

BDEP

BUREAU DU DIRECTEUR INDÉPENDANT
DE L'EXAMEN DE LA POLICE

Rapport annuel

Du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019

Table des matières

Mot du directeur	2
Mot de la directrice intérimaire	6
Le BDIEP en bref	7
Structure organisationnelle.....	9
Dépenses	10
Bilan de l'année.....	11
Dépôt d'une plainte	23
Plaintes traitées.....	25
Règlement extrajudiciaire des différends	26
Examen préliminaire des plaintes	29
Plaintes sur les politiques et les services	33
Enquêtes sur la conduite d'un agent	35
Décisions rendues.....	36
Demandes d'examen	38
Audiences disciplinaires	40
Statistiques par service	42
Mesures du rendement	43
Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police.....	0

Mot du directeur

Le dernier exercice a marqué une étape charnière pour le Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police (BDIEP).

Pour la première fois en 15 ans, la population de l'Ontario a porté un autre parti au pouvoir, parti qui a modifié le mandat et l'orientation de la province, changeant notamment de façon importante la surveillance des services policiers, ce qui a eu des conséquences considérables sur le travail du BDIEP.

L'exercice qui s'est terminé correspond aussi à la fin de mon second et dernier mandat à titre de directeur indépendant de l'examen de la police de l'Ontario. Les 11 dernières années comptent parmi les plus belles de ma carrière. Je considère le BDIEP comme mon héritage, et j'espère qu'il continuera d'améliorer et de faire évoluer la surveillance des services policiers.

Par ailleurs, l'un des fondements du travail de mon bureau – les examens systémiques – continuera d'avoir de profondes répercussions sur les localités de l'Ontario, particulièrement Thunder Bay, dont le service de police fait l'objet d'un rapport du BDIEP.

Le BDIEP a également commencé à peaufiner ses procédures pour mieux traiter les plaintes du public : il a ainsi embauché des enquêteurs possédant des compétences spécialisées pour ses enquêtes sur les plaintes. Il a aussi amélioré sa procédure de traitement des plaintes et intensifié ses activités de sensibilisation et de communication auprès des Ontariens sur le système de traitement des plaintes du public.

En outre, en 2018-2019, le personnel du BDIEP a continué de participer aux formations recommandées sur la lutte contre les préjugés et le racisme.

Examens systémiques

Cette année, le BDIEP a rendu publics deux rapports d'examen systémique.

Le premier, publié en décembre 2018, vise le Service de police de Thunder Bay et s'intitule ***Une confiance trahie : les Autochtones et le Service de police de Thunder Bay***. Il met au jour d'importantes lacunes dans les enquêtes sur les décès subits d'Autochtones attribuables, en partie, à des stéréotypes raciaux.

Il traite aussi de façon générale du racisme systémique qui teinte le Service, et soulève sa présence à l'échelle des services policiers.

La tenue d'un examen systémique sur la relation entre le Service de police de Thunder Bay et les communautés autochtones est quelque chose auquel j'aspirais depuis que j'ai créé le BDIEP, en 2009. Fort de nombreuses années de discussion, d'entretien, de collecte de données et de recherche, le rapport final se veut une feuille de route et un plan directeur pour l'instauration de changements concrets à Thunder Bay et ailleurs. Je me réjouis que le Service de police et la commission des services policiers de Thunder Bay se soient engagés à mettre en œuvre huit des recommandations, notamment la mise sur pied d'une équipe d'enquête multidisciplinaire ayant pour mandat de rouvrir certaines enquêtes, la conception d'une formation sur les compétences culturelles autochtones et la lutte contre le racisme, la création d'une unité des crimes majeurs, l'expansion de l'unité de liaison avec les Autochtones, l'installation de caméras à bord des voitures de police et l'utilisation de caméras d'intervention. Je suis impatient de voir mes recommandations en application.

Le rapport, qui présente 44 recommandations, se trouve sur le site Web du BDIEP.

Le second rapport porte sur les fouilles à nu effectuées par la police en Ontario.

Intitulé ***Les lacunes dans l'application de l'arrêt Golden : examen des fouilles à nu effectuées par la police en Ontario***, ce rapport révèle que les forces policières de l'Ontario réalisent trop de fouilles à nu injustifiées, ce qui porte atteinte à la vie privée des personnes fouillées et nuit au déroulement des affaires criminelles.

