Service d'inspection des services policiers

Décision relative au rapport sur les constatations INV-25-19 concernant les services policiers fournis par la Police provinciale de l'Ontario – détachement de Stormont, Dundas et Glengarry

Décision rendue par :
Ryan Teschner, inspecteur général des services policiers

I. INTRODUCTION

[1] La présente décision porte sur une plainte reçue par l'inspecteur général des services policiers concernant la Police provinciale de l'Ontario – détachement de Stormont, Dundas et Glengarry (la « Police provinciale »), alléguant que la police a refusé de donner suite à sa plainte pour intrusion. Un inspecteur du Service d'inspection des services policiers (« SISP ») de l'Ontario a enquêté sur la plainte pour déterminer si la Police provinciale a 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 de l'examen du rapport sur les constatations[1] de l'inspecteur, qui est joint à l'annexe A de la décision, et pour les motifs qui suivent, je conclus que la Police provinciale s'est conformée à la Loi et à ses règlements et qu'elle a offert des services policiers convenables et efficaces.

II. CONTEXTE

[3] Le plaignant a communiqué avec la Police provinciale une première fois le 14 juin 2024, puis de nouveau le 20 juin 2024, au sujet d'une infraction présumée d'intrusion dans un terrain de camping.

[4] Le premier appel de service, reçu le 14 juin 2024, s'est vu attribuer la priorité 4 par le répartiteur aux communications. L'agent désigné s'est entretenu à la fois avec le plaignant et avec la personne soupçonnée d'intrusion, et a consigné les renseignements fournis dans un rapport d'incident. Par la suite, l'agent a communiqué avec l'agent des règlements administratifs du secteur, qui a estimé qu'il s'agissait d'une affaire civile et non d'une question relevant des règlements administratifs. L'agent de la Police provinciale a finalement conseillé au plaignant d'adresser ses futures plaintes au conseil ou au comité du terrain de camping.

[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*.

[5] Le deuxième appel de service du plaignant, effectué le 20 juin 2024 à 10 h 25, s'est également vu attribuer la priorité 4. Le rapport sommaire quotidien du détachement de la Police provinciale a consigné un total de 73 appels de service au cours de la période de 12 heures durant laquelle l'appel du plaignant a été effectué. Par conséquent, d'autres appels de priorité supérieure ont retardé l'intervention de la Police provinciale auprès du plaignant. Néanmoins, un agent d'intervention a finalement été dépêché sur place à 15 h 19. L'agent désigné a tenté de joindre le plaignant par téléphone, sans succès, et lui a laissé un message vocal. L'agent n'a pas reçu de retour d'appel, et l'appel a finalement été clôturé à 19 h 34.

III. QUESTION EN LITIGE

[6] L'intervention de la Police provinciale a-t-elle manqué à l'obligation prévue par la Loi d'offrir des services policiers convenables et efficaces?

IV. ANALYSE

[7] Ces incidents illustrent le défi auquel sont confrontés les services policiers de l'Ontario, qui doivent trouver un équilibre entre des interventions rapides et efficaces dans des situations de vie ou de mort et des situations moins urgentes, voire celles qui ne nécessitent pas nécessairement l'intervention de la police.

[8] Comme l'indique le rapport sur les constatations, la procédure opérationnelle normalisée de la Police provinciale définit les appels de priorité 4 comme ceux qui nécessitent l'attention de la police, mais pas nécessairement l'intervention d'un agent de police sur place. Par conséquent, les appels de priorité 4 peuvent être traités de manière appropriée par un agent qui communique avec le plaignant par téléphone. Le délai d'intervention pour un appel de priorité 4 est décrit comme étant « dans la mesure où la charge de travail le permet ».

[9] Dans le cadre du premier appel, un agent de la Police provinciale s'est rendu sur place et a mené une enquête, laquelle a comporté des entretiens avec le plaignant, la personne soupçonnée d'intrusion et l'agent local chargé des règlements administratifs. L'agent de la Police provinciale a déterminé qu'il s'agissait soit d'une question relevant des règlements administratifs, soit d'une affaire civile, qui ne nécessitait aucune intervention policière supplémentaire à ce moment-là. Enfin, l'agent de la Police provinciale a « bouclé la boucle » en communiquant de nouveau avec le plaignant et en lui présentant les recours civils dont il disposait.

