

RAPPORT ANNUEL

DU 1^{ER} AVRIL 2024 AU 31 MARS 2025

Agence des
plaintes contre les
forces de l'ordre

Table des matières

<u>Message du directeur des plaintes</u>	3
<u>Vision, mission et valeurs</u>	4
<u>Structure organisationnelle</u>	6
<u>Organigramme</u>	8
<u>Dépenses</u>	9
<u>Nouvelle loi – Loi sur la sécurité communautaire et les services policiers</u>	11
<u>Principales réalisations et priorités</u>	12
<u>Dépôt d'une plainte</u>	18
<u>Plaintes à traiter</u>	20
<u>Règlement extrajudiciaire des différends</u>	22
<u>Décisions à la suite de l'examen préliminaire</u>	23
<u>Avis et enquêtes à l'initiative de l'Agence</u>	25
<u>Réacheminement des plaintes relatives aux services et aux politiques au Service d'inspection des services policiers</u>	28
<u>Enquêtes à la suite de plaintes au sujet de la conduite</u>	29
<u>Décisions rendues</u>	30
<u>Demandes d'examen</u>	32
<u>Audiences disciplinaires</u>	33
<u>Mesures de rendement</u>	34
<u>Annexe</u>	38
Décisions à la suite de l'examen préliminaire en vertu de la Loi sur les services policiers	38
Notes explicatives	47

Message du directeur des plaintes

Les deux événements les plus importants depuis la création de notre agence en 2009 se sont produits l'année dernière, soit la proclamation de la Loi de 2019 sur la sécurité communautaire et les services policiers (LSCSP) le 1^{er} avril 2024, et l'intégration de la Commission de service de police Nishnawbe Aski à ce cadre législatif provincial le 10 décembre 2024.

La LSCSP marque un tournant dans la surveillance de la police. En vertu de ce nouveau cadre législatif, le commissaire de la Police provinciale de l'Ontario, les chefs de police municipaux et le chef du Service de police Nishnawbe-Aski sont tenus de m'aviser lorsqu'ils ont connaissance d'une inconduite potentielle de la part de leurs agents de police assermentés. Grâce à ces avis, je suis informé le plus tôt possible de l'évolution des questions relatives aux services de police et je vois à leur résolution de manière proactive dans l'intérêt de toutes les parties concernées.

Lors de la cérémonie de signature à Queen's Park annonçant un investissement de 514 millions de dollars pour soutenir l'intégration de la Commission de service de police Nishnawbe Aski à la LSCSP, le grand chef Alvin Fiddler a déclaré : « Il est essentiel que nos agents dévoués disposent du soutien dont ils ont besoin pour servir nos membres d'une manière sûre et adaptée à la culture. » En tant que partie intégrante de la LSCSP, notre agence prend à cœur les paroles du grand chef Alvin Fiddler. Son message a résonné en nous, affirmant notre engagement à servir les membres des trente-quatre Premières Nations desservies par le Service de police Nishnawbe-Aski d'une manière adaptée à la culture. Bien avant cette annonce historique, et depuis lors, nous avons travaillé avec humilité et diligence pour établir des relations, en commençant de la bonne manière – en écoutant, en apprenant et en s'adaptant aux besoins et aux aspirations des collectivités des Premières Nations que nous servons aujourd'hui.




Stephen Leach
Directeur des plaintes

Un an après l'entrée en vigueur de la LSCSP, le travail acharné et le dévouement du personnel de l'Agence en préparation de cette transition ont jeté des bases solides pour le travail à venir. Alors que ce parcours ne fait que commencer, nous maintenons une communication ouverte avec la Commission de service de police Nishnawbe Aski et le Service de police Nishnawbe-Aski et nous collaborons avec eux pour servir les collectivités des Premières Nations. De même, notre processus relatif aux avis est bien accueilli, car nous relevons rapidement et de manière proactive les problèmes d'inconduite nécessitant une enquête de notre agence.

Alors que nous continuons à nous adapter au volume et à la complexité des nouvelles responsabilités qui nous incombent en vertu de la LSCSP, nous considérons ces changements historiques comme autant d'occasions de nous améliorer. Cette année, nous nous concentrons sur la mise à profit des ressources existantes en explorant l'intelligence artificielle et en collaborant avec la Division de l'approche Lean, des stratégies et de l'innovation du Bureau du Conseil des ministres. Les deux projets visent à améliorer les processus, afin que nous puissions aider les gens plus rapidement. En fin de compte, le succès de ces projets sera déterminé par la manière dont ils renforceront notre engagement en matière de rapidité, de transparence et de responsabilité.

Vision, mission et valeurs

L'Agence des plaintes contre les forces de l'ordre (APFO) est un organisme indépendant de surveillance civile chargé de recevoir, de gérer et de superviser les plaintes du public au sujet de l'inconduite des agents de police, des agents spéciaux employés par la Commission des parcs du Niagara et des agents de la paix du Service de protection de l'Assemblée législative. L'APFO est un organisme indépendant du ministère du Procureur général de l'Ontario (MPG) et ses décisions sont indépendantes du gouvernement de l'Ontario, de la police et de la communauté. L'Agence tire son pouvoir législatif de la partie VIII et de la partie X de Loi de 2019 sur la sécurité communautaire et les services policiers (LSCSP).

L'APFO veille à ce que les plaintes du public soient traitées de façon efficace, transparente et équitable, tant pour les citoyens que pour la police, par les actions suivantes :

- surveiller le traitement des plaintes du public et des avis au sujet de l'inconduite d'agents de police et enquêter sur ceux-ci jusqu'à leur dénouement;
- effectuer l'examen détaillé des enquêtes sur la conduite menées par les services de police lorsque le demandent les plaignants;
- favoriser le règlement des plaintes par le biais de modes de règlement
- extrajudiciaire des différends;
- assurer l'éducation du public et de la police;
- examiner les questions de nature systémique et formuler des recommandations à leur sujet.

La **vision** de l'APFO est de renforcer la confiance de la population à l'égard du mécanisme de traitement des plaintes par l'excellence de sa surveillance indépendante et impartiale de la police.

La **mission** de l'Agence est d'encadrer efficacement le traitement des plaintes du public et des avis au sujet de l'inconduite d'agents de police, de responsabiliser les services de police dans l'ensemble de la province et d'accroître la confiance à l'égard du mécanisme de traitement des plaintes. Pour remplir son mandat, l'APFO respecte les valeurs et les principes suivants :

- **Responsabilisation** – Améliorer la transparence du mécanisme de traitement des plaintes ainsi que la responsabilisation à cet égard, et rendre compte des mesures prises aux parties concernées.
- **Intégrité** – Offrir des services professionnels, impartiaux et rapides à toutes les parties concernées, respecter leur vie privée et leur dignité et les traiter équitablement.
- **Indépendance** – Surveiller les enquêtes menées par les services de police avec équité, transparence et efficacité, et mener des enquêtes indépendantes rigoureuses et équitables.
- **Accessibilité** – Offrir un mécanisme accessible permettant au public de porter plainte contre la police, et faire connaître ce système à la population.

Le mandat de l'APFO cadre avec la priorité du gouvernement de l'Ontario qui consiste à favoriser l'équité et l'accès à la justice ainsi qu'avec l'objectif du MPG de créer un système judiciaire novateur, viable et adapté qui inspire confiance au public et respecte la primauté du droit. Son mandat est également conforme aux priorités du plan stratégique du ministère, notamment les suivantes :

- donner accès à des programmes et services technologiques modernisés et simplifiés axés sur les clients;
- soutenir, protéger et défendre les victimes et les personnes vulnérables, y compris celles qui ont des problèmes de santé mentale ou de dépendance;
- former et retenir une main-d'œuvre diversifiée, qualifiée et motivée;
- promouvoir la responsabilisation chez tous les partenaires dans le système judiciaire.

Structure organisationnelle

Le chef de l'APFO, le directeur des plaintes, est nommé par la lieutenant-gouverneure en conseil sur recommandation du procureur général de l'Ontario. Selon la LSCSP, il ne peut s'agir ni d'un agent de police ni d'un ancien agent de police.

Pendant l'exercice 2024-2025, l'APFO a reçu une allocation pour l'embauche de 52 employés à temps plein. Tous les employés de l'APFO sont des civils, ils ne peuvent être des agents de police en fonction.

L'APFO se compose des unités opérationnelles suivantes :

Bureau de la direction

- Fournir l'orientation à suivre et prendre des décisions conformes au mandat, aux pouvoirs et au rôle de l'APFO en ce qui a trait aux enquêtes et aux audiences publiques.
- Faire office de visage public de l'APFO.
- Fournir des directives stratégiques et opérationnelles à l'organisme.
- Assurer la liaison avec les commissions des services policiers, les chefs de police et d'autres organismes de surveillance.

Gestion des cas

- Offrir un accès en personne et un accès électronique pour le dépôt des plaintes.
- Assurer la liaison avec le public et offrir de l'aide en ce qui concerne les plaintes en anglais et en français.
- Assurer la réception et l'examen préliminaire de toutes les plaintes.
- Diriger la prestation de mesures d'adaptation par l'Agence en vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et du Code des droits de la personne.
- Créer et tenir à jour des processus de production de rapports sur la gestion des dossiers et la gestion des cas.

