Service d'inspection des services policiers

Décision relative au rapport sur les constatations INV-25-75 concernant les services policiers fournis par le Service de police d'Ottawa

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

I. INTRODUCTION

[1] La présente décision porte sur une plainte reçue par l'inspecteur général des services policiers contre le Service de police d'Ottawa (le « SPO »), alléguant que la police n'a pas répondu en temps opportun à un appel de service visant à faire expulser un homme qui semait le trouble d'un lieu de travail. Un inspecteur du Service d'inspection des services policiers (le « SISP ») de l'Ontario a enquêté sur la plainte afin de déterminer si le SPO avait omis de se conformer à la *Loi de 2019 sur la sécurité communautaire et les services policiers*, L.O. 2019, chap. 1, annexe 1 (la « Loi ») ou à ses règlements.

[2] À la suite d'un examen du rapport sur les constatations de l'inspecteur[1], 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 appelé le SPO au sujet d'une personne indésirable qui semait le trouble et tenait des propos racistes sur son lieu de travail.

[4] L'appel de service a été reçu à 20 h 32. Le plaignant a indiqué que l'homme n'était pas violent et qu'il n'y avait aucun signe de menace. Le personnel de sécurité sur place a finalement réussi à escorter l'homme hors des lieux. Des agents du SPO sont arrivés sur les lieux par la suite, une fois l'établissement fermé pour la journée et après le départ du plaignant.

[5] En rentrant chez lui, le plaignant a aperçu deux voitures de police du SPO dans un stationnement voisin. Selon le plaignant, les agents qui se trouvaient dans ces véhicules n'étaient pas en service. Le plaignant était contrarié que ces unités ne soient pas intervenues plus tôt pour leur venir en aide.

III. QUESTION EN LITIGE

[6] Le SPO a-t-il fourni des services policiers convenables et efficaces, conformément à la Loi et à ses règlements?

[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*.

IV. ANALYSE

Dossiers du SPO

[7] Les dossiers du Système de répartition assistée par ordinateur (« Système RAO ») du SPO ont révélé que l'appel de service du plaignant avait été reçu à 20 h 32. La plainte a été classée dans la catégorie « personne indésirable devant être expulsée » et s'est vu attribuer la priorité 3. Des agents du SPO ont été dépêchés sur place à 21 h 10 et sont arrivés à 21 h 13. Ils ont constaté que la situation avait été réglée et que tout était en ordre.

[8] Les dossiers du Système RAO du SPO ont également révélé que deux unités du SPO se trouvaient dans le stationnement voisin du Musée canadien des sciences au moment des faits. Toutes deux étaient engagées dans deux enquêtes distinctes. Il s'agissait des deux unités que le plaignant avait aperçues alors qu'il rentrait chez lui après avoir quitté son travail ce soir-là. L'une des unités était en train de remplir un rapport de collision concernant une intervention effectuée 15 minutes avant l'appel du plaignant. L'autre unité avait répondu à un appel de service concernant un homme inconscient, lequel avait été transmis 10 minutes après l'appel du plaignant. Toutefois, cet appel concernant l'homme inconscient était un appel de priorité 2 – c'est-à-dire un appel de priorité supérieure – et a donc pris le pas sur l'appel du plaignant.

[9] Au moment de l'appel du plaignant, la file d'attente des appels du SPO comptait 42 appels de service en cours.

[10] Enfin, l'examen par l'inspecteur de l'enregistrement audio de l'appel de service a confirmé que, selon la déclaration du plaignant à ce moment-là, la personne indésirable n'avait pas fait preuve de violence et rien ne laissait supposer une urgence particulière autre que le souhait de faire expulser cet homme des lieux. Le préposé aux appels a également rappelé au plaignant de rappeler le 911 si la situation venait à s'aggraver.

Critère juridique

[11] Le terme « services policiers convenables et efficaces » est défini au paragraphe 11(1) de la Loi et exige que les six (6) fonctions policières décrites soient assurées conformément aux normes prévues dans les règlements et aux exigences de la *Charte canadienne des droits et libertés* et du *Code des droits de la personne*.[2]

[12] La norme prescrite par règlement est définie au paragraphe 2(1) du Règl. de l'Ont. 392/23 : *Services policiers convenables et efficaces (dispositions générales)* (le « Règlement »). Elle exige que chaque fonction policière soit assurée d'une manière raisonnable, compte tenu des facteurs suivants :

a. Les besoins de la collectivité en matière de services policiers.
b. Les caractéristiques géographiques et socio-démographiques du secteur de responsabilité en matière de services policiers du service de police.
c. 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.
d. 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.
e. Les pratiques exemplaires en ce qui a trait à la fonction policière.

