

Décision relative au rapport sur les constatations INV-25-14 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] Cette décision traite d'une plainte reçue par l'inspecteur général des services policiers contre le Service de police d'Ottawa (le « SPO »), alléguant que les policiers ont répondu de façon inadéquate à plusieurs appels de service concernant un individu indésirable qui s'est présenté à plusieurs reprises à une résidence. Un inspecteur du Service d'inspection des services policiers (le « SISF ») 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 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 SPO s'est conformé à la Loi et aux règlements.

II. CONTEXTE

- [3] Le plaignant a fait part de préoccupations concernant la répartition par le service 911 et l'intervention subséquente de la police lors de plusieurs incidents impliquant un individu qui s'est présenté à plusieurs reprises à la résidence d'un ami du plaignant.
- [4] Le premier incident s'est produit le 22 février 2024, lorsque l'individu en question s'est présenté au domicile de l'ami, a frappé à sa fenêtre avant et lui a crié dessus. Le plaignant et son ami croyaient tout naturellement qu'aucune mesure n'avait été prise par la police, étant donné l'absence de rétroaction de la part de la police à l'époque.
- [5] En fait, les dossiers du SPO révèlent que la police a répondu à l'appel de service, a localisé l'individu, l'a identifié et lui a remis une contravention pour intrusion, qui est une infraction provinciale.

¹ L'article 123 de la Loi exige qu'un inspecteur du SISF 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] Le deuxième incident est survenu le 19 juin 2024. Les dossiers du SPO révèlent que la police a reçu un appel au 911 peu après 8 h concernant un individu qui avait sonné à la porte de l'ami, demandé aux enfants leur nom et écrit des commentaires troublants à la craie sur le trottoir devant le domicile. Une priorité de niveau 3 a été attribuée à l'appel et un agent a été envoyé, arrivant sur les lieux à 8 h 27.
- [7] L'agent désigné, l'agent témoin 1, a parlé aux parents des enfants. Les parents ont décrit l'individu qui traînait près de leur maison ce jour-là, qui s'était approché des enfants et leur avait demandé leur nom. De plus, ils ont indiqué avoir trouvé des messages troublants écrits à la craie sur le trottoir à l'extérieur de leur domicile. Les parents ont aussi confirmé que c'est le même individu qui s'était approché de leurs enfants en février lorsqu'ils avaient appelé la police.
- [8] L'agent témoin 1 a confirmé l'appel de service de février et l'identité de l'individu à partir des dossiers du SPO, apprenant également que la personne était inscrite au Registre des délinquants sexuels. Malgré cela et les circonstances environnantes, l'agent a conclu qu'« [...] il n'y a aucune preuve que [l'individu] soit assurément celui impliqué dans l'incident d'aujourd'hui. Pour le moment, il n'y a aucune raison qui donne à penser qu'une infraction criminelle a été commise. »
- [9] Un sergent d'état-major du SPO a par la suite examiné l'appel de service du matin et les renseignements subséquents sur cette affaire recueillis dans le cadre d'autres appels tout au long de la journée. Un deuxième agent, l'agent témoin 2, a été chargé plus tard dans la journée d'enquêter davantage sur l'affaire et a discuté avec les parents le soir même.
- [10] L'enquête subséquente de l'agent témoin 2 comprenait la confirmation de l'identité de l'individu en comparant une récente photographie d'identité judiciaire de l'individu à une photographie prise ce jour-là par les parents, l'obtention de photographies de la trottinette et des messages écrits à la craie sur le trottoir, et la prise de dépositions officielles pour mieux documenter les circonstances. L'agent témoin 2 a finalement conclu qu'il y avait des motifs raisonnables de croire que l'individu avait commis une infraction criminelle. L'agent a entrepris des efforts infructueux pour retrouver l'individu cette nuit-là, mais il a envoyé un courriel à tous les agents du SPO les informant des motifs d'arrestation de l'individu.
- [11] Le lendemain matin, l'agent témoin 3, après avoir lu le courriel, a localisé et arrêté l'individu.