Le rapport démontre aussi le manque d'uniformité des politiques et procédures de fouilles à nu dans la province, qui définissent souvent mal ce qui constitue une fouille à nu et le moment et la façon de les mener, de les autoriser et de les superviser. Il souligne d'importantes lacunes dans la collecte de données sur ces fouilles, leur documentation et la formation des agents qui les effectuent.

Il présente une procédure de fouille à nu, un exemple de formulaire de fouille et 50 recommandations détaillées sur la façon dont les services de police de l'Ontario devraient effectuer ces fouilles, les documenter et être formés pour les mener.

Le rapport compte également un complément, intitulé ***Sommaire de la jurisprudence ontarienne sur les fouilles à nu suivant l'arrêt R. c. Golden***, qui décrit brièvement 89 affaires de fouille à nu dans le cadre desquelles les tribunaux ont constaté des violations de la *Charte canadienne des droits et libertés*.

Les deux documents sont disponibles sur le site Web du BDIEP.

Règlement extrajudiciaire des différends

Le BDIEP a continué de faire valoir le règlement extrajudiciaire des différends comme moyen rapide de régler les plaintes qui profite au plaignant et à l'agent de police. En 2018-2019, il a réglé 172 plaintes grâce au Règlement des plaintes dans le cadre des services à la clientèle.

Le BDIEP a poursuivi le Programme amélioré de médiation, un projet pilote qui vise à traiter les plaintes de moindre gravité après leur examen préliminaire, et avant ou durant une enquête. Douze services de police y ont participé en 2018-2019.

Vers la fin de l'exercice, une nouvelle loi sur les services policiers a été adoptée, la *Loi sur la sécurité communautaire et les services policiers*. Cette loi énonce plusieurs changements touchant la surveillance des services policiers et le BDIEP. Ce dernier, qui sera rebaptisé Agence des plaintes contre les forces de l'ordre, continuera de recevoir et de traiter les plaintes, mais transmettra celles sur les services et les politiques au titulaire du nouveau poste d'inspecteur général. Vous trouverez plus de renseignements à ce sujet et sur les autres changements plus loin dans le présent rapport annuel.

Il est primordial d'assurer et de maintenir la neutralité, la reddition de comptes, la transparence, l'intégrité et la responsabilité dans la surveillance des services policiers, et je peux fièrement affirmer que le BDIEP s'est efforcé d'appliquer ces principes depuis sa création, en 2009.

Le BDIEP est à un moment exaltant et stimulant de son histoire, tandis qu'il s'adapte à de nouvelles exigences et lois, ainsi qu'à un nouveau dirigeant. Je suis reconnaissant au personnel pour son temps, son dévouement, ses efforts et son talent, et j'ai confiance en ce que l'avenir réserve à la surveillance des services policiers en Ontario.

Gerry McNeilly



Directeur indépendant de l'examen de la police
De juin 2008 à mars 2019

Mot de la directrice intérimaire

Je suis honorée d'avoir été nommée directrice indépendante de l'examen de la police intérimaire pour servir la population de la province et participer à la transformation de la surveillance des services policiers en Ontario.

J'ai eu la chance de faire partie de l'équipe fondatrice du BDIEP en 2009. L'objectif de l'organisme était alors de créer un système de traitement des plaintes du public considéré juste, efficace et transparent par la population et la police.

Le BDIEP a subi de nombreuses transformations ces dix dernières années, et a récemment amorcé la plus grande d'entre toutes à la suite de l'adoption de la *Loi sur la sécurité communautaire et les services policiers*.

Malgré les changements à venir, son mandat de base reste le même : recevoir et traiter les plaintes déposées par le public contre la police de l'Ontario, et favoriser la création et le maintien d'un lien de confiance entre les agents de police et la population servie.

Le présent rapport annuel souligne les progrès réalisés dans la dernière année et les occasions qui se présenteront pendant la conversion du BDIEP en l'Agence des plaintes contre les forces de l'ordre.

Il me tarde d'opérer cette transformation vers un système efficace, responsable et transparent de surveillance des services policiers.