Enquêtes

- Finaliser le processus d'examen préliminaire des plaintes du public.
- Renvoyer les plaintes jugées appropriées aux fins d'enquête par le service de police d'origine ou un service de police tiers, et examiner les règlements informels.
- Préparer des plans d'enquête, superviser les enquêtes jusqu'à leur dénouement et vérifier les rapports d'enquête pour toutes les plaintes renvoyées aux services de police.
- Autoriser les demandes de prolongation de délai pour les enquêtes renvoyées et examiner les retraits ainsi que les règlements informels.
- Formuler des recommandations au directeur des plaintes concernant l'intérêt public des plaintes et le maintien des plaintes aux fins d'enquête.
- Réaliser des enquêtes indépendantes sur les plaintes retenues concernant la conduite de la police.
- Gérer, en collaboration avec l'unité des services juridiques, le processus de demande d'examen.
- Assurer la sensibilisation au sujet du processus de traitement des plaintes du public auprès de la Police provinciale de l'Ontario, des commissions des services policiers, ainsi que des services de police municipaux et régionaux de l'Ontario.

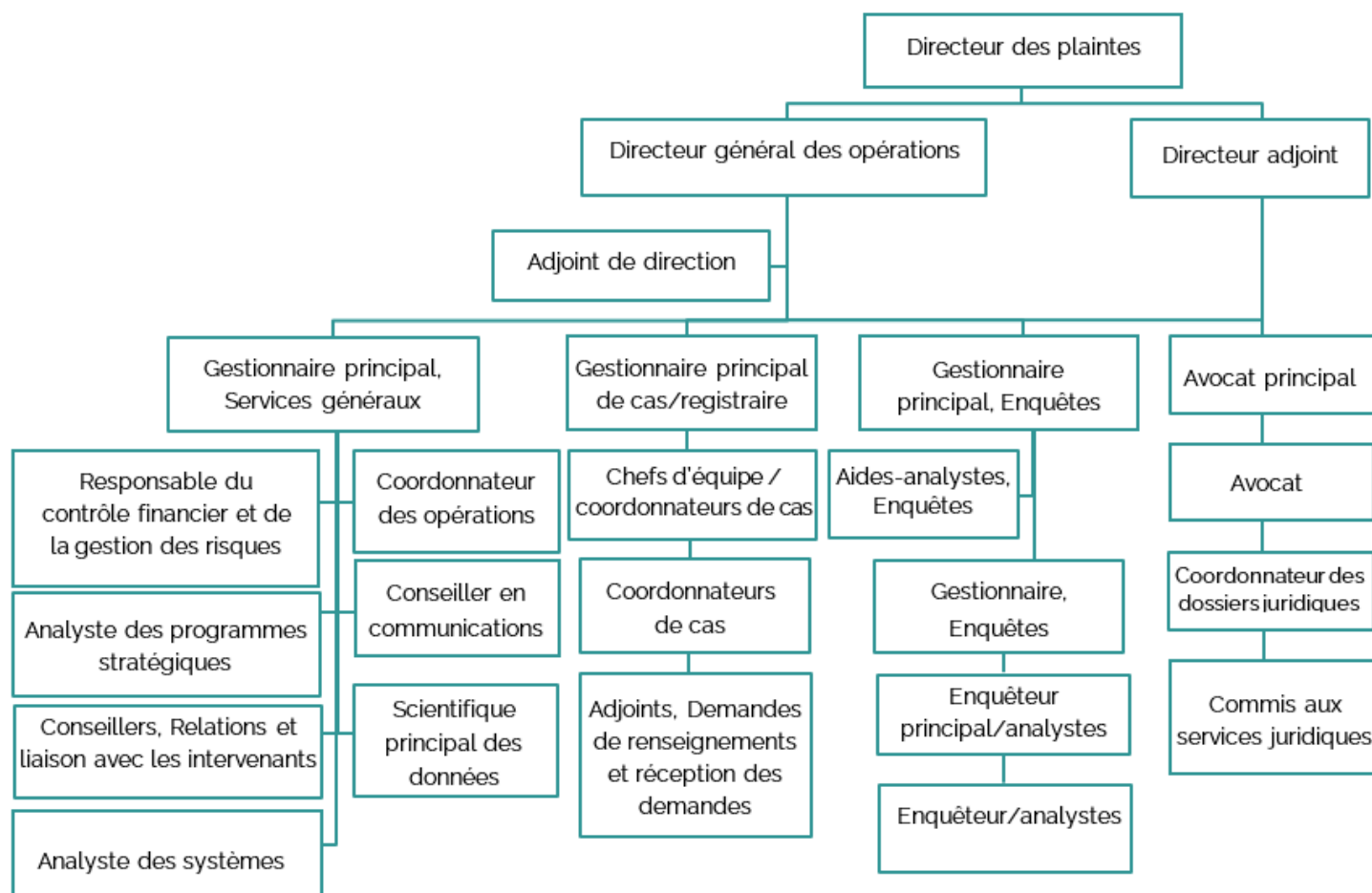
Services juridiques

- Offrir des conseils juridiques intégrés et des services connexes au directeur des plaintes et aux membres du personnel de l'APFO.
- Fournir un soutien juridique aux enquêteurs en ce qui concerne le droit criminel et administratif, les droits juridiques, l'étendue des pouvoirs et l'interprétation des lois et règlements.
- Comparaitre au nom de l'APFO devant la Commission ontarienne d'arbitrage et de décision pour la police, la Cour supérieure de justice, la Cour divisionnaire et lors d'autres instances.
- Participer aux travaux juridiques et politiques et assurer la liaison avec le MPG et d'autres ministères.
- Assurer l'examen préliminaire des avis reçus par l'Agence.
- Assurer la surveillance des cas corroborés dans le cadre d'audiences disciplinaires.
- Gérer, en collaboration avec l'unité des enquêtes, le processus de demande d'examen.

Services généraux

- Assurer les fonctions financières, de ressources humaines, de technologie de l'information, de communication et de sensibilisation, de contrôle, d'approvisionnement, de gestion des risques, de gestion des connaissances, de gestion et de conservation des documents, de planification stratégique, de gestion des données, de gestion des biens, de gestion des installations, de formation et d'administration pour l'Agence.
- Élaborer des politiques, des procédures, des mesures de rendement et des stratégies de mobilisation. Gérer les demandes d'accès à l'information.
- Faire connaître l'Agence au public et aux médias par divers moyens, notamment du contenu évolutif sur le Web et les réseaux sociaux, les relations avec les médias, des annonces, des événements, et des présentations à un large éventail d'organismes communautaires.
- Répondre rapidement aux demandes des médias sur les plaintes et les enquêtes.
- Gérer les processus de règlement anticipé et les activités de sensibilisation pour l'Agence.
- Assurer la liaison avec les plaignants qui ont accepté le processus de règlement anticipé ou la médiation.

Organigramme



Dépenses

Les tableaux ci-dessous présentent l'enveloppe budgétaire et les dépenses de l'APFO pour l'exercice 2024-2025.

Dépenses 2024-2025

Allocation initiale	7 518 700,00 \$
Allocation ajustée	7 791 300,00 \$
Dépenses	7 705 266,51 \$

Dépenses en fin d'exercice 2024-2025

Traitements et salaires	6 334 820,05 \$
Avantages sociaux	880 992,90 \$
Transports et communications	53 060,00 \$
Services*	415 473,72 \$
Fournitures et matériel	20 919,84 \$
Total	7 705 266,51 \$

*Les dépenses pour les services comprennent les coûts liés à la technologie de l'information, aux services de traduction et à la formation

Rémunération du directeur des plaintes de l'APFO

Rémunération annuelle de la personne nommée 2024-2025		
Personne nommée	Rémunération annuelle totale	Rémunération quotidienne
Stephen Leach, Directeur des plaintes	224 441,21 \$	S. O.

Nouvelle loi – Loi sur la sécurité communautaire et les services policiers

La LSCSP est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2024, remplaçant la Loi sur les services policiers, marquant la transition du Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police (BDIEP) vers l'APFO. En vertu de la LSCSP, l'APFO continue de recevoir, de gérer et de surveiller les plaintes du public relatives à l'inconduite d'agents de police en Ontario, tout comme elle le faisait auparavant en tant que BDIEP.

L'APFO surveille les plaintes concernant les services policiers municipaux, régionaux et provinciaux et, avec le champ de compétence élargi de l'APFO, celles concernant les agents spéciaux employés par la Commission des parcs du Niagara, les agents de la paix du Service de protection de l'Assemblée législative et les agents de police des Premières Nations si le service de police adhère la LSCSP. Une étape clé de cette expansion a été franchie le 10 décembre 2024, lorsque la Commission de service de police Nishnawbe Aski a choisi d'adhérer à la LSCSP.

L'APFO examine les plaintes et les avis au sujet de l'inconduite des agents de police provenant de nombreuses sources, notamment des membres du public, des commissions des services policiers, de l'Unité des enquêtes spéciales (UES), de l'inspecteur général des services policiers, du solliciteur général, des chefs de police et du commissaire de la Police provinciale de l'Ontario.