III. QUESTIONS EN LITIGE

[12] La question soulevée dans la présente plainte est de savoir si le SPO s'est conformé à la Loi et au Règl. de l'Ont. 392/23 : *Services policiers convenables et efficaces (dispositions générales)* (le « Règlement ») dans sa réponse à l'appel de service.

IV. ANALYSE

[13] Malgré le retard dans la localisation et l'arrestation de l'individu, je suis convaincu que le SPO s'est conformé aux exigences applicables de la Loi et du Règlement.

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

Services policiers convenables et efficaces

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

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

[15] La prestation de fonctions policières « convenables et efficaces » est toujours assujettie à une norme relative au caractère raisonnable. Cette norme est évaluée en fonction des facteurs énumérés au paragraphe 2(1) du Règlement :

1. Les besoins de la collectivité en matière de services policiers.
2. Les caractéristiques géographiques et socio-démographiques du secteur de responsabilité en matière de services policiers du service de police.
3. La mesure dans laquelle la fonction policière est assurée efficacement dans des collectivités semblables en Ontario ainsi que la manière dont elle y est assurée.

4. La mesure dans laquelle la prestation antérieure de la fonction policière par le service de police a été efficace pour répondre aux besoins de la collectivité en matière de services policiers.

5. Les pratiques exemplaires en ce qui a trait à la fonction policière.

[16] En l'espèce, la Loi m'oblige à examiner la question globale plutôt que la conduite d'un membre individuel du service de police.²

[17] Je n'ai aucune préoccupation concernant l'approche globale de prise d'appels et de répartition et son application précise dans le présent cas. Bien que certains puissent laisser entendre que la décision de priorisation des appels aurait pu être différente, il s'agit en fin de compte d'une décision subjective fondée sur l'information dont dispose immédiatement le preneur d'appels. Rien n'indique qu'il y ait des problèmes avec le système en place pour catégoriser les appels du SPO qui aient entraîné un manquement à fournir des services policiers convenables et efficaces dans le présent cas.

[18] L'incohérence entre l'approche de l'agent qui s'est présenté pour la première fois et de celui qui s'est présenté par la suite est préoccupante à première vue et d'après les renseignements contenus dans le dossier dont je dispose.

[19] Néanmoins, le processus de surveillance interne du SPO en place à l'époque semble avoir fonctionné correctement. L'enquête initiale menée par l'agent témoin 1 a été examinée par un supérieur ce jour-là et, combinée aux renseignements supplémentaires recueillis au cours de cette journée, cela a conduit à une enquête de suivi qui a finalement abouti à l'arrestation de l'individu le lendemain matin. En fin de compte, le SPO a fait ce qui était nécessaire pour fournir des services policiers convenables et efficaces afin que la sécurité publique ne soit pas compromise.

² L'article 111 de la Loi prévoit que l'inspecteur général ne peut mener d'enquêtes « dans le but d'établir si des agents de police ou des constables spéciaux se sont conduits d'une façon qui constitue une faute ».

V. CONCLUSION

[20] Je conclus qu'il n'y a aucune preuve indiquant que le SPO n'a pas respecté la Loi ou le Règlement.

[21] Comme nous l'avons déjà mentionné, la conduite de chaque agent ne relève pas de mon champ de compétence. D'après les renseignements dont je dispose, je crois que l'obligation qui m'incombe d'aviser le directeur des plaintes de l'Agence des plaintes contre les forces de l'ordre a été déclenchée, et je donnerai cet avis³.

Date : 24 Septembre 2026

Original signé par

Ryan Teschner
*Inspecteur général des
services policiers*

³ Le libellé du paragraphe 120(2) est le suivant :

Avis de faute

120 (2) Si l'inspecteur a connaissance, au cours d'une inspection effectuée aux termes de la présente partie, qu'un agent de police, un constable spécial employé par la Commission des parcs du Niagara, un membre d'une commission de service de police, d'un conseil de détachement de la Police provinciale ou d'un conseil de Première Nation sur la Police provinciale, ou un agent de la paix du Service de protection de l'Assemblée législative pourrait s'être conduit d'une façon qui constitue une faute :

- a) l'inspecteur avise l'inspecteur général;
- b) s'il est allégué que la faute a été commise par un agent de police, un constable spécial employé par la Commission des parcs du Niagara ou un agent de la paix du Service de protection de l'Assemblée législative, l'inspecteur général avise le directeur des plaintes.