Sylvana Capogreco
Directrice indépendante de l'examen de la police intérimaire

Le BDIEP en bref

Le Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police (BDIEP) est un organisme indépendant de surveillance civile qui reçoit et gère les plaintes du public visant la police en Ontario et en supervise le traitement. Organisme de réglementation indépendant du ministère du Procureur général de l'Ontario, ses pouvoirs juridiques lui sont conférés par les parties II.1 et V de la *Loi sur les services policiers*. Le BDIEP veille au traitement efficace, transparent et équitable des plaintes déposées par le public contre la police tant pour la population que pour les services policiers. Il rend ses décisions indépendamment du gouvernement, de la police et du public.

Mission et objectifs

Le BDIEP a pour mission de traiter de façon indépendante, impartiale et efficace les plaintes du public visant la police en Ontario. Il cherche ainsi à responsabiliser les services de police de la province et à accroître la confiance dans le système de traitement des plaintes du public. Son travail repose sur la conviction que si ce système a la confiance du public, il ne peut qu'augmenter l'efficacité globale des services de police en Ontario et renforcer la confiance envers ceux-ci.

Pour ce faire, le BDIEP utilise les moyens suivants :

- Surveillance du traitement des plaintes du public, de leur réception à leur clôture;
- Enquêtes sur les plaintes et surveillance de celles réalisées par les services de police;
- Promotion d'une résolution positive des plaintes;
- Examens systémiques;
- Activités d'éducation et de sensibilisation du public et de la police;
- Vérifications de l'administration du système de traitement des plaintes par les services de police.

Pour respecter ses engagements, le BDIEP applique les principes suivants :

Obligation de rendre compte : Améliorer la reddition de comptes associée au système de traitement des plaintes du public et assumer la responsabilité de la gestion du système.

Intégrité : Travailler de façon honnête et éthique pour offrir des services professionnels, objectifs et rapides aux acteurs, 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 : Mettre à la disposition du public un système accessible de dépôt de plaintes contre la police et faire connaître à la population le système de traitement de ces plaintes.

Inclusion : S'adapter à la diversité et favoriser l'inclusion dans le cadre de la prestation des services du BDIEP.

Structure organisationnelle

Le chef du BDIEP, le directeur indépendant de l'examen de la police, est nommé par le lieutenant-gouverneur en conseil sur recommandation du procureur général. Selon la *Loi sur les services policiers*, il ne peut s'agir ni d'un agent de police ni d'un ancien agent de police.

À la fin de l'exercice 2018-2019, le BDIEP disposait d'une allocation non seulement pour le directeur, mais aussi pour 62 employés à temps plein. Les employés du BDIEP sont des civils; l'effectif ne compte aucun agent de police en fonction.

Le BDIEP se compose des unités opérationnelles suivantes :

- Bureau de la direction
- Service de gestion des cas
- Unité des enquêtes
- Services juridiques
- Unité des communications et de la sensibilisation
- Services opérationnels

Dépenses

Les tableaux qui suivent présentent le budget et les dépenses du BDIEP. Des économies mineures ont été réalisées par rapport au budget ajusté. Les états financiers du BDIEP peuvent être examinés par le ministère du Procureur général et vérifiés par le ministère des Finances.

Dépenses en 2018-2019	
Budget initial	11 880 500 \$
Budget ajusté*	8 370 800 \$
Dépenses	8 274 626 \$

* Le budget a été ajusté à la suite de l'abrogation de la *Loi pour plus de sécurité en Ontario*.

Dépenses à la fin de l'exercice 2018-2019	
Salaires et traitements	6 199 835 \$
Avantages sociaux	745 136 \$
Transports et communications	170 292 \$
Services**	1 084 234 \$
Fournitures et matériel	75 130 \$
Total	8 274 626 \$

** Les dépenses pour les services comprennent les provisions pour les fonctionnaires, les technologies de l'information, les services de médiation, les services de gestion du parc automobile et les examens systémiques.

Bilan de l'année

Le BDIEP est résolu à fournir aux Ontariens un système efficace, responsable et transparent de traitement des plaintes contre la police qui renforce le lien de confiance entre le public et les forces policières.

