Service d'inspection des services policiers

Décision relative au rapport sur les constatations INV-24-27 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] La présente décision porte sur une plainte reçue par l'inspecteur général des services policiers contre le Service de police de Toronto (le « SPT »), alléguant que le SPT a omis de dépêcher des agents de police pour donner suite à une plainte relative au bruit provenant d'une propriété voisine. 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[1] de l'inspecteur, qui est joint à la présente décision à l'annexe A, et pour les motifs qui suivent, je conclus que le SPT n'a pas manqué à ses obligations au titre de la Loi et des règlements.

II. CONTEXTE

[3] Je retiens les faits tels qu'ils ont été relevés par l'inspecteur et décrits dans le rapport sur les constatations.

[4] Le 15 juin 2024, le plaignant a communiqué avec le SPT pour signaler que son voisin organisait une fête bruyante réunissant dix personnes et qu'il ne se sentait pas en sécurité. Bien qu'un agent de police ait initialement été dépêché sur place, le préposé aux appels du SPT a rapidement déterminé, à partir des dossiers du SPT, que le plaignant était un « appelant chronique »; l'intervention de l'agent a alors été annulée. La Toronto Community Housing Corporation (« TCHC ») a été informée de l'appel et du fait que la police ne se rendrait pas sur place.

[5] Le SPT a tenté de communiquer avec le plaignant à plusieurs reprises au cours des dix minutes qui ont suivi, avant de finalement lui laisser un message vocal lui demandant d'appeler le 311. Néanmoins, le plaignant a rappelé à plusieurs reprises, avant de recevoir un avertissement concernant ses multiples appels non fondés au 911.

[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. QUESTION EN LITIGE

[6] La question soulevée est de savoir si la décision du SPT de ne pas dépêcher d'agents de police en réponse aux appels du plaignant constituait un manquement à l'obligation d'offrir des services policiers convenables et efficaces.

IV. ANALYSE

[7] Dans le cadre de l'inspection, les dossiers du Système de répartition assistée par ordinateur (« Système RAO ») relatifs aux appels du plaignant à la police ont fait l'objet d'un examen détaillé, tout comme les politiques et procédures du SPT concernant la réception des appels de service et la répartition des agents de police pour y répondre.

[8] Conformément au paragraphe 15(3) du Règlement de l'Ontario 392/23 : *Services policiers convenables et efficaces (dispositions générales)* (le « Règlement »)[2], le SPT a établi une politique sur la « réception des signalements initiaux non urgents ». Cette politique définit la procédure selon laquelle l'unité de gestion et de saisie des signalements initiaux du SPT et les unités d'intervention primaire mettent en œuvre des méthodes de rechange efficaces et efficientes pour répondre aux appels de service ne constituant pas des urgences.

[9] La politique exige que le préposé aux appels évalue, dès le départ, si un appel de service répond aux critères des situations non urgentes énumérés. Si ce n'est pas le cas, un événement est créé dans le Système RAO et un agent de police est dépêché sur place. La politique définit également les modalités de traitement d'un appel de service ne constituant pas une urgence.

[10] Dans cette affaire, le SPT a suivi les dispositions de sa politique. Le premier appel de service a été évalué en fonction des critères des situations non urgentes prévus par la politique et a pourtant été jugé comme nécessitant une intervention policière immédiate. Un agent de police a été dépêché sur place. Toutefois, un examen continu des circonstances a rapidement conduit à une réévaluation de la situation, et l'intervention policière a été annulée.

[2] Adopté en vertu de la Loi.

[11] Le SPT a immédiatement tenté de rappeler le plaignant pour lui expliquer cette nouvelle décision. Un message vocal contenant les renseignements appropriés a été laissé lorsque le SPT n'a pas réussi à joindre le plaignant. Lorsque le plaignant a rappelé, le SPT lui a fourni une explication complète de sa décision. Enfin, à chaque étape, le SPT a dûment consigné les appels, les réponses et les explications afin de permettre un examen approprié.