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-25-14)

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

13 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
Renseignements fournis par la plaignante	5
Dossiers du Service de police d'Ottawa.....	6
Procédures du Service de police d'Ottawa	10
Formation des préposés aux appels et répartiteurs du Service de police d'Ottawa	12
État de la formation des préposés aux appels/répartiteurs concernés	13
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.ioontario.ca/fr.

INTRODUCTION

Le présent rapport est présenté à l'inspecteur général des services policiers par un inspecteur nommé par l'inspecteur général, qui a mené une enquête en vertu de la partie VII de la [Loi de 2019 sur la sécurité communautaire et les services policiers](#) (LSCSP).

APERÇU DE L'ENQUÊTE

La plainte

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 Service de police d'Ottawa (SPO) n'avait pas fourni des services policiers adéquats et efficaces en omettant d'envoyer des agents en réponse à un appel fait concernant un individu indésirable à une résidence.

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

- 2 778 kilomètres carrés
- Population d'environ 1,11 million de personnes dans la collectivité

Dispositions législatives et réglementaires applicables

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

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

RÉSUMÉ DE L'ENQUÊTE MENÉE

Renseignements fournis par la plaignante

La plaignante a fait part de préoccupations concernant l'intervention de la police et du service 911 lors d'incidents impliquant un individu qui s'est présenté à plusieurs reprises à la résidence d'une amie de la plaignante. La plaignante n'était **pas** la partie touchée par les incidents sous-jacents, mais a été impliquée en communiquant avec la police au nom de l'amie.

Selon la plaignante, le premier incident s'est produit en février 2024, lorsqu'un homme s'est présenté au domicile de l'amie, a frappé à sa fenêtre avant et lui a crié après. Selon la plaignante, [traduction] « aucune mesure n'a été prise par la police et l'homme a disparu ».

La plaignante précise que le 19 juin 2024, le même homme est revenu et a eu un comportement inquiétant envers les enfants de l'amie, que la plaignante a qualifié de comportement de leurrage. L'amie et son mari ont tenté d'obtenir l'aide de la police en appelant le 911 et la ligne d'appels non urgents. On aurait dit au mari que l'affaire ne constituait pas une urgence, et les agents qui ont répondu à l'appel ont par la suite informé l'amie qu'ils ne pouvaient pas prendre d'autres mesures en l'absence d'une ordonnance restrictive ou d'un engagement de ne pas troubler l'ordre public.

L'homme serait revenu de nouveau le 19 juin 2024 et aurait laissé un scooter, qui selon la plaignante avait été volé, sur les marches avant de la maison de l'amie. L'homme aurait déclaré que le scooter était pour « ses garçons » (Les garçons de l'homme). L'amie était craintive et réticente à communiquer avec le 911 en raison de ses interactions antérieures. La plaignante a par la suite communiqué avec la police au nom de son amie pour mettre à jour le rapport existant et demander que des agents soient dépêchés. Le répartiteur a informé la plaignante que la police serait envoyée.

La plaignante affirme qu'après avoir attendu environ 80 minutes que la police vienne, elle a communiqué avec la ligne d'appels non urgents pour obtenir une mise à jour, après quoi elle a été informée qu'aucun agent n'avait été dépêché en réponse à l'appel précédent. La plaignante a déclaré que la divergence dans l'information était pénible et inacceptable.

Dossiers du Service de police d'Ottawa

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

Le 22 février 2024, un individu indésirable a été observé en train de regarder dans une résidence située dans la ville d'Ottawa. Lorsque la résidente a demandé à l'individu de quitter la propriété, il a refusé de le faire. La résidente a ensuite appelé le SPO. Des agents se sont rendus à l'adresse, ont trouvé l'homme et lui ont remis un avis d'intrusion provincial pour avoir omis de quitter les lieux lorsqu'il avait été prié de le faire.