[13] Les deux fonctions policières principalement visées par les allégations du plaignant sont : i) l'intervention dans les situations d'urgence et ii) la répartition des membres d'un service de police.[3]

[2] Les six (6) fonctions policières obligatoires sont les suivantes :
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.

[3] « La répartition des membres d'un service de police » est l'une des fonctions policières prescrites et est prévue par l'article 15 du Règlement.

[14] Dans cette affaire, le SPO a reçu l'appel de service, en a évalué la gravité et lui a attribué un niveau de priorité en fonction des critères établis par la politique du SPO. Le préposé aux appels a recueilli les renseignements pertinents auprès du plaignant afin d'évaluer la gravité de l'appel de service et de lui attribuer ainsi une catégorie de priorité appropriée. Des agents du SPO ont ensuite été dépêchés sur place conformément à cette catégorie de priorité.

[15] Compte tenu de la nature de l'appel, rien n'indique que l'approche décisionnelle générale adoptée par le SPO en matière de priorisation des appels soit inadéquate. Dans ces circonstances, au regard des autres besoins en matière de services policiers qui existaient à ce moment-là, et en l'absence de tout indice laissant présager une menace de violence ou de préjudice corporel, la priorité accordée par le SPO à ce type d'appel et l'intervention policière qui a finalement été déployée étaient raisonnables.

[16] Le SPO s'est bien rendu sur les lieux – et rapidement, compte tenu des autres appels en attente. La personne indésirable avait déjà été escortée hors des lieux par le service privé de sécurité – une réponse tout à fait raisonnable dans ces circonstances, qui aurait dû être communiquée au SPO afin que celui-ci sache que l'intervention de la police n'était plus nécessaire. Cela aurait pu permettre au SPO de mieux déployer ses ressources ailleurs, plus rapidement, compte tenu des 42 appels de service en attente.

[17] Je tiens également à revenir brièvement sur l'affirmation du plaignant selon laquelle les unités du SPO qu'il a aperçues alors qu'il rentrait chez lui n'étaient pas en service. Les dossiers du Système RAO du SPO réfutent clairement cette affirmation. Cela met en lumière une réalité importante des services policiers modernes : les membres du public ne sont souvent pas en mesure de savoir quelles tâches un agent accomplit à un moment donné. L'absence d'une intervention visible, d'une poursuite active ou d'une présence sur les lieux ne doit pas être confondue avec une absence de travail.

[18] Les services policiers vont bien au-delà des activités les plus visibles pour le public. Chaque appel de service entraîne des obligations en matière d'enquête, d'administration et de production de rapports qui doivent être remplies avec précision et conformément aux exigences légales et organisationnelles. Une grande partie du travail policier s'effectue à l'abri des regards et ne revêt pas un caractère spectaculaire ou urgent – contrairement à ce que l'on voit au cinéma ou à la télévision. Par conséquent, le simple fait qu'un véhicule de police soit stationné ou que des agents ne soient pas visiblement occupés à des activités d'application de la loi ne permet pas de conclure qu'ils ne travaillent pas. Au contraire, certains des aspects les plus essentiels du travail policier sont souvent menés en coulisses, sans aucun signe extérieur apparent pour l'observateur occasionnel.

V. CONCLUSION

[19] Je suis convaincu que le SPO a fourni des services policiers convenables et efficaces dans ces circonstances. Aucune autre mesure n'est requise.