[10] Dans le cadre du deuxième appel, un agent de la Police provinciale a été dépêché sur place dès que la situation l'a permis, compte tenu d'autres appels de service présentant une priorité plus élevée. L'agent d'intervention a tenté de communiquer avec le plaignant par téléphone (conformément à la politique de la Police provinciale), lui a laissé un message, mais celui-ci n'a pas rappelé. À mon avis, la prestation de services policiers convenables et efficaces ne nécessite pas de mesures d'enquête supplémentaires pour répondre à des appels de cette nature et dans ces circonstances.

[11] Il n'y avait aucune menace pour la sécurité publique dans cette affaire. Après son premier appel, le plaignant s'est vu proposer une autre solution pour faire valoir ses préoccupations, qu'il a apparemment choisi de ne pas suivre.

[12] Au lieu de cela, le plaignant a de nouveau communiqué avec la Police provinciale quelques jours plus tard pour formuler la même plainte, ce qui a nécessité l'affectation de ressources policières supplémentaires, pour finalement constater que la Police provinciale avait été contactée par la même personne au sujet du même problème. Il est regrettable que le plaignant n'ait pas rappelé l'agent de la Police provinciale ni fourni les renseignements qui auraient pu lui être demandés. Le temps consacré à évaluer l'appel de service, à transmettre l'appel, à communiquer avec le plaignant, puis à consigner les circonstances et à clôturer l'appel représente autant de temps précieux qui aurait pu être consacré à des questions policières plus urgentes.

[13] Non seulement la Police provinciale a réagi de manière raisonnable, mais je tiens à la féliciter d'avoir effectué un triage approprié de ces appels, compte tenu de l'absence de menace pour la sécurité publique, et d'avoir suivi sa politique interne pour déterminer la meilleure façon de répondre à un appel de cette nature.

V. CONCLUSION

[14] La manière dont la Police provinciale a traité les appels de service du plaignant – qu'il s'agisse de la réception des appels, de la répartition ou des mesures d'enquête – était conforme à la Loi et à ses règlements.

Date : Le 29 octobre 2026

Original signé par

Ryan Teschner
Inspecteur général des services policiers

Service d'inspection des services policiers

RAPPORT SUR LES CONCLUSIONS

Police provinciale de l'Ontario – Détachement de Stormont, Dundas et Glengarry

Alinéa 107 (1) a), Enquête sur une plainte au sujet des services policiers
(INV-25-19)

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

7 novembre 2025

TABLE DES MATIÈRES

L'INSPECTEUR GÉNÉRAL DES SERVICES POLICIERS ET LE SERVICE D'INSPECTION DES SERVICES POLICIERS 3

INTRODUCTION 3

PRÉSENTATION DE L'ENQUÊTE 4

La plainte 4

Le service de police concerné 4

Les dispositions législatives et réglementaires applicables 5

RÉSUMÉ DE L'ENQUÊTE 5

Système de répartition assistée par ordinateur de la Police provinciale de l'Ontario – 14 juin 2024 5

Rapport d'incident de la Police provinciale 6

Système RAO de la Police provinciale de l'Ontario – 20 juin 2024 7

Système RAO de la Police provinciale de l'Ontario – 15 juillet 2024 7

Classification de l'appel 8

Examen du site Web du terrain de camping 8

CONCLUSIONS DE L'ENQUÊTE 8

L'INSPECTEUR GÉNÉRAL DES SERVICES POLICIERS ET LE SERVICE D'INSPECTION DES SERVICES POLICIERS

Par son rôle de supervision, l'inspecteur général des services policiers voit à l'amélioration du travail, de la responsabilisation et de la gouvernance des services policiers partout en Ontario afin que ces services soient convenables et efficaces. Il veille au respect de la législation et des normes provinciales sur les services policiers, ayant le pouvoir de formuler des directives et mesures progressives, contraignantes et fondées sur les risques pour garantir la sécurité publique. Grâce aux mécanismes de protection prévus par la *Loi de 2019 sur la sécurité communautaire et les services policiers* de l'Ontario, il exerce ses fonctions légales indépendamment du gouvernement.

L'inspecteur dirige le Service d'inspection des services policiers (SISP), lequel soutient les activités d'inspection, d'enquête, de surveillance et de recommandations touchant les services de police, les commissions de service de police et les employeurs de constables spéciaux de l'Ontario. Par des recherches indépendantes et l'analyse de données, le SISP promeut des pratiques exemplaires et recense les points à améliorer afin que les services policiers et la gouvernance policière soient de haute qualité et protègent toute la population.