La transcription du système de répartition assistée par ordinateur (système RAO) montre que le 19 juin 2024, plusieurs appels ont été faits au SPO pour signaler la présence d'un individu indésirable. Ces appels ont été faits par plusieurs personnes, dont la civile impliquée, son mari et la plaignante. Tous les appels concernaient le même individu indésirable.

La transcription du système RAO a révélé que le 19 juin 2024, une civile a appelé le 911 à 8 h 4 au sujet d'une personne qui avait sonné à la porte, avait demandé aux enfants leur nom et avait écrit des commentaires troublants sur le trottoir avec de la craie.

Le mari de la civile a fait un deuxième appel à 8 h 6. Il a indiqué que son épouse avait appelé la police et qu'il voulait s'assurer que la police se rendrait sur place. Il a ajouté que l'individu indésirable se trouvait maintenant dans une allée de l'autre côté de la rue.

La transcription du système RAO a révélé que l'appel avait été classé comme priorité 3 et qu'un agent avait été dépêché à 8 h 20 et qu'il était arrivé sur les lieux à 8 h 27.

Un examen de l'enregistrement audio du 911 a confirmé que la plaignante avait appelé le 911 à 12 h 32 le 19 juin 2024, au nom de sa voisine, et qu'on l'avait informée que la police serait dépêchée.

La transcription du système RAO confirme que l'appel susmentionné a été fait au 911 à 12 h 32 par la plaignante, qui a indiqué que l'individu était retourné à la résidence de sa voisine. La transcription indiquait aussi que l'individu avait laissé un scooter devant la maison et que l'homme en question avait été vu pour la dernière fois en train de marcher.

En outre, la transcription indique que l'appel initial a été rouvert ou remis à nouveau dans la file des tâches de l'agent désigné initialement pour donner suite à l'appel original.

À 13 h 43, toujours selon la transcription, on a autorisé le transfert du cas à l'agent désigné pour qu'il établisse un rapport.

À 14 h, la personne preneuse d'appels a recueilli les informations nécessaires et a indiqué aux deux parties qu'elle les transmettrait à l'agent qui se rendrait sur place dans la matinée. Selon les commentaires dans la transcription, la plaignante et sa voisine avaient rappelé le 911 et affirmé qu'elles attendaient que les agents se présentent de nouveau. L'appelante avait été informée que l'appel était clos et qu'un agent avait présenté un rapport le matin. L'appelante a demandé la présence policière à sa résidence, car l'individu s'était de nouveau présenté à sa résidence et y avait déposé un scooter. Il a déclaré que l'individu avait indiqué que le scooter était destiné à « ses garçons » (à lui); il a dit que le fils de l'appelante était « son garçon » (à lui). La transcription du système RAO a révélé que l'individu avait quitté les lieux.

Un examen de l'enregistrement audio du 911 a confirmé que la civile et la plaignante ont toutes les deux appelé le 19 juin 2024 à 13 h 53 et ont indiqué que l'individu était retourné à la résidence. La préposée à l'appel a informé les deux parties qu'un agent avait été dépêché le matin et qu'un rapport avait été ou serait établi. Elle a ajouté qu'une fois le rapport établi, il serait envoyé à un enquêteur aux fins de suivi et que s'il y avait lieu de porter des accusations ou d'identifier un suspect, une enquête complète serait menée. De plus, le répartiteur a informé les deux parties que chaque fois qu'elles appellent le 911, l'appel est documenté. La préposée qui a répondu à l'appel a recueilli les renseignements nécessaires et a informé les deux appelantes qu'elle les transmettrait à l'agent qui était intervenu suite à l'appel le matin. Le répartiteur a expliqué que l'affaire serait envoyée afin de faire l'objet d'une enquête de suivi et que puisque l'homme était parti, un agent ne serait pas envoyé pour le moment. Le répartiteur a indiqué que les renseignements mis à jour seraient transmis à l'agent qui avait été dépêché initialement.