L'APFO n'est plus responsable des plaintes concernant les politiques et les services, qui relèvent dorénavant du Service d'inspection des services policiers, ni de l'affichage des décisions relatives aux audiences disciplinaires, dont la responsabilité incombe maintenant à la Commission ontarienne d'arbitrage et de décision pour la police.

Comme auparavant, le directeur des plaintes peut procéder à des examens systémiques des questions liées à la conduite de la police et a désormais le pouvoir d'ouvrir une enquête sur la conduite en l'absence d'une plainte du public.

Au cours de la première année suivant l'entrée en vigueur de la LSCSP, l'APFO a considéré ces changements comme des occasions de croissance et d'amélioration, en améliorant ses processus et en approfondissant son engagement continu en faveur de la transparence, de la responsabilisation et de la rapidité.

Principales réalisations et priorités

Au cours de l'année écoulée, l'APFO s'est concentrée sur la mise en œuvre des changements énoncés dans la LSCSP et sur la facilitation d'une transition sans heurts. L'Agence a consacré d'importantes ressources à la préparation de l'élargissement de son mandat, notamment en créant de nouvelles politiques et procédures, en améliorant son système de gestion des données, en élargissant ses stratégies de sensibilisation et en assurant la formation de son personnel pour accompagner ces changements.

Cette section met en lumière les principales réalisations et priorités qui ont façonné les progrès de l'APFO au cours de l'année écoulée. Elle décrit les étapes importantes franchies en réponse à l'élargissement du mandat, ainsi que les initiatives stratégiques qui guideront la croissance et l'efficacité continues de l'Agence. Ces réalisations reflètent l'engagement de l'APFO à adapter et à faire progresser ses opérations.

Formation

Formation sur les relations respectueuses et la sensibilisation à la culture autochtone de l'APFO

L'APFO a élaboré et offert une série de formations complètes en deux parties relative aux relations respectueuses à l'intention de tous les membres du personnel. La formation a été conçue pour approfondir la sensibilisation et la compréhension culturelles du personnel afin de favoriser des relations respectueuses et significatives avec les collectivités autochtones et les plaignants.

Événement d'apprentissage dans le cadre de la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation

Le personnel de l'APFO a organisé une séance d'apprentissage dans le cadre de la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation. Au cours de cette séance, le personnel a eu l'occasion d'entendre des conférenciers et d'en apprendre davantage sur la Commission de vérité et réconciliation du Canada. La séance a également mis en lumière le groupe de travail interne de l'APFO qui se consacre à l'élaboration de stratégies visant à instaurer la confiance et à faire connaître les efforts déployés par l'Agence pour renforcer ses relations avec les collectivités autochtones.

Formation sur les préjugés implicites

Tout le personnel de l'APFO a participé à une formation obligatoire sur les préjugés implicites, axée sur la sensibilisation à la manière dont les préjugés inconscients se forment et persistent. Le personnel a appris à reconnaître les différents types de préjugés implicites et à remédier à ceux-ci. Cette formation a mis l'accent sur la responsabilité individuelle dans la création d'un environnement de travail plus inclusif et plus respectueux.

Formation sur les enquêtes à l'initiative de l'Agence

Le personnel de l'APFO a reçu une formation sur le nouveau processus de l'Agence pour les enquêtes de sa propre initiative en vertu de la LSCSP. Cette formation s'est concentrée sur les protocoles de l'Agence relatifs à l'évaluation et à l'examen des situations susceptibles d'obliger le directeur des plaintes à ouvrir une enquête en l'absence d'une plainte du public.

Formation thématique

La LSCSP exige que le directeur des plaintes, le sous-directeur des plaintes et les enquêteurs de l'APFO suivent avec succès la formation approuvée par le ministre (formation thématique) sur :

1. les droits de la personne et le racisme systémique;
2. la promotion de la reconnaissance et du respect de la nature diverse, multiculturelle et multiraciale de la société ontarienne;
3. la promotion de la reconnaissance et du respect des droits et des cultures des Premières Nations, des Inuits et des Métis.

Certification Lean Ceinture blanche

L'APFO, avec le soutien et les conseils de la Division de l'approche Lean, des stratégies et de l'innovation du Bureau du Conseil des ministres, a mis en œuvre des stratégies Lean afin d'optimiser ses processus opérationnels. Dans le cadre de cette initiative, tous les membres du personnel ont reçu la certification Lean Ceinture blanche, afin d'améliorer l'efficacité et la réalisation des tâches.

Santé mentale – Résilience en milieu de travail

TELUS Santé a offert un atelier sur la résilience en milieu de travail à l'intention du personnel. L'atelier s'est concentré sur l'exploration des facteurs qui contribuent à la résilience, la reconnaissance de la façon dont les attitudes, les actions et les choix contribuent à la résilience, et les stratégies pour s'épanouir sous la pression, y compris face au changement organisationnel.

Assemblée générale de l'APFO

L'APFO a organisé une assemblée générale d'automne productive et a présenté un bilan semestriel au sujet de la LSCSP, et l'équipe de direction a participé à des réunions au niveau des unités pour discuter du rendement de l'Agence en fin d'exercice, partager la vision de l'état futur de l'Agence et offrir un forum aux membres du personnel leur permettant de partager leurs points de vue.

Nouveaux protocoles, politiques et procédures relatifs aux points clés de la transition

Afin de s'assurer que les membres du personnel disposent de ce dont ils ont besoin pour travailler efficacement dans le cadre du mandat élargi de l'Agence et avec les personnes qu'elle sert, l'APFO a élaboré de nouveaux protocoles, politiques et procédures.

Protocole de résolution locale

L'APFO a élaboré un protocole pour définir le processus de résolution locale, défini dans la règle 7 des Règles de procédure de l'APFO. La résolution locale permet aux membres du public de faire part de leurs préoccupations concernant la conduite d'un agent de police directement au service de police concerné, où un agent peut donner suite à la préoccupation soulevée de manière informelle au poste de police local. Le protocole garantit un processus clair et cohérent, avec un formulaire standardisé pour soutenir le processus.

Protocole sur les enquêtes à l'initiative de l'Agence

En vertu de la LSCSP, le directeur des plaintes est habilité à ouvrir une enquête s'il est dans l'intérêt public de le faire, même en l'absence d'une plainte officielle du public. En réponse, l'APFO a élaboré un protocole interne pour guider le personnel dans le processus de détermination et d'examen des questions susceptibles de faire l'objet d'une enquête à l'initiative de l'Agence.

Lignes directrices relatives aux relations respectueuses pour le personnel

L'Agence a élaboré des lignes directrices relatives aux relations respectueuses pour aider le personnel de l'APFO à aborder son travail d'une manière respectueuse et sensible à la culture. Étant donné que la nature du travail varie d'une unité à l'autre, ces lignes directrices servent de ressource complémentaire, parallèlement aux procédures propres à l'unité, afin de s'assurer que le personnel communique efficacement, collabore et établit un climat de confiance avec les peuples et les organisations autochtones. Ces lignes directrices ont été élaborées en tenant compte des points de vue de différents ministères, ainsi que des leçons apprises et de la rétroaction concernant les relations antérieures avec les collectivités et les organisations autochtones.

Politique de traitement des plaintes

L'APFO a élaboré une politique de traitement des plaintes afin de s'assurer que les plaintes concernant les services de l'Agence soient traitées et résolues de manière rapide, équitable et cohérente. Cette politique est axée sur les plaintes relatives aux services et non sur les plaintes du public concernant la conduite d'un agent de police. Cette politique vise à renforcer la capacité de l'Agence à résoudre efficacement les plaintes, à améliorer la prestation de services et à maintenir des relations positives avec les intervenants, ainsi qu'à promouvoir une culture de responsabilité et de transparence au sein de l'APFO.

Protocole sur les services d'interprétation

En réponse à une augmentation des demandes de services en français, l'APFO a élaboré un protocole sur les services d'interprétation linguistique afin d'améliorer l'accès et les services pour les plaignants francophones. Dans le cadre de ce travail, l'Agence a obtenu les services d'un fournisseur tiers offrant des services d'interprétation en français planifiés ou immédiats par téléphone ou par le biais d'une plateforme en ligne. Le nouveau protocole décrit clairement les étapes à suivre par le personnel de l'APFO pour demander et utiliser ces services, ce qui contribue à garantir une communication rapide, cohérente et accessible aux membres du public.

L'Agence examine et met à jour de façon continue ses politiques, procédures, protocoles et pratiques exemplaires afin de garantir une prise de décision efficace et de rationaliser les opérations dans l'ensemble de l'organisation.

Efforts de sensibilisation et de mobilisation

Dans le cadre de son engagement à renforcer la confiance de la population à l'égard du mécanisme de traitement des plaintes et à assurer une gestion et une surveillance efficaces des plaintes du public et des avis, l'APFO respecte ses principes directeurs de transparence, de responsabilité et de mobilisation du public.

L'APFO s'est engagée à poursuivre ses activités de sensibilisation et de mobilisation, à écouter activement tous les intervenants et à apprendre d'eux afin d'améliorer ses services et ses pratiques. Au cours de l'année écoulée, l'APFO a participé à plusieurs initiatives de sensibilisation.