En mars 2023, Ryan Teschner, un expert reconnu en administration publique, en maintien de l'ordre et en gouvernance policière, a été la première personne nommée au poste d'inspecteur général des services policiers de l'Ontario, poste investi des fonctions et pouvoirs prévus par la *Loi de 2019 sur la sécurité communautaire et les services policiers*.

Pour en savoir plus sur l'inspecteur général des services policiers ou le SISP, consulter le www.iopontario.ca/fr.

INTRODUCTION

Préparé pour l'inspecteur général des services policiers par un inspecteur qu'il a lui-même nommé, le présent rapport est le résultat d'une enquête tenue en vertu de la partie VII de la *Loi de 2019 sur la sécurité communautaire et les services policiers* (LSCSP).

PRÉSENTATION 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 conformément à l'article 108 de la LSCSP. Selon la plainte, la Police provinciale de l'Ontario aurait refusé de répondre à un appel fait le 16 juin 2024 concernant des panneaux d'interdiction d'accès installés après un incident de vandalisme sur un terrain de camping.

Le plaignant a indiqué qu'il avait déposé une plainte auprès du détachement local de la Police provinciale concernant les panneaux d'interdiction d'accès placés autour de son terrain de camping après un incident de vandalisme. Même après s'être rendu au détachement pour parler à un agent et avoir fait plusieurs appels de service, il n'a pas reçu de réponse à sa plainte. De plus, il a affirmé qu'un agent avait contacté le conseil d'administration du terrain de camping, mais que l'information fournie était inexacte. Il soutient qu'on lui avait assuré qu'un agent prendrait contact avec lui. En date de la plainte, cela n'avait toujours pas été fait.

Le service de police concerné

Nom du service de police : Police provinciale de l'Ontario – Détachement de Stormont, Dundas et Glengarry
Adresse du détachement : 4 Mille Roche Road, Long Sault (Ontario) K0C 1P0
Commandant de détachement : Inspecteur Marc Hemmerick (en poste depuis quatre ans)
Effectif total (réel et autorisé) :

- Membres assermentés : 148 (nombre réel)
- Membres civils : 16 (nombre réel)

Superficie de la zone de service :

- 3 250 kilomètres carrés
- La population compte environ 65 000 résidents permanents, auxquels s'ajoutent de mai à octobre des résidents estivaux et des touristes. Les six municipalités – dont Alexandria (3 300 habitants), Winchester (2 700 habitants) et Morrisburg (2 200 habitants) – comportent plusieurs secteurs développés.

Les dispositions législatives et réglementaires applicables

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

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

Les allégations formulées dans la plainte ont été examinées à la lumière du **Règlement de l'Ontario 392/23 : SERVICES POLICIERS CONVENABLES ET EFFICACES (DISPOSITIONS GÉNÉRALES)**.

RÉSUMÉ DE L'ENQUÊTE

Système de répartition assistée par ordinateur de la Police provinciale de l'Ontario – 14 juin 2024

Un examen approfondi des documents fournis par la Police provinciale de l'Ontario a permis d'établir les faits suivants :

Le système de répartition assistée par ordinateur (système RAO) montre que le 14 juin 2024, à 13 h 40, le plaignant se trouvait à l'extérieur du détachement de Morrisburg lorsqu'il a porté plainte concernant un problème d'intrusion. D'après la transcription du système RAO, le plaignant a indiqué que le problème était récurrent. La personne qui lui a répondu a noté que le terrain concerné était vacant et qu'il n'y avait pas de panneau d'interdiction d'accès. Le plaignant a dit que les parties continuaient d'aller sur sa propriété et sur le terrain vacant. Il a ajouté que les intrus étaient un homme et une femme provenant d'un autre terrain de camping. La personne qui a répondu au plaignant a recueilli d'autres renseignements et lui a demandé d'attendre au détachement. L'appel de service a été classé comme une priorité de niveau 4 et a été diffusé à 13 h 43. La transcription du système RAO montre qu'à 15 h 20, le plaignant a expliqué les manquements aux règles d'accès au terrain de camping à l'agent témoin 1. Ce dernier a indiqué qu'un suivi serait fait auprès du comité de parc et des autorités d'application des règlements municipaux. D'après la transcription, il a classé l'appel de service pour rapport à 15 h 23.