À 14 h 3, la personne qui a répondu à l'appel a informé l'agent qui avait conclu l'intervention que la civile avait appelé de nouveau et qu'elle voulait s'entretenir avec lui, car elle était mécontente du fait que la police ne reviendrait pas chez elle. Les notes indiquent également que l'appelante avait l'impression que la police serait dépêchée à nouveau, car les agents lui avaient dit de rappeler si l'homme revenait.

L'Unité des normes professionnelles du SPO a expliqué que le temps enregistré dans le fichier audio correspond au moment où la personne ayant répondu à l'appel appuie sur F1 pour lancer l'appel de service. Toute différence entre l'horodatage audio et l'heure enregistrée dans le système RAO s'explique généralement par la durée de la conversation qui a lieu avant que la personne ayant répondu à l'appel décide d'entrer l'appel dans le système. Cette précision a été fournie parce que l'appel de la plaignante a été enregistré à 13 h 53 dans l'enregistrement audio, tandis que la transcription du système RAO indiquait que l'heure était 14 h.

Rapport d'incident du 19 juin 2024 : Agent témoin 1

Le 19 juin 2024, vers 8 h 20, l'agent témoin 1 a été dépêché sur place en réponse à une situation suspecte. Selon l'information reçue, un sans-abri traînait dans les parages et avait commencé à s'adresser aux enfants de l'appelante civile. Des renseignements supplémentaires ont été reçus selon lesquels l'homme sonnait à la porte de la plaignante et demandait à ses enfants quels étaient leurs noms.

L'agent témoin 1 est arrivé sur les lieux vers 8 h 27 et l'homme indésirable avait déjà quitté les lieux. L'agent témoin 1 a parlé à l'appelante civile. L'appelante civile a déclaré que l'homme indésirable avait rôdé près de sa maison le matin pendant que son mari effectuait des travaux dans la cour. Lorsque les enfants sont sortis de la maison pour aller à l'école, l'homme leur a parlé et leur a demandé leur nom. Une fois de retour à la maison après avoir amené les enfants à l'école, l'appelante civile a remarqué qu'il y avait des inscriptions préoccupantes écrites à la craie sur le trottoir. Elle s'est dite inquiète et a indiqué que le même homme était présent à sa résidence en février 2024, ce qui avait été signalé à la police. L'agent témoin 1 a effectué une vérification des incidents passés et a trouvé un appel remontant au 22 février 2024, où l'homme avait été identifié. L'agent témoin 1 a fait remarquer que l'homme indésirable figurait au registre des délinquants sexuels et a indiqué : [traduction] « Il n'y a actuellement aucune preuve absolue que [caviardé – paragraphe 1(1)2 – Règl. de l'Ont. 317/24] est impliqué dans l'incident d'aujourd'hui. Pour le moment, il n'y a aucune raison qui donne à penser qu'une infraction criminelle a été commise. »

Rapport d'incident du 19 juin 2024 : Agent témoin 2 :

Le soir du 19 juin 2024, un sergent d'état-major a effectué un examen de l'appel initial demandant l'intervention de la police et des détails supplémentaires fournis lors d'appels tout au long de la journée. Le sergent d'état-major a par la suite créé une demande de suivi administratif pour qu'un agent se rende sur place et parle aux parties concernées.

L'agent témoin 2 a été chargé d'effectuer le suivi et, le 19 juin 2024, vers 7 h 24, il s'est rendu sur les lieux et a parlé à la civile. La civile a déclaré qu'un individu s'était approché de ses deux jeunes enfants ce matin-là et avait entamé une conversation et commencé à jouer avec eux. Elle avait reconnu l'individu, car c'était le même homme qui était venu lors des incidents survenus en février 2024.

La civile a expliqué qu'après le départ de ses enfants pour l'école, l'individu est resté dans les environs et a écrit plusieurs messages à la craie sur le trottoir devant la résidence, ainsi que sur son perron. L'agent a vu ces messages, qui incluaient les messages suivants [traduction] « Je rêve encore de la vie avec votre famille », un symbole de cœur, « Merci » et « Lorene, c'est l'amour ». La civile a déclaré que l'individu avait sonné à sa porte à plusieurs reprises, avait regardé dans sa maison par une fenêtre, puis était entré dans une résidence de l'autre côté de la rue. Elle a également indiqué que l'individu était revenu plus tard dans la journée et qu'il avait laissé un scooter pour enfants près de ses marches avant.