Des présentations sur le mandat de l'APFO, en lien avec la LSCSP, et sur les enquêtes ont été offertes par le personnel responsable des enquêtes à l'intention des organisations et dans le cadre des événements suivants :

- Toronto Police College
- Services policiers municipaux et régionaux
- Réunion régionale de l'Association des chefs de police de l'Ontario à Niagara
- Police Association of Ontario
- Law of Policing Conference
- Association canadienne de surveillance civile du maintien de l'ordre
- Law of Policing Conference à Halifax

Outre l'engagement continu de l'APFO en faveur de la sensibilisation et de la mobilisation auprès de toutes les collectivités dans l'ensemble de l'Ontario, l'Agence a poursuivi ses efforts pour collaborer avec les peuples et les organisations autochtones, ainsi qu'avec les services de police des Premières Nations.

Le personnel de l'Agence a rencontré des représentants de peuples autochtones, de services de police des Premières Nations et d'organisations communautaires autochtones, a écouté ces personnes et a appris d'elles pour savoir comment l'APFO peut adapter ses modèles de service. Les organisations que l'Agence a écoutées et desquelles elle a appris des choses, ainsi que les événements auxquels elle a participé, comprennent notamment les suivants :

- Nishnawbe Aski Nation
- Nishnawbe Aski Nation Women's Gathering
- Service de police Nishnawbe-Aski
- Maamawe Summer Festival and Showcase, ville de Thunder Bay
- National Indigenous Day, ville de Thunder Bay

Initiatives en matière de diversité et d'inclusion

L'APFO a été un chef de file dans la création d'un milieu de travail diversifié et inclusif en repérant activement les préjugés et les obstacles systémiques au sein du processus de recrutement et en y remédiant. L'Agence fait appel à un comité d'embauche diversifié pour promouvoir l'équité et communiquer les offres d'emploi à d'autres groupes du réseau de la fonction publique de l'Ontario (FPO). En voici quelques-uns :

- Réseau des employés noirs de la fonction publique de l'Ontario
- Réseau des Asiatiques de l'Est
- Francophones du gouvernement de l'Ontario
- Organisation des fonctionnaires hispaniques et latino-américains de l'Ontario
- Réseau Nation à Nation
- Réseau de la Fierté de la FPO
- Réseau des Sud-Asiatiques
- Conseil consultatif en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées

De plus, lorsque l'Agence affiche des offres d'emploi à l'externe, elle veille à ce que ces offres soient également publiées sur diverses plateformes, notamment les suivantes :

- Aboriginal Job Board
- Indigenous Careers
- First NationsJobs Online
- Métis Nation of Ontario Job Board

L'APFO continue de participer au Programme de mentorat en matière d'avancement professionnel et d'inclusion. Ce programme permet aux participants d'obtenir des conseils sur le perfectionnement professionnel et la planification de carrière, tout en partageant des expériences liées à la diversité et à l'inclusion dans le milieu de travail. Il permet aux employés de prendre des mesures pour faire avancer leur carrière et participer à des occasions de perfectionnement professionnel.

L'APFO a mis en place un comité social pour le personnel afin de favoriser une culture positive, inclusive et axée sur les relations au sein du milieu de travail. Le comité organise et planifie tout au long de l'année des événements qui rassemblent le personnel afin de soutenir le moral, l'engagement et le bien-être de l'équipe.

Nouveau système de gestion des cas (SGC)

Un nouveau système de gestion des cas a été lancé en avril 2024 et continue d'améliorer le traitement des cas. Le système permet d'éliminer les redondances de l'ancien système, de simplifier le processus de traitement des plaintes et d'améliorer l'efficacité des réponses aux demandes de renseignements. Les nouvelles mises à jour et fonctionnalités du SGC comprennent les suivantes :

- Les données du fichier électronique de l'APFO peuvent être téléchargées dans le nouveau SGC.
- Les plaintes sont acheminées vers la voie de résolution appropriée (enquête, règlement anticipé, etc.).
- Des rapports et des données peuvent être créés et recueillis au moyen de tableaux de bord. Les données peuvent être exportées facilement. Un nouvel outil statistique a été mis en place pour effectuer le suivi des cas.
- De nouvelles améliorations ont été apportées au SGC afin d'améliorer le flux de travail.
- De nouveaux tableaux de bord et rapports du SGC ont été élaborés (36 rapports et tableaux de bord).

Accès à l'information, gestion des documents et protection de la vie privée

L'Agence a reçu et traité 18 demandes d'accès à l'information en provenance du public et a mené des consultations concernant 17 demandes entre le 1^{er} avril 2024 et le 31 mars 2025. Tous les dossiers ont été clos, mais on compte un appel en cours devant le Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario.

Résumés dépersonnalisés

Le paragraphe 167 (2) de la LSCSP exige que le directeur des plaintes publie des résumés dépersonnalisés des allégations non fondées sur le site Web de l'APFO. Cela s'applique aux enquêtes sur les plaintes du public menées par le directeur des plaintes et à celles menées par un service de police. Du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025, l'APFO a publié 85 résumés dépersonnalisés sur son [site Web](#) (en anglais).

Dépôt d'une plainte

Dépôt d'une plainte officielle auprès de l'APFO

La compétence de l'APFO s'étend aux services policiers municipaux et régionaux, aux agents spéciaux de la Police provinciale de l'Ontario de la Commission des parcs du Niagara et aux agents de la paix du Service de protection de l'Assemblée législative, de même qu'aux agents du Service de police Nishnawbe-Aski depuis le 10 décembre 2024. Actuellement, elle n'englobe pas les agents de police des Premières Nations dont les services de police n'adhèrent pas à la LSCSP, les agents de la Gendarmerie royale du Canada, les agents des infractions provinciales ou les agents spéciaux, y compris les agents spéciaux de la Commission de transport de Toronto, les agents de police du Réseau GO, les agents de liaison avec les tribunaux et les agents de police de campus.

L'APFO reçoit les plaintes concernant :

- la conduite d'un agent de police, c'est-à-dire sa façon de se comporter.

Tous les membres du public peuvent porter plainte auprès de l'APFO, à l'exception de certaines personnes indiquées au paragraphe 154 (2) de la LSCSP. Dès réception d'une plainte, l'APFO en examine le contenu à première vue ainsi que tout renseignement supplémentaire fourni par le plaignant. Après avoir examiné la plainte, l'Agence peut rejeter celle-ci si ledit plaignant n'est pas :

- Une personne visée par la conduite.
- Une personne qui a vu ou entendu la conduite ou ses effets du fait qu'elle était présente au moment et à l'endroit où se sont produits la conduite ou ses effets.
- Une personne qui :
 - (i) d'une part, avait des rapports personnels avec une personne visée par la conduite au moment où s'est produite la conduite,
 - (ii) d'autre part, a encouru une perte, un préjudice, un danger ou des inconvénients, ou s'est trouvée en détresse, par suite de la conduite.

Si un membre du public veut porter plainte contre un agent de police et ne souhaite pas suivre le cadre officiel de traitement des plaintes de l'APFO, deux options s'offrent à lui pour régler le litige :

1. Discussion

Le plaignant peut se rendre dans un poste de police pour discuter directement avec l'agent responsable et clarifier le problème. Ces discussions, qui ne font l'objet d'aucun suivi de la part de l'APFO, ne relèvent pas du système de traitement des plaintes du public. Si le plaignant demeure insatisfait des résultats de la discussion, il peut déposer une plainte à l'APFO concernant l'incident sous-jacent.

2. Résolution locale

La résolution locale est le processus de traitement informel des préoccupations des membres du public. Le processus est défini dans la règle 7 des Règles de procédure de l'APFO. Le plaignant peut se rendre dans un poste de police pour régler un problème mineur. La résolution locale permet au service de police d'expliquer ou de régler une affaire directement avec le plaignant.

Si une plainte est réglée au moyen du processus de résolution locale, le service de police doit soumettre à l'APFO le formulaire de résolution locale dûment rempli, signé par le plaignant et le chef de police ou son mandataire. En 2024-2025, les services de police de la province ont réglé 104 plaintes de cette manière. Des renseignements supplémentaires sur les processus de résolution locale sont disponibles sur le site Web l'APFO.

Plaintes à traiter

En 2024-2025, l'APFO a eu à traiter 7 237 plaintes, soit 6 216 plaintes reçues entre le 1^{er} avril 2024 et le 31 mars 2025 et 1 021 plaintes reportées de l'exercice précédent. Ces statistiques englobent à la fois les statistiques de la LSCSP et de la Loi sur les services policiers*.

Plaintes à traiter en 2024-2025	
Plaintes reportées de l'exercice précédent	1 021
Plaintes reçues durant l'exercice	6 216
Total des plaintes à traiter	7 237
Plaintes sur la conduite	5 611
Avis reçus	329
Règlement anticipé	102
Plaintes sur les services*	310
Plaintes sur les politiques*	49
Plaintes retirées avant d'avoir fait l'objet d'un examen préliminaire	99
Plaintes n'ayant pas encore été classées	737

*Une ventilation plus complète des statistiques de la Loi sur les services policiers est présentée dans l'annexe.