Nouvelles lois

La *Loi sur la sécurité communautaire et les services policiers* et la *Loi sur les personnes disparues*, qui ont reçu la sanction royale en 2018-2019, auront de grandes répercussions sur le travail du BDIEP.

Loi sur la sécurité communautaire et les services policiers

Le 26 mars 2019, la *Loi sur la sécurité communautaire et les services policiers* a reçu la sanction royale. Une fois adoptée, elle abrogera et remplacera la *Loi sur les services policiers*. Cette nouvelle loi impose plusieurs changements majeurs au BDIEP, notamment ce qui suit :

- Le BDIEP changera de nom pour devenir l'Agence des plaintes contre les forces de l'ordre (APFO); le directeur indépendant de l'examen de la police deviendra donc le directeur des plaintes.
- L'APFO recevra et traitera les plaintes déposées contre des agents de police assermentés, des agents de police spéciaux de la Commission des parcs du Niagara et des agents de la paix du Service de sécurité de l'Assemblée législative. Les plaintes relatives aux politiques et aux services seront dorénavant transférées à l'inspecteur général, un nouveau poste. Le mandat du directeur des plaintes sera élargi pour englober les agents de police des Premières Nations, quand leur service accepte de se soumettre au processus de traitement des plaintes du public.

- Le directeur des plaintes s'occupera des plaintes visant les chefs de police, les chefs de police adjoints, le commissaire de la Police provinciale de l'Ontario, les sous-commissaires et les agents de la paix du Service de sécurité de l'Assemblée législative. Les autres plaintes seront renvoyées au service de police concerné, sauf s'il est dans l'intérêt public que le directeur mène lui-même l'enquête.
- Il pourra ouvrir une enquête sur un incident même en l'absence d'une plainte du public.
- Il conserve les pouvoirs nécessaires à la réalisation des examens systémiques.
- Le directeur des plaintes (et les services de police, en cas de renvoi de l'enquête) doit tenter de mener à terme les enquêtes sur la conduite d'agents dans un délai de 120 jours.
- La Commission civile de l'Ontario sur la police sera remplacée par la Commission ontarienne d'arbitrage et de décision pour la police, qui se chargera des audiences disciplinaires.

Le mandat du BDIEP reste le même : traiter et surveiller efficacement les plaintes déposées par le public contre la police afin de maintenir un climat de confiance entre les policiers et la population servie.

Loi de 2018 sur les personnes disparues

Le gouvernement de l'Ontario a adopté la *Loi sur les personnes disparues*, en vigueur depuis le 1^{er} juillet 2019. Cette loi tient compte de la gravité de l'enjeu que constitue la disparition de personnes, et du fait que le sexisme, le racisme, la transphobie, l'homophobie et d'autres formes de marginalisation, ainsi que les legs de la colonisation, sont des facteurs qui peuvent faire augmenter le risque de disparition. La police pourra fouiller les biens, le téléphone et les documents de voyage d'une personne si elle est portée disparue et que rien ne laisse présager un acte criminel.

Le BDIEP fera un suivi des répercussions de cette nouvelle loi sur les enquêtes policières touchant la disparition de personnes pour s'assurer que la police se sert bien des nouveaux outils à sa disposition pour enquêter efficacement.

Réalisations

Cette section détaille le travail entrepris par le BDIEP durant l'exercice, soit du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019.

Rapports d'examen systémique

Le BDIEP a préparé et publié deux rapports d'examen systémique ayant retenu l'attention du public : *Une confiance trahie : les Autochtones et le Service de police de Thunder Bay* et *Les lacunes dans l'application de l'arrêt Golden : examen des fouilles à nu effectuées par la police en Ontario*.

Une confiance trahie : les Autochtones et le Service de police de Thunder Bay

En décembre 2018, le BDIEP a publié le rapport de l'examen systémique sur la relation entre le Service de police de Thunder Bay et les communautés autochtones intitulé *Une confiance trahie : les Autochtones et le Service de police de Thunder Bay*. Ce rapport est le fruit d'un examen et d'une analyse approfondis des enquêteurs du BDIEP sur 37 enquêtes du Service de police de Thunder Bay; de dizaines d'entretiens avec des membres anciens et actuels du corps de police, des services de police des Premières Nations, le coroner en chef et le médecin légiste en chef de l'Ontario; et de plus de 80 rencontres avec des membres et des dirigeants d'organismes communautaires et de services autochtones et non autochtones.