Au cours de l'interaction, l'agent témoin 2 a constaté que la civile semblait effrayée, et elle lui a qu'elle était inquiète pour sa sécurité et celle de ses enfants. Elle a indiqué qu'elle avait déjà tenté d'obtenir un engagement de ne pas troubler l'ordre public pour l'individu, mais que cette tentative avait échoué en raison de l'absence d'une adresse confirmée pour l'individu.

L'agent témoin 2 a examiné les dossiers de police et a confirmé que la même personne, précédemment identifiée par la police lors des incidents de février, avait reçu un avis d'intrusion pour avoir omis de quitter la propriété lorsque cela lui avait été ordonné. L'agent a comparé une récente photographie signalétique et des caractéristiques d'identification à la photographie fournie par la civile et a confirmé que c'était bel et bien le même individu.

L'agent témoin 2 a obtenu une déclaration écrite de la civile, décrivant l'incident de février et celui survenu plus tôt dans la journée, y compris son témoignage selon lequel la personne accusée avait répété à plusieurs reprises « Ce sont mes enfants » lors des deux rencontres. Elle a déclaré qu'elle croyait que l'individu était obsédé par ses enfants et qu'elle avait des craintes quant à la sécurité de sa famille.

Se fondant sur les renseignements obtenus, l'agent a décidé qu'il y avait des motifs raisonnables de porter des accusations de méfait – entrave à la jouissance légitime de biens, harcèlement criminel par des communications répétées et manquement à la probation – défaut de maintenir la paix et d'avoir une bonne conduite. La civile a été avisée d'appeler de nouveau la police si l'individu revenait.

L'agent témoin 2 a communiqué avec la direction immobilière de l'immeuble de l'autre côté de la rue et a confirmé que l'individu ne figurait pas sur la liste des locataires. L'agent témoin 2 a également parcouru l'immeuble, mais n'a pas réussi à trouver l'individu.

La civile a par la suite fourni des photographies de la personne, du scooter et des messages écrits à la craie, ainsi qu'une copie de sa demande de délivrance d'un engagement de ne pas troubler l'ordre public qui avait été refusée précédemment. Ces éléments ont été ajoutés au dossier d'enquête. L'agent témoin 2 a rempli les documents requis et a précisé qu'il avait l'intention de chercher à obtenir un mandat après d'autres tentatives visant à trouver l'homme.

Un courriel a été envoyé à la liste de distribution du SPO, précisant les motifs d'arrestation de l'homme en cause.

Rapport d'incident du 20 juin 2024, agent témoin 3 :

Le matin du 20 juin 2024, l'agent témoin 3 a vu le courriel renfermant les motifs raisonnables et probables invoqués pour procéder à l'arrestation de l'homme. L'agent témoin 3 s'est ensuite stationné près de l'adresse pour examiner le dossier, y compris une photo et une description dudit suspect. À 9 h 2, l'agent témoin 3 a trouvé et arrêté l'homme, qui a été détenu en vue d'une audience de mise en liberté provisoire par voie judiciaire.

Procédures du Service de police d'Ottawa

La politique sur les communications et la répartition du SPO, intitulée Communications/Dispatch Policy No: 2 h 1 a été consultée. Cette procédure comprend un protocole de réponse aux appels à l'annexe « A », qui décrit les critères à suivre pour déterminer la priorité d'un appel et définit, pour chaque priorité, les types d'appels ainsi que ses buts et objectifs.

Comme l'appel de la plaignante a été classé comme étant de priorité 3, le protocole de réponse aux appels de priorité 3 a été examiné. Les appels de priorité 3 sont définis comme des incidents où 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. Définition : Infraction au Code criminel en cours ou risque apparent de blessures.