V. CONCLUSION

[12] Conformément à ses obligations légales, le SPT a élaboré une politique visant à gérer la réception des appels de service ne constituant pas des urgences. Cette politique définissait des critères raisonnables pour évaluer la nature de ces appels et déterminer la réponse à y apporter. En l'espèce, cette politique a été mise en œuvre. Les renseignements obtenus lors de l'appel initial justifiaient une répartition immédiate, qui a ensuite été annulée à la lumière des renseignements supplémentaires reçus et évalués. Le SPT a ensuite dûment tenté d'informer le plaignant de la modification apportée à la réponse.

[13] En fin de compte, la décision du SPT de qualifier le plaignant d'« appelant chronique » dans ces circonstances et de mettre fin à l'intervention policière était raisonnable et répondait aux exigences de la Loi visant à offrir des services policiers convenables et efficaces.

Date : 29 octobre 2026

Original signé par

_____

Joseph Maiorano
Sous-inspecteur général des services policiers

Service d'inspection 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-24-27)

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

Le 1er octobre 2026

TABLE DES MATIÈRES

À PROPOS DE L'INSPECTEUR GÉNÉRAL DES SERVICES POLICIERS ET DU SERVICE D'INSPECTION DES SERVICES POLICIERS 3

INTRODUCTION 3

APERÇU DE L'ENQUÊTE 4

La plainte 4

Le service de police mis en cause 4

Dispositions législatives et réglementaires applicables 4

RÉSUMÉ DE L'ENQUÊTE MENÉE 5

Collecte et analyse des données du Service de police 5

CONSTATATIONS DE L'ENQUÊTE 8

À PROPOS DE L'INSPECTEUR GÉNÉRAL DES SERVICES POLICIERS ET DU SERVICE D'INSPECTION DES SERVICES POLICIERS

L'inspecteur général des services policiers améliore le rendement et la responsabilisation des services policiers et de la gouvernance policière en supervisant la prestation de services policiers convenables et efficaces à travers l'Ontario. L'inspecteur général veille à la conformité aux lois et aux normes de la province en matière de services policiers et a le pouvoir d'émettre des directives et des mesures progressives, fondées sur le risque et exécutoires pour protéger la sécurité publique. La *Loi de 2019 sur la sécurité communautaire et les services policiers* de l'Ontario prévoit des mesures de protection pour s'assurer que le devoir légal de l'inspecteur général est exécuté indépendamment du gouvernement.

L'inspecteur général des services policiers dirige le Service d'inspection des services policiers (SISP). Le SISP fournit un soutien opérationnel pour mener des inspections et des enquêtes et pour offrir une surveillance et des conseils aux services de police, aux commissions et aux employeurs de constables spéciaux de l'Ontario. En tirant parti de la recherche indépendante et des renseignements sur les données, le SISP assure la promotion des pratiques exemplaires et cerne les points à améliorer, en veillant à ce que des services policiers et une gouvernance policière de grande qualité soient offerts pour accroître la sécurité de l'ensemble de la population ontarienne.

Nommé en mars 2023, Ryan Teschner est le premier inspecteur général des services policiers de l'Ontario, avec des fonctions et des pouvoirs prévus par la *Loi de 2019 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

L'inspecteur général des services policiers a reçu une plainte écrite alléguant que le Service de police de Toronto (SPT) n'avait pas fourni des services de police adéquats et efficaces. Le plaignant soutient que le SPT n'a pas dépêché des agents en réponse à son appel à la ligne non urgente pour obtenir de l'aide relativement à une plainte de bruit provenant d'une propriété voisine.