Plaintes reçues en 2024-2025

Plaintes déposées par voie électronique	5 854
---	-------

Formulaires papier	362
--------------------	-----

Total des plaintes reçues	6 216
----------------------------------	--------------

Remarque :

Quatre-vingt-quatorze pour cent (94 %) des plaintes ont été déposées par voie électronique.

Règlement extrajudiciaire des différends

L'APFO propose plusieurs façons de régler les plaintes tout au long du processus de traitement.

Règlement anticipé

Le règlement anticipé donne l'occasion aux plaignants et aux agents intimés de régler les plaintes de leur plein gré avant le début de l'enquête. Les plaignants peuvent simplement cocher la case du règlement anticipé dans le formulaire de plainte pour lancer le processus afin que leur plainte soit évaluée aux fins d'admissibilité au règlement anticipé.

En 2024-2025, 421 plaintes ont été examinées aux fins de règlement anticipé en vertu de la LSCSP.

Plaintes traitées par règlement anticipé, selon l'issue

Plaintes retirées durant le processus	18
Échec du règlement anticipé	81
Plaintes rejetées	202
Plaintes réglées	72
Plaintes en traitement, reportées au prochain exercice	48
Total	421

Décisions à la suite de l'examen préliminaire

L'APFO a fait l'examen préliminaire d'un total de 5 523 plaintes en 2024-2025. Toutes les plaintes sont présumées examinées aux fins d'enquête tant qu'il n'y a pas de raison de les rejeter aux termes de l'article 158 de la LSCSP.

À sa discrétion et en fonction des critères énoncés dans la LSCSP, le directeur des plaintes peut rejeter une plainte. En pareil cas, le dossier est clos et une lettre est envoyée au plaignant et au chef de police ou au commissaire pour leur expliquer pourquoi il n'y aura pas d'enquête.

Plaintes ayant fait l'objet d'un examen préliminaire en 2024-2025

	Plaintes recevables	Plaintes rejetées	Total
Plaintes sur la conduite	1 208	2 492	3 700
Plaintes sur les services	0	211	211
Plaintes sur les politiques	0	23	23
Total	1 208	2 726	3 934

Plaintes sur la conduite rejetées*

Plaintes relevant d'une autre loi ou règle de droit	33
Plaintes groupées	58
Plaintes frivoles	254
Plaintes n'étant pas d'intérêt public	1 210
Ligne directrice 001	693
Plaintes ne relevant plus de la compétence de l'Agence	11
Plaintes ne relevant pas de la compétence de l'Agence	150
Plaintes déposées plus de six mois après les faits	1
Implication insuffisante du plaignant	73
Plaintes vexatoires	8
Plaintes abandonnées	1
Total	2 492

*Les définitions des catégories sont présentées dans les notes explicatives figurant dans l'annexe.

Avis et enquêtes à l'initiative de l'Agence

Avis

En vertu de la LSCSP et de la Loi de 2019 sur l'Unité des enquêtes spéciales, les entités suivantes sont tenues d'informer le directeur des plaintes des actes d'inconduite d'agents des services de police :

- le Solliciteur général;
- les commissions des services policiers;
- l'UES;
- le Service d'inspection des services policiers;
- les chefs de police;
- le commissaire de la Police provinciale de l'Ontario.

Conformément à la règle 14 des Règles de procédure de l'APFO, tous les avis d'inconduite potentielle doivent être transmis au directeur des plaintes par le biais d'un avis électronique. Les avis électroniques doivent préciser les détails de l'inconduite potentielle et fournir suffisamment de renseignements pour aider le directeur des plaintes dans son examen.

Une fois l'avis électronique reçu, celui-ci est trié et examiné par le personnel de l'APFO avant qu'une recommandation ne soit faite au directeur des plaintes. En fonction des renseignements fournis et en tenant compte des critères d'intérêt public, le directeur des plaintes décidera d'ouvrir une enquête sur l'allégation d'inconduite ou de prendre toute autre mesure, y compris la réalisation d'un examen systémique ou l'émission d'un avis d'enquête et d'examen en vertu des Règles de procédures de l'APFO.

Critères d'intérêt public

Conformément à la LSCSP et aux Règles de procédures de l'APFO, les critères d'intérêt public suivants, non exhaustifs, seront pris en compte pour déterminer si une enquête doit être ouverte ou poursuivie :

- la nature des allégations d'inconduite;
- la conduite a fait ou fait actuellement l'objet d'une enquête au titre de la LSCSP ou de la Loi sur les services policiers; la plainte peut relever, en tout ou en partie, d'une autre loi ou règle de droit ou être traitée au moyen d'un autre processus adéquat;
- la décision de ne pas mener ou de ne pas poursuivre une enquête pourrait avoir une incidence négative sur la confiance du public dans les services de police;
- une enquête est raisonnablement réalisable, compte tenu des renseignements ou des éléments de preuve disponibles;

- la capacité du service de police de mener une enquête complète, compte tenu de la taille du service, des ressources disponibles, des demandes concurrentes et de la complexité ou de la durée prévue de l'enquête;
- l'inconduite soulève des questions d'ordre systémique ou de nature délicate, ou elle concerne des personnes ou des collectivités vulnérables;
- toute difficulté particulière que présente l'enquête qui peut nécessiter l'exercice des pouvoirs d'enquête prévus aux articles 137 à 140 de la LSCSP;
- tout conflit d'intérêts éventuel ou risque de perception de conflit d'intérêts si la plainte fait l'objet d'une enquête par un service de police;
- l'affaire concerne plus d'un service de police ou des questions transfrontalières;
- l'affaire fait l'objet d'une enquête de l'UES ou d'une procédure criminelle connexe;
- l'emplacement géographique où la plainte a été déposée, compte tenu de la disponibilité des enquêteurs et de l'accessibilité des témoins;
- l'agent mis en cause est l'un des agents auxquels la Loi de 2009 sur les services policiers interprovinciaux s'applique;
- la décision de ne pas poursuivre l'enquête pourrait avoir une incidence négative sur la confiance du public envers les services de police;
- l'intérêt public de veiller à ce que les enquêtes sur les plaintes du public soient exhaustives, indépendantes et responsables.

Enquêtes à l'initiative de l'Agence

- En vertu de la LSCSP, en l'absence de plainte, le directeur des plaintes peut, dans les circonstances suivantes, faire procéder à une enquête s'il estime qu'il est dans l'intérêt public de le faire :
- une inconduite potentielle est portée à l'attention du directeur à la suite d'une plainte du public, mais n'est pas l'objet de la plainte;
- une inconduite potentielle est portée à l'attention du directeur à la suite d'un avis transmis par (A) le directeur de l'UES, (B) l'inspecteur général, (C) un chef de police, (D) une commission des services policiers ou (E) le ministre;
- une inconduite potentielle de toute personne relevant du mandat de l'Agence est portée à l'attention du directeur des plaintes.

Si le directeur des plaintes décide d'ouvrir une enquête, il doit transmettre un avis de sa décision, ainsi que la justification de celle-ci, à la personne faisant l'objet de l'enquête et au chef de la police. Si le directeur des plaintes décide de ne pas ouvrir d'enquête, il doit transmettre un avis de sa décision à l'entité notifiante, le cas échéant.

Les plaintes anonymes soumises à l'APFO ne seront pas considérées comme des plaintes du public au sens de la LSCSP, mais elles peuvent être examinées et prises en compte par l'APFO dans le cadre d'une enquête à l'initiative de l'Agence au titre du paragraphe 161 (1) de la LSCSP.

En 2024-2025, l'APFO a reçu un total de 326 avis.

Avis reçus en 2024-2025			
Source	Avis recevables	Avis rejetés	Total
Chefs de police	1	225	226
Commissaire de la Police provinciale de l'Ontario	1	89	90
Inspecteur général		4	4
Unité des enquêtes spéciales	2	4	6
Total			326

En 2024-2025, l'APFO a lancé une enquête de sa propre initiative en ce qui concerne trois plaintes.

Enquêtes à l'initiative du directeur des plaintes en 2024-2025	
Total	3

Réacheminement des plaintes relatives aux services et aux politiques au Service d'inspection des services policiers

Les plaintes relatives aux politiques et aux services policiers de même que les plaintes relatives aux membres des commissions des services policiers ne relèvent plus de la compétence de l'APFO depuis le 1^{er} avril 2024. Cependant, l'APFO continue de recevoir et d'examiner des plaintes concernant les services et les politiques d'organisations de police dont les dates d'incident sont antérieures au 1^{er} avril 2024, en vertu de la Loi sur les services policiers.

Toutes les plaintes relatives aux services et aux politiques envoyées à l'APFO sont réacheminées au Service d'inspection des services policiers, qui examine les questions relatives à la pertinence et à l'efficacité des services policiers.