Rapport d’incident de la Police provinciale

Le 14 juin 2024, le plaignant s’est présenté au détachement de Morrisburg pour rapporter un problème au terrain de camping où il habite.

D’après ses dires, sa voisine [nom caviardé – alinéa 1 (1) 2 – Règl. de l’Ont. 317/24] empruntait un autre chemin pour accéder à son emplacement sur le terrain de camping, soit le terrain vacant au nord, avec la permission des deux propriétaires de ce terrain.

Le plaignant a expliqué qu’à la suite d’actes de vandalisme subis par plusieurs campeurs, un comité de sécurité a été formé pour encadrer l’accès au terrain de camping. Des mesures ont été prises pour obliger les véhicules à y accéder par l’entrée principale, et des objets et des roches ont été utilisés pour bloquer les autres accès.

Le plaignant a mentionné que sa voisine [nom caviardé – alinéa 1 (1) 2 – Règl. de l’Ont. 317/24] continuait d’entrer sur le terrain de camping et d’en sortir par un chemin différent. Il avait l’impression que d’autres personnes utilisaient aussi ce chemin.

Il s’inquiétait que d’autres personnes, dont des personnes non membres du terrain de camping, puissent utiliser ce chemin pour y entrer sans permission.

Il a expliqué plusieurs fois qu’il n’y a pas de panneau d’interdiction d’accès autour du terrain de camping, et que sa voisine ne commettait pas d’intrusion, puisqu’elle est membre du terrain de camping.

L’agent témoin 1 a communiqué avec le terrain de camping par courriel pour rapporter la situation et demander des renseignements supplémentaires. [Nom caviardé – alinéa 1 (1) 2 – Règl. de l’Ont. 317/24] a répondu que le chemin en question n’était utilisé que par deux personnes, qui sont autorisées, et que le conseil d’administration du terrain de camping n’avait pas reçu de plainte des propriétaires à ce sujet.

L’agent témoin 1 a aussi contacté l’agent d’application des règlements municipaux, qui l’a informé que la question n’était pas de son ressort, mais plutôt d’ordre civil.

Depuis la date de l’incident, le plaignant a déposé une autre plainte d’intrusion à la police.

On l’a avisé d’adresser toute autre plainte au conseil d’administration ou au comité du terrain de camping avant de faire appel à la police.

Système RAO de la Police provinciale de l'Ontario – 20 juin 2024

La transcription du système RAO montre que le plaignant a appelé la Police provinciale à 10 h 25 le 20 juin 2024 pour signaler que des personnes continuaient d'aller sur sa propriété sans permission, problème qu'il avait déjà rapporté le 14 juin 2024. La personne qui lui a répondu a attribué à l'appel le niveau de priorité 4.

Le plaignant demandait la présence d'agents parce qu'il avait trouvé des traces de véhicule fraîches venant de la propriété voisine. Selon lui, ces traces avaient été laissées par un suspect inconnu durant la nuit.

Le système RAO indiquait que l'unité locale allait être informée.

La transcription montre que l'agent témoin 2 a laissé un message au plaignant à 15 h 19 pour lui demander de rappeler la police.

À 19 h 34, l'appel a été classé pour rapport; il était écrit que l'agent témoin 2 avait laissé un message demandant au plaignant de rappeler la police.

Un examen du rapport quotidien sommaire du 20 juin 2024 montre qu'entre 6 h et 18 h cette journée-là, le détachement a reçu 73 appels de service, dont celui du plaignant à 10 h 25.

Un examen approfondi des notes de l'agent et des renseignements fournis par la Police provinciale révèle qu'en raison du volume d'appels élevé et de la faible priorité de cet appel, le dossier semble avoir été mis de côté en attendant qu'un agent soit disponible. Cette journée-là, l'agent témoin 2 avait été affecté aux appels de service à priorité élevée et devait comparaître devant le tribunal; il s'était fait assigner l'appel du plaignant à 15 h 19. Il a appelé le plaignant et laissé un message sur sa boîte vocale pour demander un retour d'appel, mais n'a pas parlé directement avec lui.