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 : 5542 (au 25 juin 2025)
  Autorisés : 5340
- **Nombre de membres civils :**
  De fait : 2665 (au 25 juin 2025)
  Autorisés : 2587

Aire géographique de service

- Superficie totale couverte : Environ 635,3 kilomètres carrés
- Population desservie : Environ 3 179 255 personnes

Dispositions législatives et réglementaires applicables

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

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

Le règlement suivant a été examiné en tenant compte des allégations formulées dans la plainte :

Règlement de l'Ontario 392/23 : *Services policiers convenables et efficaces (dispositions générales)*

RÉSUMÉ DE L'ENQUÊTE MENÉE

Collecte et analyse des données du Service de police

Un examen des dossiers dans le système de répartition assistée par ordinateur (RAO) indique que le 15 juin 2024, le plaignant a communiqué à plusieurs reprises avec le SPT au sujet d'une plainte de bruit. À 12 h 15, le plaignant a appelé pour signaler que son voisin était l'hôte d'une fête bruyante avec une dizaine de participants et a déclaré qu'il ne se sentait pas en sécurité. Il a informé le preneur de l'appel qu'il avait déjà communiqué avec les services responsables des règlements municipaux et qu'on lui avait demandé d'appeler le SPT. Bien qu'un agent ait initialement été envoyé à 12 h 23, les dossiers de transcription du système de RAO indiquent que le superviseur du répartiteur a décrit le plaignant comme un appelant chronique et a déterminé que le SPT ne se rendrait pas sur les lieux de l'incident à la Toronto Community Housing Corporation (TCHC), ce qui a été suivi de la fermeture du dossier. À 12 h 28, un appel a été fait à la TCHC pour l'informer que le SPT ne se rendrait pas sur les lieux.

Le 15 juin 2024, à 12 h 23, le plaignant a présenté une demande en ligne demandant l'intervention de la police. Dans sa demande en ligne, le plaignant a indiqué que son voisin jouait de la musique de fête bruyante et a écrit : [traduction] « S'il vous plaît, amenez aussi un agent chargé d'appliquer les règlements afin de lui donner une contravention pour avoir enfreint le règlement sur le bruit, merci et infligez-lui une amende, s'il vous plaît. » Le plaignant a indiqué que la nature du lieu où se déroulait l'incident était une aire de stationnement commune.

À 12 h 24, la transcription du système de RAO a révélé que l'affaire n'était pas une plainte ayant trait à l'aire de stationnement, mais une plainte de bruit. À 12 h 30, selon la transcription du système de RAO, un membre du personnel du SPT « rappelerait » le plaignant. Un appel a été fait au plaignant à 12 h 30, sans réponse. Le preneur de l'appel a noté que deux tentatives avaient été faites pour appeler le plaignant à 12 h 30 et à 12 h 31, mais que ce dernier n'avait pas répondu. Une troisième tentative a été faite pour appeler le plaignant à 12 h 39, sans réponse. Un message vocal a été laissé indiquant au plaignant d'appeler le 311 au sujet de sa plainte.

À 12 h 40, le plaignant a rappelé et a été avisé de composer le 311 pour déposer sa plainte. À 12 h 41, le plaignant a d'abord déclaré qu'il n'y avait pas de fête, mais a par la suite informé le preneur de l'appel qu'une fête avait bel et bien lieu. Dans son signalement en ligne, le plaignant a noté que son voisin jouait de la musique à plein volume et violait le règlement sur le bruit. Le répartiteur a ensuite noté qu'il n'était pas sûr s'il s'agissait d'une fête bruyante ou si le plaignant tentait de faire venir la police. À 12 h 41, le type d'incident est passé de PRIPA (plainte relative au stationnement privé) à NOIPA (fête bruyante). Le plaignant a informé le preneur de l'appel à 12 h 41 que de multiples personnes étaient présentes et, à 12 h 42, le système de RAO a été mis à jour pour tenir compte des renseignements fournis par le plaignant.