L'objectif de temps de réponse est de 30 minutes, dans 90 % des cas. L'objectif est d'assurer une intervention appropriée et rapide pour tous les appels de priorité 3. Pour garantir une réponse appropriée et rapide à tous les appels de priorité 3, les agents doivent être dépêchés par l'envoi d'un message par radio et l'appel doit être transmis au poste de travail mobile. Les agents des « zones adjacentes », peu importe leur division, peuvent être utilisés ou réquisitionnés. Si toutes les tentatives d'envoi d'agents échouent dans le délai fixé de 30 minutes, le répartiteur avisera d'abord le superviseur sur le terrain affecté à la zone de l'incident ou, en cas d'échec, demandera au superviseur/gestionnaire des communications de consulter le sergent d'état-major de la patrouille divisionnaire (ou son remplaçant désigné) aux fins d'évaluation et de traitement de l'appel. Le sergent d'état-major de la patrouille divisionnaire (ou son remplaçant désigné) d'où provient l'appel détient la responsabilité finale de gérer les ressources de la patrouille, ce qui comprend une autre réponse à l'appel.

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 correspondant à chaque priorité et le lieu de secours pour chaque appel prioritaire. Le lieu de secours pour un appel de priorité 3 désigne tout endroit où se trouve quiconque près de la zone.

Le tableau de service du 19 mai 2024 a été examiné. Le document a révélé qu'il y avait [caviardé – paragraphe 1(1)1 – Règl. de l'Ont. 317/24].

Les appels en attente pour le 19 juin 2024 ont été examinés. Au moment de l'appel de la plaignante à 8 h 4, il y avait 6 appels. Il y avait trois appels de priorité 3 et trois appels de priorité 4. Par souci de clarté, il faut traiter plus urgentement les appels de priorité 3 que les appels de priorité 4. De plus, si un appel de priorité plus élevée était survenu après l'appel de la plaignante, cela aurait retardé davantage la réponse à l'appel de priorité 3.

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.

L'objectif de cette procédure est de définir les attentes liées à plusieurs facteurs ayant une incidence sur la gestion efficace des ressources pour les opérations des pelotons de première ligne et des quarts fixes.

La politique 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, le Tableau de dotation sectorielle recommandée de 2019 a été examiné et il précise le nombre minimal de véhicules par quart de travail. [caviardé – paragraphe 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

Au total, quatre (4) préposés aux appels ont participé tout au long de cet incident. Les préposés aux appels pour cet incident possèdent entre 8 et 24 ans de service et d'expérience. Le répartiteur pour cet incident compte 13 années de service au sein du SPO. 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.

Le type d'appel de service dans le cadre de cet incident a été abordé dans le programme de formation de tous les membres du personnel concernés.

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 Service de police d'Ottawa a reçu un appel concernant un individu indésirable à une résidence le 19 juin 2024. L'appel a été classé comme ayant la priorité 3.

- a) Le 19 juin 2024, à 8 h 4, une civile a appelé le 911 au sujet d'un individu indésirable à sa résidence et cet appel a été classé comme priorité 3 par la proposée aux appels.

- b) La transcription du système de répartition assistée par ordinateur (système RAO) indique qu'à 8 h 6, un deuxième appel a été fait au 911. L'appel visait à confirmer si la police serait dépêchée sur place.
- c) La transcription du système RAO montre que l'appel a été classé comme priorité 3 et qu'un agent a été dépêché à 8 h 20 et est arrivé sur les lieux à 8 h 27.
- d) Selon cette même transcription, à 8 h 58, l'agent était de service.
- e) Le système RAO indique qu'à 12 h 32, un troisième appel a été fait au 911 par la plaignante signalant que l'individu était retourné à l'adresse.
- f) Selon le protocole de réponse aux appels du SPO, l'objectif d'un appel de priorité 3 est un temps de réponse de 30 minutes, 90 % du temps.

2) Le rapport d'incident du Service de police d'Ottawa fournit un aperçu de la réponse à l'appel signalant la présence d'un individu indésirable à une résidence le 19 juin 2024.