Système RAO de la Police provinciale de l'Ontario – 15 juillet 2024

La transcription du système RAO pour le 15 juillet 2024 indique qu'à 8 h 02, le plaignant était à l'extérieur du détachement de Winchester et avait des documents à faire signer par un agent. Son appel de service a reçu le niveau de priorité 4.

Les notes additionnelles de 9 h 11 dans le système RAO indiquent que le plaignant s'est présenté au poste de police pour faire signer son formulaire de plainte à l'APFO. Il a expliqué que des tentatives avaient été faites pour résoudre la situation localement. Il a affirmé avoir fait de nombreux appels à la police locale, sans succès. L'agent témoin 3 a signé le document de plainte avant de l'envoyer par télécopieur à l'APFO.

Classification de l’appel

Les procédures opérationnelles normalisées du Centre de communication de la Police provinciale ont été examinées.

Le niveau de priorité 4 est attribué à un événement qui nécessite l’attention de la police, mais pas nécessairement sa présence, notamment :

- lorsque la communication avec le plaignant peut se faire par téléphone;
- lorsqu’il n’est pas nécessaire de faire appel aux services de la Police provinciale ou de dépêcher un agent, parce que l’appel est de nature informative seulement.

Le délai de réponse pour les cas de niveau 4 dépend de la charge de travail.

Examen du site Web du terrain de camping

Selon un examen du site Web du terrain de camping, le conseil d’administration et la direction comptent cinq membres. Le site Web comprend aussi un formulaire de plainte en ligne.

CONCLUSIONS DE L’ENQUÊTE

À la lumière des renseignements recueillis au cours de l’enquête et résumés ci-dessus, je tire les conclusions suivantes :

1. **Le plaignant s’est présenté au détachement de la Police provinciale de Morrisburg le 14 juin 2024 et a parlé avec un agent concernant un problème d’intrusion.**

    a) Les renseignements fournis par la Police provinciale dans le système RAO confirment que le plaignant s’est présenté au détachement pour déposer une plainte.
    b) Le système RAO montre que l’appel a reçu le niveau de priorité 4.
    c) Le plaignant a parlé avec un agent, qui a rempli un rapport d’incident.
    d) Ce rapport indique que l’agent témoin 1 a parlé avec l’agent d’application des règlements municipaux, qui l’a informé que la question n’était pas de son ressort, mais plutôt d’ordre civil.
    e) L’agent témoin 1 a communiqué avec le terrain de camping par courriel pour rapporter la situation et demander des renseignements supplémentaires sur l’intrusion alléguée.

f) L’agent témoin 1 a reçu une réponse d’une membre du conseil d’administration du terrain de camping, [nom caviardé – alinéa 1 (1) 2 – Règl. de l’Ont. 317/24], qui a expliqué que le chemin en question n’était utilisé que par deux personnes, qui sont autorisées, et que le conseil d’administration n’avait pas reçu de plainte des propriétaires à ce sujet.

g) L’agent témoin 1 a indiqué au plaignant d’adresser toute autre plainte au conseil d’administration du terrain de camping avant de faire appel à la police.

2. Le plaignant a appelé la Police provinciale le 20 juin 2024 concernant le problème d’intrusion.

a) La transcription du système RAO indique que le plaignant a appelé la Police provinciale à 10 h 25 concernant le problème d’intrusion.
b) Selon le système RAO, l’appel a reçu le niveau de priorité 4.
c) D’après les renseignements reçus par la Police provinciale, en raison du volume d’appels élevé, personne n’a pu répondre à l’appel avant 15 h 19.
d) L’agent témoin 2 a laissé un message sur la boîte vocale du plaignant pour lui demander de rappeler la police.
e) Rien n’indique que l’agent ait parlé directement avec le plaignant au sujet de la situation, mais un message a été laissé sur la boîte vocale du plaignant pour lui demander de rappeler la police.

3. Le plaignant s’est présenté au détachement de Winchester le 15 juillet 2024 pour faire signer son formulaire de plainte à l’APFO par un agent.

a) La transcription du système RAO pour le 15 juillet 2024 indique qu’à 8 h 02, le plaignant était à l’extérieur du détachement de Winchester et avait des documents à faire signer par un agent.
b) L’appel de services a reçu le niveau de priorité 4.
c) La transcription du système RAO indique qu’à 9 h 11, l’agent témoin 3 a signé le document de plainte avant de l’envoyer par télécopieur à l’APFO.

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.