La transcription du système de RAO a révélé qu'à 12 h 43, le preneur de l'appel a passé en revue les multiples appels effectués par le plaignant les 14 et 15 juin 2024 et que ce même plaignant avait ensuite fait l'objet d'une mise en garde au sujet des appels multiples et non fondés au 911.

Selon la transcription du système de RAO, le superviseur avait noté à 13 h 9 que la « même personne à l'état mental perturbé (ÉMP) » avait appelé et que le SPT ne se rendrait pas à la TCHC. Le superviseur a noté que la TCHC avait été informée au moyen d'un appel précédent que la police ne s'y rendrait pas.

La transcription du système de RAO indique qu'une décision « Avisé ou renvoyé » a été prise, car la TCHC avait été appelée et informée que le SPT ne se rendrait pas sur les lieux, que le dossier était clos et que le terminal de données mobile (TDM) avait été mis à jour pour tenir compte de l'information recueillie par le preneur de l'appel et le superviseur.

La politique et la procédure concernant la réception des signalements non urgents ont été examinées et concernaient l'unité de gestion et de saisie des signalements initiaux (Primary Report Intake Management and Entry (PRIME)). L'Unité PRIME est une unité spécialisée qui fournit au public une réponse téléphonique et en ligne aux appels de service non urgents et administratifs. Le mandat de l'unité PRIME est de travailler en collaboration avec les unités d'intervention primaire (UIP) et de fournir des méthodes d'intervention efficaces, efficientes, de rechange et supplémentaires aux appels de service pour lesquels la présence de la police n'est peut-être pas immédiatement nécessaire.

Le document comprend une liste de critères pour les interventions non urgentes de l'unité PRIME. La liste des critères comprend les incidents :

- qui n'exigent pas la présence immédiate d'une UIP;
- qui ne semblent pas présenter de risque imminent ou d'escalade de violence;
- qui ne sont pas liés à de la violence familiale;
- qui n'impliquent pas de personnes en crise;
- qui ne nécessitent pas une longue enquête sur place;
- où une arrestation immédiate est peu probable;
- où un suspect a quitté les lieux et est peu susceptible de revenir, qu'il soit connu ou non;
- qui ne nécessitent aucune autre enquête, mais où un rapport électronique est requis à des fins administratives.

Lorsqu'un appel de service pour un incident non urgent est reçu aux Communications, le preneur de l'appel évalue la situation pour déterminer si l'événement satisfait aux critères des interventions non urgentes. Si c'est le cas, un événement est créé dans le système de RAO et attribué à l'unité PRIME pour qu'elle assure une intervention par téléphone.

Si les circonstances changent au cours de l'enquête par téléphone ou en ligne, un événement est créé aux fins d'intervention d'une l'UIP en fonction du niveau de priorité de l'incident. Si l'appel de service initial ne satisfait pas aux critères des situations non urgentes, un événement est créé dans le système de RAO et est attribué au bureau de répartition approprié pour l'intervention d'une UIP.

La politique donne également un aperçu des mesures pouvant être prises lorsque la réponse aux appels de service répond aux critères d'intervention de l'unité PRIME. Conformément à la politique, l'intervention peut se faire par l'application de l'une des méthodes suivantes :

- diriger le plaignant vers un autre fournisseur de services interne ou externe en fournissant les coordonnées pertinentes et, si possible, en mettant le plaignant directement en contact avec ce fournisseur de services;
- fournir des conseils simples par téléphone – aucun rapport électronique n'est requis; l'appel est classé par la désignation « « AVISÉ ».

La politique précise qu'en aucun cas un membre du public ne doit être incommodé. Si une intervention doit être retardée, une explication complète justifiant le retard doit être fournie au plaignant.

On a examiné le site Web de la TCHC. Le mandat de l'Unité de la sécurité communautaire (USC) est de favoriser le bien-être et la sécurité des collectivités au moyen d'un collaboration qui vise à créer des collectivités plus sûres. L'USC offre un soutien et une mobilisation communautaires 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, répond aux appels, offre des programmes de sécurité aux locataires et au personnel, aide les victimes d'actes criminels, appréhende les délinquants, assure la liaison avec les intervenants internes et externes, établit des relations avec les collectivités et travaille en partenariat avec les organismes d'application de la loi, y compris le SPT.