Issue des plaintes relatives aux services en 2024-2025 Dates d'incident après le 1 ^{er} avril 2024	
Plaintes réacheminées au Service d'inspection des services policiers	211
Total	211

Motifs de rejet des plaintes relatives aux politiques Dates d'incident après le 1 ^{er} avril 2024	
Plaintes réacheminées au Service d'inspection des services policiers	23
Total	23

Enquêtes à la suite de plaintes au sujet de la conduite

À quelques exceptions près, les enquêtes sur les plaintes au sujet de la conduite peuvent être menées par l'APFO, le service policier concerné ou un autre service policier. Le directeur des plaintes a le pouvoir discrétionnaire de déterminer qui doit réaliser l'enquête. L'APFO supervise le traitement des plaintes dans tous les cas. Les plaintes déposées contre des chefs ou chefs adjoints, des commissaires ou des commissaires adjoints de la Police provinciale de l'Ontario, ainsi que les plaintes déposées contre des agents de la paix du Service de protection de l'Assemblée législative, doivent être retenues par l'APFO aux fins d'enquête. Les enquêtes menées dans l'intérêt public et en l'absence de plainte du public doivent également être retenues par l'APFO.

Plaintes renvoyées

Le directeur des plaintes peut renvoyer une plainte à un service policier, que ce soit ou non celui concerné, aux fins d'enquête. Dans ce cas, l'enquête est menée par un agent de la Direction des normes professionnelles du service ou un agent que le chef de police a nommé. L'APFO supervise les enquêtes menées par les services policiers. Après l'enquête, le rapport d'enquête, ainsi que la décision du chef de police, est envoyé au plaignant, à l'agent mis en cause et à l'APFO. Cette dernière examine le rapport pour vérifier si tout est en règle. Si ce n'est pas le cas, le directeur des plaintes donne au service policier les instructions appropriées.

Plaintes retenues

Les enquêtes sont menées par les enquêteurs de l'APFO sous la direction du directeur des plaintes, en consultation avec le chef des enquêtes et l'avocat. C'est le directeur des plaintes qui détermine si les éléments de preuve révèlent des motifs raisonnables de croire que l'inconduite a eu lieu ou non. Les enquêteurs visent un délai maximum de 120 jours pour les enquêtes concernant une plainte au sujet de la conduite. Les plaintes retenues par l'Agence sont souvent plus complexes.

Total des plaintes au sujet de la conduite renvoyées à des fins d'enquête en 2024-2025

Plaintes renvoyées au service policier concerné	1 211
---	-------

Plaintes renvoyées à un autre service policier	19
--	----

Plaintes retenues par l'APFO aux fins d'enquête	4
---	---

Total	1 234
--------------	--------------

Décisions rendues

Le Code de conduite des agents de police, présenté dans le Règlement de l'Ontario 407/23, énumère cinq catégories d'inconduite pouvant mener à une enquête et à des mesures disciplinaires :

- Observation des lois et règlements
- Droits de la personne et Charte
- Interactions avec le public
- Intégrité
- Exercice des fonctions

La conduite des agents spéciaux de la Commission des parcs du Niagara est régie par le Code de conduite des agents spéciaux contenu dans le Règlement de l'Ontario 410/23.

Plaintes fondées et non fondées

À la fin de l'enquête, on détermine si les allégations contenues dans la plainte sont fondées ou non. La LSCSP indique qu'il doit y avoir des motifs raisonnables de croire à une inconduite pour qu'une plainte soit jugée fondée.

Si la plainte est fondée, conformément aux articles 200 et 202 de la LSCSP, des mesures disciplinaires peuvent être imposées à l'agent ou l'affaire peut faire l'objet d'une audience. Si la plainte a fait l'objet d'une enquête par un service policier et qu'elle est jugée non fondée parce qu'il n'existe aucun motif raisonnable de conclure à une violation du Code de conduite, le dossier est clos, sous réserve d'un examen de la décision du chef de police ou du commissaire.

Décisions rendues concernant les plaintes sur la conduite en 2024-2025, selon la principale conclusion	
Plaintes non fondées	225
Plaintes fondées	15
Total	240

Plaintes sur la conduite renvoyées à des fins d'enquête – Dossier clos pour d'autres raisons

Plaintes réglées de façon officieuse	254
--------------------------------------	-----

Plaintes retirées	216
-------------------	-----

Plaintes abandonnées (article 164)	67
------------------------------------	----

Total	537
--------------	------------

Demandes d'examen

Si une plainte au sujet de la conduite est renvoyée à un service policier à des fins d'enquête et que le chef de police ou le commissaire détermine qu'il n'y a pas eu d'inconduite, le plaignant dispose de 30 jours pour demande un examen à l'APFO. À la réception d'une demande en ce sens, le plaignant et le service policier doivent présenter leurs observations. Le dossier d'enquête est alors examiné et évalué.

Une fois l'examen terminé, le directeur des plaintes peut soit confirmer la décision du chef de police, soit la renverser ou la modifier. Si des lacunes sont relevées dans la méthode d'enquête, le directeur des plaintes peut renvoyer l'affaire au service de police en donnant des directives au chef sur les autres mesures d'enquête à prendre. L'APFO peut aussi prendre les rênes de l'enquête ou envoyer le dossier à un autre service policier à des fins d'enquête.

Demandes d'examen en 2024-2025	
Demandes d'examen reçues	
Demandes reçues en 2024-2025	46
Dossiers traités	46
Décisions rendues à la suite d'une demande d'examen	
Deuxième enquête menée par le service policier concerné	1
Confirmation de la décision du chef de police	21
Total – décisions	22
Total – demandes d'examen en cours reportées en 2025-2026	
	24

Audiences disciplinaires

L'APFO n'est plus responsable de l'affichage des décisions relatives aux audiences disciplinaires sur son site Web. Cette responsabilité incombe désormais à la Commission ontarienne d'arbitrage et de décision pour la police. Les décisions relatives aux incidents survenus avant le 1^{er} avril 2024 continueront d'être publiées sur le site Web de l'APFO.

Mesures de rendement

L'Agence fait le suivi des mesures de rendement tant pour l'Agence que pour les services policiers en ce qui concerne les activités liées au processus de plaintes du public. Vous trouverez ci-dessous plusieurs des cibles et des mesures de rendement ainsi qu'une comparaison avec les résultats de 2023-2024.

Mesures de rendement des services policiers

Mesures de rendement des services policiers			
Mesure de rendement	Cible	Résultat en 2023-24	Résultat en 2024-25
Délai de 7 jours pour la résolution locale	75%	89%	86%
Délai de 45 jours pour le règlement anticipé	80%	99%	97%
*Délai de 60 jours pour la production d'un rapport de décision sur une plainte liée aux politiques ou aux services	60%	60%	54%
Délai de 120 jours pour les enquêtes concernant une plainte au sujet de la conduite – plaintes renvoyées	65%	65%	65%

*Ces mesures de rendement comprennent les plaintes liées aux politiques et aux services dont la date d'incident est antérieure au 1^{er} avril 2024. Les plaintes dont les dates d'incident sont postérieures au 1^{er} avril 2024 ont toutes été transférées au Service d'inspection des services policiers.

Délai de 7 jours pour la résolution locale

Les services policiers ont sept jours après une résolution locale pour envoyer le « Formulaire de résumé de l'intervention locale » dûment rempli à l'Agence. Le formulaire doit être signé et daté, et comprendre une description de la résolution. Ce processus fait l'objet d'un suivi par voie électronique à l'aide du système de gestion des cas de l'Agence.

Délai de 45 jours pour le règlement anticipé

Le processus de règlement anticipé a pour but de favoriser une résolution rapide des plaintes, et ne doit donc pas s'échelonner sur plus de 45 jours. Cette mesure de rendement est évaluée de la date à laquelle le plaignant accepte de procéder à un règlement anticipé jusqu'à la date de fin du processus de règlement anticipé. Seules les plaintes où toutes les parties acceptent de procéder à un règlement anticipé sont incluses dans cette mesure. Elle concerne les dossiers de règlement anticipé dont l'échéance de 45 jours tombe dans l'exercice.

Délai de 60 jours pour la production d'un rapport de décision sur une plainte liée aux politiques ou aux services

Les chefs de police doivent rédiger un rapport donnant suite aux plaintes liées aux politiques ou aux services dans les 60 jours suivant le renvoi du dossier par l'Agence. Le suivi de la réception des rapports dans ce délai est assuré au moyen du système de gestion des cas de l'Agence et une alerte est envoyée au commis aux services juridiques responsable à l'approche des échéances. Cette mesure de rendement concerne les rapports devant être produits pendant l'exercice. Les plaintes dont les dates d'incident sont postérieures au 1^{er} avril 2024 sont transférées au Service d'inspection des services policiers.

Délai de 120 jours pour les enquêtes concernant une plainte au sujet de la conduite – plaintes renvoyées

Les enquêteurs visent un délai maximum de 120 jours pour les enquêtes concernant une plainte au sujet de la conduite. Pour assurer le respect de ce délai de production d'un rapport d'enquête, le suivi des échéances est assuré au moyen du système de gestion des cas de l'Agence.

Cette mesure de rendement est évaluée de la date à laquelle un dossier de plainte est confié au service policier jusqu'à la date de décision du chef. Elle concerne les dossiers dont la date d'échéance tombe dans l'exercice.