Le rapport met au jour d'importantes lacunes dans les enquêtes sur les décès subits d'Autochtones attribuables, en partie, à des stéréotypes raciaux. Il traite aussi de façon générale du racisme systémique qui teinte le Service, et soulève sa présence à l'échelle des services policiers.

Il contient 44 recommandations, dont les suivantes :

- Mise sur pied d'une équipe multidisciplinaire ayant pour mandat d'entreprendre, à tout le moins, une nouvelle enquête sur les décès de neuf Autochtones, des dossiers qui avaient été clos à la suite d'enquêtes inadéquates. Cette équipe devrait comprendre des représentants du Service de police de Thunder Bay, d'un service de police des Premières Nations, d'un ou plusieurs services de police externes, du Bureau du coroner en chef et du bureau du médecin légiste en chef.
- Le Service de police de Thunder Bay devrait mettre l'accent de manière proactive sur des mesures visant à éliminer le racisme systémique, y compris les obstacles systémiques et les causes profondes des iniquités raciales en son sein.
- Les dirigeants du Service de police de Thunder Bay devraient reconnaître publiquement et officiellement que le racisme existe à tous les échelons du service de police et dire qu'ils ne toléreront aucune opinion ni aucun geste raciste. Ils devraient consulter les communautés autochtones sur la forme et le contenu de cette reconnaissance.
- Le Bureau du coroner en chef, le médecin légiste en chef de l'Ontario, le coroner régional principal et le Service de police de Thunder Bay devraient, en priorité, mettre en œuvre le cadre pour les enquêtes sur les décès à Thunder Bay, car il clarifie les rôles et responsabilités des parties et améliore la communication et l'échange d'information, ce qui garantira l'objectivité et la qualité des enquêtes.

Grâce au rapport, le Service de police et la commission des services policiers de Thunder Bay ont reconnu l'existence du racisme systémique au sein des forces policières et présenté des excuses officielles lors d'une cérémonie du cercle de guérison, en janvier 2019. Le Service de police s'est aussi engagé à mettre en œuvre huit des recommandations, notamment la mise sur pied d'une équipe d'enquête

multidisciplinaire ayant pour mandat de rouvrir certaines enquêtes, la conception d'une formation sur les compétences culturelles autochtones et la lutte contre le racisme, la création d'une unité des crimes majeurs, l'expansion de l'unité de liaison avec les Autochtones, l'installation de caméras à bord des voitures de police et l'utilisation de caméras d'intervention.

Le rapport a grandement attiré l'attention des médias locaux, nationaux et internationaux, dont la CBC, le *Toronto Star*, *The Globe and Mail* et le *Washington Post*.

Les lacunes dans l'application de l'arrêt Golden : examen des fouilles à nu effectuées par la police en Ontario

En mars 2019, le BDIEP a publié le rapport de l'examen systémique sur les fouilles à nu, qui révèle que les forces policières de l'Ontario réalisent trop de fouilles à nu injustifiées, ce qui porte atteinte à la vie privée des personnes fouillées et nuit au déroulement des affaires criminelles.

Le rapport démontre aussi le manque d'uniformité des politiques et procédures de fouilles à nu dans la province, qui définissent souvent mal ce qui constitue une fouille à nu et le moment et la façon de les mener, de les autoriser et de les superviser. Il souligne d'importantes lacunes dans la collecte de données sur ces fouilles, leur documentation et la formation des agents qui les effectuent.

Il présente une procédure de fouille à nu, un exemple de formulaire de fouille et 50 recommandations détaillées sur la façon dont les services de police de l'Ontario devraient effectuer ces fouilles, les documenter et être formés pour les mener, notamment les suivantes :

- Le ministère du Solliciteur général devrait mettre à jour le manuel des normes policières (*Policing Standards Manual*), particulièrement les lignes directrices sur la fouille de personnes (*Search of Persons guideline*), pour tenir compte de la jurisprudence actuelle, dont la décision de la Cour suprême du Canada dans l'arrêt *R. c. Golden*. Ces lignes directrices devraient clairement définir ce qu'est une fouille à nu, et faire une distinction claire entre les fouilles à nu, les fouilles par palpation, les fouilles effectuées sur les lieux et les examens des cavités corporelles. Elles devraient également mieux préciser comment et quand les fouilles à nu doivent être effectuées, autorisées ou supervisées.