- a) Vers 8 h 20, l'agent témoin 1 a été dépêché sur place en réponse au signalement d'une situation suspecte.
- b) L'agent témoin 1 est arrivé sur les lieux vers 8 h 27.
- c) L'agent témoin 1 a constaté que l'individu dont on soupçonnait qu'il était impliqué dans cet incident figure dans le registre des délinquants sexuels, mais qu'il n'était plus présent et qu'il n'a pas été confirmé de façon définitive qu'il était impliqué dans l'incident ce jour-là.
- d) L'agent témoin 1 a indiqué qu'à ce moment-là, rien ne permettait de conclure qu'une infraction criminelle aurait été commise.
- e) À 12 h 24, l'individu est revenu et a laissé un scooter pour enfants Hot Wheels à côté du porche avant.

3) La plaignante a appelé le 911 le 19 juin 2024, à 12 h 32, au nom de sa voisine. La plaignante était également présente lorsque sa voisine a appelé à 13 h 53. Cette information a été ajoutée à l'appel de service initial et la police ne s'est pas immédiatement présentée en réponse à ces appels subséquents.

- a) L'enregistrement audio confirme que la plaignante a appelé le 911 à 12 h 32 le 19 juin 2024 et a signalé que l'homme était revenu et avait laissé un scooter à l'avant de la résidence.
- b) L'enregistrement audio a confirmé que la plaignante et sa voisine avaient appelé le 911 à 13 h 53 le 19 juin 2024. Elles ont indiqué qu'elles attendaient l'arrivée d'agents.
- c) La personne ayant répondu à l'appel a informé les deux parties qu'un agent avait été dépêché le matin et qu'un rapport avait été ou serait établi.
- d) La personne ayant répondu à l'appel a expliqué qu'une fois le signalement effectué, il serait envoyé à un enquêteur pour un suivi et que, de cette façon, s'il y avait des accusations à porter ou s'il était nécessaire d'identifier la personne, une enquête serait menée.
- e) La personne ayant répondu à l'appel a informé les deux parties que tous les appels au 911 sont documentés.
- f) La personne ayant répondu à l'appel a recueilli les renseignements nécessaires et a informé les deux appelantes qu'elle les transmettrait à l'agent qui était intervenu suite à l'appel le matin.
- g) L'appelante a demandé la présence policière, car l'individu s'était de nouveau présenté à sa résidence et y avait déposé un scooter.
- h) La transcription du système RAO a révélé qu'à 14 h 1, l'individu avait quitté les lieux.
- i) Selon la transcription du système RAO, à 14 h 3, la préposée ayant répondu à l'appel a informé l'agent qui avait conclu l'intervention que la civile avait rappelé et qu'elle aimerait lui parler, car elle était mécontente du fait que la police ne revenait pas sur les lieux.

- 4) Le soir du 19 juin 2024, un sergent d'état-major a effectué un examen de l'appel initial demandant l'intervention de la police et des détails supplémentaires fournis lors d'appels tout au long de la journée. Le sergent d'état-major a par la suite créé une demande de suivi administratif pour qu'un agent se rende sur place et parle aux parties concernées.**
- a) L'agent témoin 2 a été chargé de faire un suivi le soir du 19 juin 2024 et est arrivé à 19 h 24.
 - b) L'agent témoin 2 a noté qu'après avoir parlé à la civile et examiné sa déclaration écrite, il y avait suffisamment de motifs raisonnables pour accuser l'individu de méfait – entrave à la jouissance légitime des biens, harcèlement criminel par des communications répétées et manquement à la probation – défaut de maintenir la paix et d'avoir une bonne conduite. L'agent témoin 2 est demeuré sur les lieux, mais l'individu n'est pas retourné à la résidence.
 - c) Alors qu'il patrouillait dans le secteur le matin du 20 juin 2024, l'agent témoin 3 a arrêté l'accusé pour des motifs raisonnables et probables à 9 h 2.
 - d) L'accusé a été détenu pour une audience de mise en liberté provisoire par voie judiciaire.

777, rue Bay, 7^e étage
Toronto (Ontario) M5G 2C8
Tél. : +1-416-873-5930 ou 1-888-333-5078
<https://www.iopontario.ca/fr>

Améliorer le rendement des services policiers
pour rendre l'Ontario plus sûr.