Mesures de rendement de l'APFO

Mesures de rendement de l'APFO			
Mesure de rendement	Cible	Résultat en 2023-24	Résultat en 2024-25
Délai de 2 jours pour la réception de la plainte	85%	99%	94%
Délai de 15 jours pour la vérification	90%	88%	92%
Délai de 30 jours pour l'analyse de la gestion des cas	80%	96%	52%
Délai de 60 jours pour la demande d'examen	60%	34%	74%
Délai de 120 jours pour les enquêtes concernant une plainte au sujet de la conduite – plaintes retenues	50%	17%	17%
Délai de 12 mois pour le traitement complet des plaintes	90%	98%	98%

Délai de 2 jours pour la réception de la plainte

L'APFO s'efforce de terminer le processus de réception des nouvelles plaintes dans un délai de deux (2) jours ouvrables. Cette mesure est calculée de la date de réception d'un formulaire officiel de plainte jusqu'à la date de fin du processus de réception.

Délai de 15 jours pour la vérification

Une fois une enquête renvoyée terminée, les services policiers envoient une copie du rapport d'enquête à l'Agence aux fins d'examen. Les enquêteurs de l'APFO s'efforcent de terminer la vérification de ces rapports dans les 15 jours ouvrables suivant la réception du rapport. Cette mesure de rendement concerne tous les dossiers dont l'échéance de 15 jours tombe dans l'exercice.

Délai de 30 jours pour l'analyse de la gestion des cas

Une fois que l'Agence reçoit une plainte, les coordonnateurs de cas s'efforcent d'effectuer un examen complet de la plainte dans les 30 jours ouvrables. Si une plainte ne contient pas tous les renseignements requis et que le personnel doit communiquer avec le plaignant, la période pendant laquelle l'Agence attend ces renseignements est exclue de la période d'examen préliminaire de 30 jours. Cette mesure de rendement concerne les dossiers dont l'échéance d'examen préliminaire de 30 jours tombe dans l'exercice.

Délai de 60 jours pour la demande d'examen

Les plaignants ont le droit de demander un examen des décisions du chef de police en ce qui a trait à une plainte au sujet de la conduite ayant fait l'objet d'une enquête par les services policiers. Lorsque l'Agence reçoit une demande d'examen, elle communique avec le service de police concerné pour obtenir des renseignements sur le dossier. L'Agence s'efforce d'achever l'examen dans un délai de 60 jours ouvrables à compter de la réception de ces renseignements. Cette mesure de rendement concerne les dossiers dont la date d'échéance de 60 jours tombe dans l'exercice.

En vertu de du paragraphe 167 (4), de la LSCSP, le délai d'examen est passé de 30 à 60 jours.

Délai de 120 jours pour les enquêtes concernant une plainte au sujet de la conduite – plaintes retenues

Les enquêteurs visent un délai maximum de 120 jours pour les enquêtes concernant une plainte au sujet de la conduite. Pour assurer le respect de ce délai, le suivi des dates d'échéance du rapport d'enquête est assuré au moyen du système de gestion des cas. Les cas de non-respect sont transmis au directeur des plaintes.

Les plaintes retenues par l'Agence sont souvent plus complexes. Par conséquent, le processus d'enquête prend plus de temps, car les enquêteurs doivent recevoir la divulgation du service policier.

Cette mesure de rendement est calculée de la date où une plainte a été retenue par l'Agence jusqu'à la date où le directeur des plaintes rend sa décision. La mesure concerne les dossiers dont la date d'échéance de 120 jours tombe dans l'exercice.

Délai de 12 mois pour le traitement complet des plaintes

L'Agence s'efforce de traiter complètement toutes les plaintes dans les 12 mois suivant leur réception. Cela comprend tous les processus par lesquels peut passer une plainte pendant son cycle de vie (examen préliminaire, enquête, demande d'examen, règlement anticipé, etc.). Cette mesure est calculée de la date de réception de la plainte jusqu'à la date de fermeture complète du dossier. Elle comprend tous les dossiers dont l'échéance de 12 mois tombe dans l'exercice.

Annexe

Décisions à la suite de l'examen préliminaire en vertu de la Loi sur les services policiers

Les statistiques présentées dans l'annexe concernent les plaintes ayant fait l'objet d'un examen préliminaire en vertu de la Loi sur les services policiers.

Plaintes ayant fait l'objet d'un examen préliminaire en 2024-2025

	Plaintes recevables	Plaintes rejetées	Total
Plaintes sur la conduite	515	992	1 507
Plaintes sur les services	51	12	63
Plaintes sur les politiques	18	1	19
Total	584	1 005	1 589

Appendix

Règlement anticipé

En 2024-2025, 145 plaintes ont été examinées aux fins de règlement anticipé en vertu de la Loi sur les services policiers.

Plaintes traitées par règlement anticipé en 2024-2025, selon l'issue	
Plaintes retirées durant le processus	8
Échec du règlement anticipé	25
Plaintes rejetées	79
Plaintes réglées	30
Plaintes en traitement, reportées au prochain exercice	3
Total	145

Plaintes sur la conduite rejetées

Plaintes relevant d'une autre loi ou règle de droit	28
Plaintes groupées	36
Plaintes frivoles	125
Plaintes n'étant pas d'intérêt public	444
Ligne directrice 001	202
Plaintes ne relevant plus de la compétence de l'Agence	12
Plaintes ne relevant pas de la compétence de l'Agence (article 58)	47
Plaintes déposées plus de six mois après les faits	49
Implication insuffisante du plaignant	25
Avant la proclamation (proclamation de la Loi de 2019 sur la sécurité communautaire et les services policiers)	20
Plaintes vexatoires	4
Total	992

Plaintes sur les services

Issue du traitement des plaintes sur les services en 2024-2025

Plaintes retirées	29
Mesures prises	2
Aucune mesure prise	51
Plaintes réglées de façon officieuse	3
Plaintes rejetées	223
Dossiers ouverts et reportés à l'exercice suivant	2
Total	310

Motifs de rejet des plaintes sur les services

Plaintes frivoles	1
Plaintes ne relevant pas de la compétence de l'Agence (article 58)	1
Plaintes n'étant pas d'intérêt public	10
Total	12

Issue du traitement des plaintes sur les politiques en 2024-2025

Plaintes retirées	3
Mesures prises	1
Aucune mesure prise	19
Plaintes rejetées	24
Dossiers ouverts et reportés à l'exercice suivant	2
Total	49

Motifs de rejet des plaintes sur les politiques

Plaintes n'étant pas d'intérêt public	1
Total	1

Décisions rendues

Le Code de conduite des agents de police, présenté dans le Règlement de l'Ontario 268/10, énumère dix catégories d'inconduite pouvant mener à une enquête et à des mesures disciplinaires:

- conduite déshonorante; insubordination; manquement au devoir;
- tromperie;
- manquement à l'obligation de confidentialité;
- manœuvre frauduleuse;
- exercice illégal ou injustifié d'un pouvoir; dommage aux vêtements ou à l'équipement;
- consommation de drogues ou de boissons alcoolisées préjudiciable à l'exercice des fonctions;
- complot en vue de commettre un acte d'inconduite, incitation à la commission d'un tel acte ou complicité dans la commission.

Total des plaintes au sujet de la conduite renvoyées à des fins d'enquête en 2024-2025

Plaintes renvoyées au service policier concerné	514
Plaintes renvoyées à un autre service policier	19
Plaintes retenues par l'APFO aux fins d'enquête	4
Total	537

Plaintes fondées et non fondées

À la fin de l'enquête, on détermine si les allégations contenues dans la plainte sont fondées ou non. La Loi sur les services policiers indique qu'il doit y avoir des motifs raisonnables de croire à une inconduite pour qu'une plainte soit jugée fondée. Le cas échéant, elle sera catégorisée comme étant grave ou de moindre gravité. L'article 85 de la Loi sur les services policiers prescrit les mesures disciplinaires à appliquer en cas de violations du Code de conduite.

Si la plainte a fait l'objet d'une enquête par un service policier et qu'elle est jugée non fondée parce qu'il n'existe aucun motif raisonnable de conclure à une violation du Code de conduite, le dossier est clos, sous réserve d'un examen de la décision du chef de police ou du commissaire. Si c'est l'APFO qui enquête sur la plainte, le seul moyen de faire modifier sa décision est de demander un examen judiciaire.

Décisions rendues concernant les plaintes sur la conduite en 2024-2025, selon la principale conclusion

Plaintes non fondées	438
Plaintes fondées de moindre gravité	41
Plaintes fondées graves	6
Total	485

Plaintes sur la conduite renvoyées à des fins d'enquête – Dossier clos pour d'autres raisons

Plaintes réglées de façon officieuse	124
Plaintes retirées	142
Plaintes abandonnées (article 72)	39
Total	305

Demandes d'examen

Si une plainte au sujet de la conduite est renvoyée à un service policier à des fins d'enquête et que le chef de police ou le commissaire détermine qu'il n'y a pas eu inconduite ou que celle-ci était de moindre gravité, le plaignant dispose de 30 jours pour demander un examen à l'APFO. À la réception d'une demande en ce sens, le plaignant et le service policier doivent présenter leurs observations. Le dossier d'enquête est alors examiné et évalué.