- Tous les services de police de l'Ontario devraient tenir des statistiques précises sur le nombre de personnes arrêtées ou détenues, ainsi que sur le nombre de personnes fouillées à nu et les motifs invoqués pour les effectuer.
- Chaque service de police de l'Ontario devrait inclure une formation sur les fouilles à nu dans sa formation annuelle ou bisannuelle.
- Les services de police devraient aussi tenir des statistiques sur la race des personnes fouillées à nu pour qu'il soit possible d'évaluer, données à l'appui, le rôle que joue la race dans la décision de soumettre une personne à une fouille à nu.

Gestion des cas

Dans la dernière année, le BDIEP a commencé à faire plusieurs changements pour rendre le processus de traitement des plaintes plus efficient et efficace.

Le Service de gestion des cas a ainsi apporté un certain nombre d'améliorations opérationnelles pour veiller à ce que l'examen préliminaire des plaintes et leur traitement se fassent dans les 30 jours suivant leur affectation à un coordonnateur des cas. Ces changements ont aussi contribué à assurer la clarté, la concision et l'exactitude des communications avec les parties sur le processus d'examen préliminaire.

Le Service repère aussi les problèmes avec les pratiques et politiques de la police, ce qui permet d'opérer des changements concrets au sein du BDIEP et des services de police. Par exemple, un examen attentif des ententes de règlement des plaintes a permis d'améliorer de façon notable la qualité du processus de règlement à l'amiable.

Les programmes de règlement extrajudiciaire des différends du BDIEP, comme la médiation et le Règlement des plaintes dans le cadre des services à la clientèle, demeurent efficaces pour régler les plaintes de moindre gravité.

Fort du succès de ces programmes, le BDIEP a terminé, en 2018, sa mise à l'essai du Programme amélioré de médiation, qui recommande le règlement des affaires semblant de moindre gravité entre le moment où elles sont jugées recevables pour enquête et le début de l'enquête. Ce programme a été conçu et testé avec l'aide de 12 services de police.

Le BDIEP a mené un autre projet pilote visant à recueillir des données sur la race des plaignants, en collaboration avec la Direction générale de l'action contre le racisme et le ministère du Procureur général de l'Ontario.

L'objectif de cette collecte de données était de repérer les cas de racisme systémique involontaire dans le traitement des plaintes, pour rectifier le tir.

Le BDIEP a consigné les données recueillies au moyen de son formulaire de plainte en ligne. Plus de 70 % des plaignants ont fourni ces renseignements de leur plein gré.

Enquêtes

L'Unité des enquêtes a mené 90 enquêtes à la suite de plaintes durant l'exercice.

En prévision des changements introduits par la *Loi sur la sécurité communautaire et les services policiers*, elle a commencé, dans la dernière moitié de l'exercice, à repérer les plaintes plus complexes en vue d'une enquête. Elle s'est surtout attardée aux plaintes liées à des allégations d'inconduite de la police dans le cadre d'enquêtes sur des affaires criminelles graves (homicide, agression sexuelle, disparition suspecte). Elle a également enquêté sur huit plaintes touchant des allégations d'inconduite dans des affaires où l'Unité des enquêtes spéciales avait invoqué son mandat, et sur d'autres plaintes jugées d'intérêt public.

Pendant le dernier exercice, l'Unité des enquêtes a élaboré une stratégie en plusieurs étapes et commencé à la mettre en œuvre pour améliorer l'efficacité, l'efficience et la

rapidité des enquêtes sur les plaintes et la production des rapports les concernant. Dans le cadre de cette stratégie, tous les membres de l'Unité ont suivi une formation avancée accréditée, ce qui favorisera le respect du délai de présentation des rapports de 120 jours prescrit par la *Loi sur la sécurité communautaire et les services policiers*. Ces éléments sont en cours d'implantation, mais on constate déjà une amélioration de la rapidité des enquêtes.