Date : 29 octobre 2026

Original signé par

Ryan Teschner
Inspecteur général des services policiers

Service d'inspection des services policiers

RAPPORT SUR LES CONSTATATIONS

Service de police d'Ottawa

Enquête sur les plaintes au sujet des services policiers en vertu de l'alinéa 107 (1) a)
(INV-25-75)

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

20 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 5**

RÉSUMÉ DE L'ENQUÊTE MENÉE 5

- **Entrevue avec le plaignant 5**
- **Dossiers du Service de police d'Ottawa 6**
- **Enregistrement audio de l'appel de service aux Communications 7**
- **Procédures du Service de police d'Ottawa 7**
- **Niveaux de dotation du Service de police d'Ottawa 7**

CONSTATATIONS DE L'ENQUÊTE 7

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 des services policiers en vertu des dispositions de l'article 108 de la *LSCSP*. Il a été allégué que, vers 20 h 32, le plaignant, qui se trouvait alors à son lieu de travail dans la ville d'Ottawa, a appelé le Service de police d'Ottawa (SPO) parce qu'un homme semait le trouble, jurait et tenait des propos racistes. Le plaignant a demandé à ce que la police intervienne et expulse l'homme des lieux. Le plaignant a ajouté que son lieu de travail fermait à 21 h. À l'heure de la fermeture, la police n'était pas encore intervenue et l'homme qui semait le trouble a été escorté hors de l'établissement par la sécurité sur place. Le plaignant a ensuite déclaré avoir quitté son lieu de travail et, quelques rues plus loin, avoir aperçu deux véhicules de la police d'Ottawa dans un stationnement près du poste de police d'Ottawa, en apparence inoccupés. Le plaignant était contrarié que la police ne soit pas intervenue pour expulser de son lieu de travail l'homme qui semait le trouble, alors que des véhicules du Service de police d'Ottawa se trouvaient à proximité.

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 2J6
Chef de police : Le chef 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* 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.

RÉSUMÉ DE L'ENQUÊTE MENÉE

Entrevue avec le plaignant

Une entrevue a été menée avec le plaignant au sujet de sa plainte.
Le plaignant a confirmé qu'il avait bel et bien appelé la police au sujet d'un homme qui semait le trouble sur son lieu de travail le 30 octobre 2024, vers 20 h 30, et qu'il avait demandé à la police d'intervenir pour l'expulser.

Le plaignant a déclaré avoir été contrarié que la police ne soit pas intervenue pour s'occuper de l'homme qui semait le trouble, jurait et tenait des propos racistes dans les 28 minutes qui se sont écoulées entre son appel à la police et la fermeture de l'établissement. Le plaignant a confirmé que la sécurité sur place avait ordonné à l'homme qui semait le trouble de quitter les lieux et que celui-ci avait obéi. Le plaignant était contrarié que la police ne soit pas intervenue, laissant deux employés se débrouiller avec un homme imprévisible, estimant qu'il aurait pu se produire n'importe quoi pendant cette période.

Le plaignant a ensuite confirmé avoir quitté son lieu de travail et avoir traversé la ville en direction de l'est. Le plaignant a indiqué avoir aperçu deux véhicules du SPO dans un stationnement à seulement quelques rues du lieu de sa plainte, précisant que ces agents ne semblaient rien faire. Le plaignant a trouvé cela très contrariant. Le plaignant

a indiqué que la police s'était finalement présentée à son lieu de travail après que l'homme eut reçu l'ordre de partir.

Dossiers du Service de police d'Ottawa

Les dossiers du Système de répartition assistée par ordinateur (Système RAO) indiquent que le 30 octobre 2024, un appel a été reçu du plaignant tel que décrit dans la plainte. L'appel a été identifié comme concernant une personne indésirable devant être expulsée (en cours) et a été désigné comme un appel de priorité 3. Les dossiers du Système RAO indiquent que l'appel a été reçu à 20 h 32, que l'intervention a été lancée à 21 h 10 et que les agents sont arrivés sur les lieux à 21 h 13. Les agents qui ont répondu à l'appel ont indiqué au répartiteur avoir parlé aux agents de sécurité sur place et avoir été informés que l'homme qui semait le trouble avait déjà quitté les lieux. Ils ont précisé que tout était en ordre.

Les dossiers du Système RAO indiquent que le 30 octobre 2024, deux véhicules du Service de police d'Ottawa, qui intervenaient sur deux enquêtes distinctes, se trouvaient dans le stationnement du Musée des sciences et de la technologie du Canada. Ces deux unités étaient celles devant lesquelles le plaignant était passé après avoir quitté le travail.

L'une des unités de police participait à l'enquête sur un accident de véhicule dans le cadre duquel une porte de garage s'était effondrée sur un véhicule à une adresse voisine. L'appel était un appel de service de priorité 4 qui nécessitait une intervention mobile. L'appel a été reçu à 20 h 07, l'intervention a été lancée à 20 h 13 et l'agent est arrivé sur les lieux à 20 h 17. L'agent est arrivé sur les lieux de la collision 15 minutes avant que le plaignant appelle la police et était en train de remplir un rapport de collision.