Une fois l'examen terminé, le directeur des plaintes peut soit confirmer la décision du chef de police, soit la renverser ou la modifier et demander la tenue d'une audience disciplinaire si l'inconduite est réputée grave. Si des lacunes sont relevées dans la méthode d'enquête, le directeur des plaintes peut renvoyer l'affaire au service de police en donnant des directives au chef sur les autres mesures d'enquête à prendre. L'APFO peut aussi prendre les rênes de l'enquête ou envoyer le dossier à un autre service policier à des fins d'enquête. Les décisions du directeur des plaintes sont sans appel, sous réserve du dépôt d'une demande d'examen judiciaire à la Cour supérieure de justice.

Demandes d'examen en 2024-2025

Demandes d'examen reçues

Demandes reçues en 2024-2025	73
Demandes reçues pendant un exercice précédent	141
Dossiers traités	214

Décisions rendues à la suite d'une demande d'examen

Deuxième enquête menée par le service policier concerné	23
Confirmation de la décision du chef de police	161
Enquête effectuée par l'APFO	2
Décision révisée par le directeur	4
Total – décisions	190

Résultats

Plaintes non fondées	157
Plaintes fondées de moindre gravité	20
Plaintes fondées graves	2
Total – résultats	179
Nouvelle enquête	9
Total – demandes d'examen en cours reportées à l'exercice suivant	24

Notes explicatives

Usant du pouvoir discrétionnaire que lui accorde la loi, l'APFO peut rejeter une plainte pour les motifs énoncés dans la Loi sur les services policiers et la LSCSP.

*en vertu de la LSCSP et de la Loi sur les services policiers

Plainte relevant d'une autre loi ou règle de droit

Plainte qui devrait clairement relever du régime d'une autre loi (p. ex. contestation d'une contravention pour excès de vitesse).

Plaintes groupées

Le directeur des plaintes peut regrouper deux ou plusieurs plaintes s'il estime qu'il y a lieu de le faire. Il s'agit du regroupement administratif de plaintes qui concernent le même incident et sont déposées par la même personne contre le même service. Une seule plainte est considérée comme la plainte principale, tandis que les autres dossiers sont clos, groupés avec la plainte principale et ajoutés sous forme de renseignements supplémentaires.

Lorsque plusieurs plaignants déposent une plainte concernant le même incident soulevant des questions semblables, le directeur des plaintes peut regrouper les plaintes et faire en sorte qu'une seule enquête ou résolution soit menée. Contrairement à un regroupement administratif, ce type de regroupement n'entraîne pas la fermeture des dossiers de plainte.

Plaintes en double

Lorsqu'un plaignant dépose, intentionnellement ou non, une plainte identique à celle déjà déposée visant exactement les mêmes allégations et couvrant exactement la même période.

Plainte frivole

Plainte qui ne comporte aucune allégation d'inconduite ou de violation du Code de conduite, ou qui est sans intérêt, irréaliste ou insuffisamment fondée.

Plainte réglée de façon officielle

Le règlement officiel est un moyen de régler les plaintes de manière officielle et peut être tenté en tout temps durant le processus de plainte de l'APFO. Le plaignant, l'agent intimé et le chef de police ou le commissaire de la Police provinciale de l'Ontario doivent tous être d'accord.

Plainte ne relevant plus de la compétence de l'Agence

L'Agence n'a plus compétence lorsqu'il est établi que la personne faisant l'objet de la plainte ou de l'enquête est un agent à la retraite ou n'est plus un membre assermenté d'un service de police municipal, de la Commission de service de police Nishnawbe Aski ou de la Police provinciale de l'Ontario. De même, l'Agence n'a plus compétence s'il est établi que les agents spéciaux employés par la Commission des parcs du Niagara et les agents de la paix du Service de protection de l'Assemblée législative qui font l'objet d'une plainte sont maintenant à la retraite ou ne sont plus membres de ces organisations.

Plainte ne relevant pas de la compétence de l'Agence [paragraphe 58 (1) de la Loi sur les services policiers]

Plainte qui ne porte pas sur des politiques, des services ou la conduite d'un agent de police. La personne visée par la plainte ne relève pas de l'APFO ou le plaignant n'est pas autorisé à déposer une plainte. Ce paragraphe s'applique aux plaintes pour lesquelles l'agent dont la conduite est visée par la plainte démissionne.

Plainte ne relevant pas de la compétence de l'Agence (article 152 de la LSCSP)

La personne dont la conduite est visée par la plainte ne relève pas de la compétence de l'APFO. En d'autres termes, la plainte ne porte pas sur la conduite d'agents de police qui sont membres assermentés des services de police de l'Ontario, des services de police des Premières Nations qui ont choisi d'adhérer à la LSCSP, de la Commission de service de police Nishnawbe Aski ou de la Police provinciale de l'Ontario, d'agents spéciaux employés par la Commission des parcs du Niagara et d'agents de la paix du Service de protection de l'Assemblée législative.

Plainte ne relevant pas de la compétence de l'Agence [paragraphe 154 (2) de la LSCSP]

Le plaignant n'est pas une personne autorisée à déposer une plainte.

Plainte n'étant pas d'intérêt public

Comme l'indiquent les Règles de procédure de l'APFO, divers facteurs entrent en jeu lorsque vient le temps de déterminer si une enquête serait d'intérêt public.

En vertu des articles 153 et 158 de la LSCSP, le directeur des plaintes peut décider de ne pas enquêter sur une plainte s'il n'est pas dans l'intérêt public de le faire, après avoir examiné toutes les circonstances pertinentes. Il s'agit notamment de prendre en considération un vaste éventail de facteurs afin de déterminer s'il est dans l'intérêt public de procéder à une enquête.

Conformément aux règles 10.9 et 10.10 des Règles de procédures de l'APFO, le directeur des plaintes doit également tenir compte de l'intérêt public lorsqu'il décide s'il convient ou non de soumettre une plainte à un examen préliminaire en vue d'une enquête. En outre, il n'est pas dans l'intérêt public d'effectuer l'examen préliminaire d'une plainte qui ne révèle pas, à première vue, une violation de la Loi ou du Code de conduite.

Plainte n'étant pas d'intérêt public / ligne directrice 001

Procédure établie par l'APFO pour orienter le traitement des plaintes impliquant des accusations criminelles en instance ou en cours, une enquête de l'UES ou d'autres procédures judiciaires. Conformément à cette ligne directrice, une plainte peut être rejetée en attendant la fin des autres procédures en cours, après quoi le plaignant pourra la déposer de nouveau. La ligne directrice est accessible sur le [site Web](#) de l'APFO.

Plainte déposée plus de six mois après les faits et autres critères non satisfaits

Le directeur des plaintes peut décider de ne pas traiter une plainte si elle est déposée plus de six mois après que l'incident sur lequel elle porte s'est produit ou a été découvert par le plaignant. Lorsqu'il décide s'il doit ou non traiter une plainte déposée plus de six mois après les faits, le directeur des plaintes doit tenir compte des critères suivants :

- si le plaignant est mineur ou est handicapé au sens de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario;
- si le plaignant fait ou a fait l'objet de poursuites criminelles à l'égard des événements sous-jacents à la plainte;
- si, eu égard à l'ensemble des circonstances, il est dans l'intérêt public de traiter la plainte.

Incident ayant eu lieu avant la proclamation

L'APFO ne peut traiter que les plaintes portant sur des incidents ayant eu lieu le 19 octobre 2009 ou après.

Implication insuffisante du plaignant

Le plaignant n'est pas concerné d'assez près par l'incident. Il doit faire partie d'une des catégories indiquées au paragraphe 60 (6) de la Loi sur les services policiers et au paragraphe 158 (3) de la LSCSP.

Plainte vexatoire

Une plainte vexatoire peut être une plainte non fondée dont le motif pourrait être la colère ou la simple vengeance. Ces plaintes n'ont parfois pas de but raisonnable ou peuvent cacher l'intention de harceler ou d'importuner quelqu'un. Les plaintes vexatoires peuvent être répétitives (dépôt de la plainte à plusieurs reprises après son traitement ou dépôt de plusieurs plaintes semblables à propos d'une même personne).

Plainte retirée

Si une plainte est retirée avant la fin de l'enquête, le directeur des plaintes doit cesser de traiter la plainte, y compris faire cesser toute enquête sur la plainte. Le directeur des plaintes peut toutefois continuer à traiter une plainte ou poursuivre l'enquête sur celle-ci malgré son retrait si, à son avis, il est dans l'intérêt public de le faire. Si un plaignant souhaite retirer sa plainte alors qu'une audience est déjà en cours, il doit pour ce faire obtenir le consentement du directeur des plaintes et du chef de police ou du commissaire; autrement, l'audience suivra son cours.

**Agence des
plaintes contre
les forces de l'ordre**

Ontario 

655, rue Bay, 10^e étage
Toronto (Ontario)
M7A 2T4

Sans frais : 1 877 411-4773

Numéro local : 416 246-7071

ATS : 1 877 414-4773

Télécopieur, numéro sans frais : 1 877 415-4773

Télécopieur, numéro local : 416 327-8332

Site Web : www.leca.ca/fr/

X : @LECA_APFO