En 2021, l'USC a lancé un programme pilote pour fournir un soutien supplémentaire aux locataires et au personnel de la TCHC par l'entremise d'une unité d'intervention de rechange. Ce programme a été lancé pour gérer les appels peu prioritaires qui peuvent être résolus par téléphone ou par courriel par le personnel de première ligne de l'USC. Ce programme offre également aux locataires et au personnel des services accrus, car les appels non urgents peuvent être traités sans qu'il soit nécessaire de réorienter le personnel de l'USC vers des appels de service plus prioritaires.

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 de Toronto a répondu à une plainte de bruit déposée par le plaignant le 15 juin 2024.**

    a) Le 15 juin 2024, à 12 h 15, le plaignant a appelé le SPT pour l'informer que son voisin était l'hôte d'une fête avec de la musique extrêmement bruyante et qu'une dizaine de personnes y étaient présentes.

    b) Le plaignant a informé le preneur de l'appel qu'il avait déjà appelé le Service des règlements municipaux et qu'on lui avait demandé d'appeler le SPT.

    c) Un agent a été dépêché sur place à 12 h 23 pour s'occuper de l'affaire.

d) À 12 h 23, selon la transcription du système de RAO, le plaignant était un appelant chronique et le SPT ne se rendrait pas à la TCHC. L'événement a été clos à 12 h 23.

e) À 12 h 28, selon la transcription du système de RAO, un appel a été fait à la TCHC pour l'informer que le SPT ne se rendrait pas sur les lieux.

f) Le 15 juin 2024, à 12 h 23, le plaignant a soumis une demande en ligne demandant que la police intervienne.

g) À 12 h 39, un message vocal a été laissé au plaignant le conseillant de communiquer avec le 311 au sujet de sa plainte de bruit.

h) À 12 h 41, le plaignant a d'abord déclaré qu'il n'y avait pas de fête, mais a par la suite informé le preneur de l'appel qu'une fête avait bel et bien lieu. Dans son rapport en ligne, le plaignant a noté que son voisin jouait de la musique à plein volume et violait le règlement sur le bruit.

i) À 12 h 42, on a mis à jour le système de RAO pour tenir compte des renseignements fournis par le plaignant.

j) Selon la transcription du système de RAO, à 12 h 43, le plaignant avait été mis en garde au sujet d'appels multiples concernant des plaintes de bruit non fondées.

k) À 13 h 9, un superviseur a noté que « la même personne à l'état mental perturbé (ÉMP) » avait appelé et a indiqué que le SPT ne se rendrait pas à la TCHC.

l) La transcription du système de RAO a démontré que plusieurs examens avaient été effectués par les preneurs des appels, car le plaignant avait communiqué avec le SPT à plusieurs reprises. Le superviseur a noté que la TCHC avait été informée lors d'un appel précédent que la police ne se rendrait pas sur les lieux.

m) Le preneur de l'appel a de nouveau procédé à un examen à 13 h 15 et une unité a été assignée à 13 h 28.

n) La transcription dans le système de RAO révèle qu'une décision « Avisé ou renvoyé » a été prise et que l'événement a été clos à 14 h 7, car la TCHC a reçu un appel et a été informée que le SPT ne se rendrait pas sur les lieux.

o) Conformément à la politique sur la réception des signalements primaires non urgents, un événement a été créé dans le système de RAO, car il a été déterminé que la demande de service en ligne satisfaisait aux critères des interventions non urgentes. Par conséquent, l'événement a été assigné à l'unité PRIME pour qu'elle fournisse une réponse par téléphone.

Service d'inspection
des services policiers

777, rue Bay, 7e 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.