions sur la consommation d'alcool et de drogues.

- c. La transcription du système de RAO du 3 mars 2024 indiquait qu'on ne savait pas si le voisin avait bu ou consommé de la drogue et que le plaignant n'avait consommé ni alcool ni drogue. Il est également noté que le plaignant semblait en crise.
- d. L'enregistrement audio de l'appel du 3 mars 2024 a confirmé que le préposé à l'appel s'était renseigné sur la consommation d'alcool ou de drogues du voisin et du plaignant. L'appel comprenait également des questions sur les armes, les blessures, le besoin d'une ambulance, les problèmes de santé mentale et la description du voisin.
- e. Les enregistrements audio et du système de RAO du 6 mars et du 2 avril n'indiquent pas que le plaignant semblait en crise, et on ne lui a pas posé de questions sur la consommation d'alcool ou de drogue.
- f. Le rapport du système de RAO du 3 avril 2024 indiquait que le problème perdurait depuis février et que le plaignant avait refusé de répondre aux questions et semblait en crise.
- g. L'enregistrement audio du 3 avril 2024 a confirmé qu'après que le préposé à l'appel a vérifié le nom, la date de naissance, l'adresse et le numéro de téléphone du plaignant, on lui a posé deux questions sur la consommation d'alcool ou de drogues, auxquelles le plaignant a refusé de répondre.
- h. Lors de l'entrevue avec le plaignant, celui-ci a confirmé les dates indiquées dans sa présentation de la plainte, et il avait examiné les enregistrements audio avant l'entrevue.

2. Le plaignant estime que l'Unité des services de communication du SPT fait preuve de discrimination à son égard en posant des questions sur la consommation d'alcool ou de drogues selon son lieu de résidence, sa race et son accent.

- a. Lors de son entrevue, le plaignant a déclaré qu'il s'était senti « humilié » et choqué lorsqu'on lui avait posé des questions sur la consommation d'alcool et de drogues, décrivant sa réaction comme étant « consterné » et « déconcerté ».

- b. Il s'est décrit comme [caviardé – alinéa 1 (1) 2 – Règl. de l'Ont. 317/24].
- c. Le plaignant a expliqué qu'il n'aime pas qu'on lui pose des questions sur l'alcool ou les drogues comme [caviardé – alinéa 1 (1) 2 – Règl. de l'Ont. 317/24].
- d. Il croit que le SPT fait des suppositions à son égard en fonction de son accent, ce qui mène à des questions sur la consommation d'alcool ou de drogue.
- e. Il estime aussi que ces suppositions sont influencées par le fait qu'il réside dans un immeuble de la TCHC.

3. L'Unité des services de communication du SPT a indiqué que les quatre appels effectués par le plaignant le 3 mars, le 6 mars, le 2 avril et le 3 avril 2024 et que toutes les questions posées, y compris celles sur la consommation d'alcool ou de drogues, étaient fondées sur la façon dont le plaignant s'était présenté aux préposés à l'appel à ce moment-là.

- a. Le SPT a affirmé que des questions sur la consommation d'alcool ou de drogues pouvaient être posées lors de tout appel de service où la police est présente, surtout lorsqu'elle entre dans une résidence ou interagit avec une ou plusieurs personnes.
- b. Les demandes de renseignements sur la consommation d'alcool, la consommation de drogues ou les problèmes de santé mentale font partie d'une liste standard de questions habituellement posées lors d'appels comme les différends entre voisins, l'inconduite ou les clients indésirables.
- c. Ces questions visent à assurer la sécurité du public et des agents d'intervention en aidant les intervenants à comprendre la nature de la situation.
- d. Les questions posées par les préposés à l'appel varient selon la nature de l'appel et la façon dont l'appelant se présente à ce moment-là.
- e. Les questions concernant la consommation d'alcool et de drogues sont également intégrées à des politiques particulières pour diverses situations, comme les cas de personnes en crise et de violence conjugale.

- f. Si l'appelant est une personne en situation de crise, la politique exige que le préposé à l'appel pose des questions sur la consommation d'alcool et de drogues et traite l'appel en conséquence.
- g. Le SPT précise que pour tout bâtiment du TCHC, le système inscrira automatiquement le numéro de téléphone à des fins de sécurité du TCHC, ce qui lui permettra d'assister aux appels où la présence de la police n'est peut-être pas nécessaire. Ils ont indiqué que l'adresse du plaignant n'a rien à voir avec la décision de poser ou non des questions sur la consommation d'alcool ou de drogues.
- h. Le SPT a déclaré que les quatre appels effectués par le plaignant étaient catégorisés et gérés différemment. La variation des questions et de l'approche lors de chaque interaction reposait uniquement sur la façon dont le plaignant se présentait au moment de chaque appel.
- i. La formation sur les compétences culturelles du SPT, qui dure une semaine, porte sur des services de police équitables et impartiaux et comporte aussi des modules sur l'éthique, les droits de la personne et la diversité, y compris l'inclusion des personnes 2SLGBTQ+, les expériences autochtones et les préjugés raciaux. La sensibilité culturelle est renforcée grâce à la formation sur place. On s'attend à ce que les préposés aux appels respectent les normes de compétence, traitent tous les appelants de façon équitable et évitent les suppositions fondées sur les différences culturelles.

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.