La seconde unité intervenait auprès d'un homme inconscient qui s'était effondré devant un restaurant voisin, et les ambulanciers demandaient des renforts. L'appel était un appel de service de priorité 2, ce qui signifiait la présence d'indicateurs de blessures corporelles graves pour des personnes. L'appel a été passé à 20 h 42, l'intervention a été lancée à 20 h 43 et l'agent est arrivé à 20 h 48. L'intervention a été lancée 10 minutes après que le plaignant a appelé la police, mais il s'agissait d'un appel plus prioritaire. L'agent était en train de remplir les formalités administratives requises pour cette intervention sur le stationnement situé au coin de la rue, non loin du lieu de l'incident.

Au moment de l'appel du plaignant, la file d'attente comptait au total 42 appels actifs en attente. Les dossiers du SPO indiquent également qu'à 20 h 32, trois appels différents au 911 ont été reçus au total.

Enregistrement audio de l'appel de service aux Communications

Le Service de police d'Ottawa a fourni l'enregistrement audio aux enquêteurs aux fins d'examen. L'enregistrement a été écouté et, bien que la voix de l'homme qui semait le trouble ait été audible à l'arrière-plan, rien, dans la voix du plaignant ni dans la nature de l'appel, n'indiquait qu'il s'agissait d'une situation d'urgence, si ce n'est la demande de faire escorter hors des lieux un homme bruyant et perturbateur. On entend clairement l'appelant dire que l'homme ne se montrait pas violent. On entend également le préposé aux appels demander à l'appelant de rappeler si la situation dégénérait davantage et d'avoir recours au 911.

Procédures du Service de police d'Ottawa

La procédure de communication et de répartition du SPO a été examinée en lien avec cet appel. Un appel de priorité 3 a un temps de réponse établi de 30 minutes dans 90 % des cas. En l'occurrence, le délai de réponse était de 41 minutes. Cependant, plusieurs appels ayant un niveau de priorité plus élevé se trouvaient dans la file d'attente au moment de l'appel du plaignant.

Niveaux de dotation du Service de police d'Ottawa

La procédure de patrouille du SPO a également été examinée en lien avec cette plainte. Cette procédure établit les niveaux minimums de dotation pour le service auquel ladite procédure, ainsi que la convention collective, s'applique. [Caviardé – disposition 1 (1) 1 du Règl. de l'Ont. 317/24] La ville est divisée en trois divisions : est, centrale et ouest. Une certaine souplesse est prévue pour permettre le transfert d'agents d'une division à une autre si le besoin s'en fait sentir.

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 30 octobre 2024, vers 20 h 32, le plaignant a appelé l'Unité des communications de la police d'Ottawa pour signaler qu'un homme semait le trouble sur son lieu de travail.**

a. Le plaignant a informé le préposé aux appels que l'homme qui semait le trouble ne se montrait pas violent.
b. L'appel a été placé dans la file d'attente à 20 h 34 et a été désigné comme un appel de priorité 3. Au moment de cet appel, la file d'attente des Communications du SPO comptait 42 appels et, au moment de cet appel, 3 appels différents au 911 ont été reçus.
c. L'intervention a été lancée à 21 h 10 et les unités ont été signalées comme en route à 21 h 10, avec une arrivée sur les lieux à 21 h 13.

2. **Le lieu de travail du plaignant a fermé ses portes vers 21 h. C'est alors que les agents de sécurité sur place ont demandé à l'homme qui semait le trouble de partir, ce qu'il a fait.**

    a. Le plaignant a quitté son lieu de travail et a pris la direction de l'est, passant ce faisant devant deux unités du SPO qui étaient stationnées à l'endroit indiqué par le plaignant.
    b. Chacune des unités observées était affectée à un appel de service différent et, bien que stationnées à cet endroit, les agents s'occupaient des formalités administratives des deux appels différents auxquels ils avaient été affectés.

3. **Le soir du 30 octobre 2024, le SPO avait des niveaux de dotation supérieurs à la dotation minimale obligatoire et les agents étaient répartis de manière égale entre les trois divisions.**

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.