De plus, l'Unité a participé à l'examen systémique sur le Service de police de Thunder Bay en passant en revue 37 enquêtes sur des homicides et des décès subits. Dans son rapport, le directeur recommande entre autres d'entreprendre une nouvelle enquête sur les décès subits de neuf Autochtones. Dernièrement, la chef du Service de police de Thunder Bay, Sylvie Hauth, a soumis à la commission des services policiers un cadre pour la tenue de ces nouvelles enquêtes.

Services juridiques

Les Services juridiques du BDIEP ont représenté le directeur devant la Cour d'appel, la Cour divisionnaire, la Commission civile de l'Ontario sur la police et diverses commissions des services policiers municipales. Ils ont continué d'aider le Service de gestion des cas et l'Unité des enquêtes, notamment en examinant les lettres d'examen préliminaire et en rédigeant les lettres de décision pour les demandes d'examen. En outre, ils ont préparé un guide juridique exhaustif à l'intention des enquêteurs, qui traite de diverses questions juridiques survenant durant les enquêtes à la suite de plaintes (p. ex., multiples violations de la Charte et normes pour la constatation de diverses inconduites).

Communications et sensibilisation

L'Unité des communications et de la sensibilisation a chapeauté la conception d'un nouveau site Web compatible avec les appareils mobiles (www.oiprd.on.ca/fr), qui est plus accessible et convivial. Parmi les nouvelles fonctionnalités, on compte un outil de

modification de la taille du texte, un menu amélioré, des liens vers les comptes de médias sociaux du BDIEP (Twitter et YouTube), et une base de données améliorée sur les audiences disciplinaires qui permet de chercher plus facilement l'issue d'une audience par nom d'agent, service de police ou date. Le site a été consulté à plus de 200 000 reprises par 54 000 visiteurs, ce qui représente une hausse d'utilisation de plus de 20 % par rapport à l'année précédente.

L'Unité s'est servie plus souvent de ses comptes de médias sociaux pour communiquer avec la population et nouer des liens avec les principaux acteurs. Elle a organisé plusieurs événements publics diffusés en direct en ligne et décrits en temps réel sur Twitter, comme des conférences de presse pour la publication des deux rapports d'examen systémique.

Le personnel et les cadres supérieurs du BDIEP ont donné plus de 160 présentations à divers acteurs, dont des groupes communautaires, des étudiants et des services de police.

Employés professionnels et dévoués

Le BDIEP a continué d'offrir aux employés d'importantes possibilités de formation et de perfectionnement professionnel en 2018-2019.

Tous les membres du personnel ont suivi une formation sur les compétences culturelles autochtones. Chapeauté par la Division de la justice pour les Autochtones du ministère du Procureur général, cette formation traite de l'histoire et des répercussions actuelles du colonialisme et du racisme sur les Autochtones.

Le personnel a également participé à une formation sur la lutte contre le racisme et les effets de la légalisation du cannabis.

L'Unité des enquêtes a donné à ses enquêteurs un cours approfondi de deux semaines sur les enquêtes criminelles qui présentait les pratiques exemplaires reconnues par la police pour ce type d'enquêtes.

Le Comité de la diversité et de la participation des employés du BDIEP a organisé plusieurs événements inclusifs et souligné des fêtes culturelles, notamment le mois de la fierté gaie et la Journée du chandail orange, en l'honneur des victimes et des survivants du système de pensionnats.

Dépôt d'une plainte

Si un membre du public veut porter plainte contre un agent de police, deux options s'offrent à lui pour régler le litige hors du cadre officiel de traitement des plaintes du BDIEP.

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 du BDIEP, ne relèvent pas du système de traitement des plaintes du public.

Résolution locale

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 considérée de moindre gravité directement avec le plaignant.

Quand une plainte est réglée de cette manière, le plaignant ne peut pas par la suite porter plainte officiellement auprès du BDIEP pour le même incident. Le service de police doit soumettre au BDIEP le formulaire de résolution locale dûment rempli, signé par le plaignant et le chef de police ou son mandataire. En 2018-2019, les services de police de la province ont réglé 63 plaintes par résolution locale.

Nombre de plaintes réglées par résolution locale en 2018-2019

Service de police	Nombre de plaintes réglées
Service de police de Barrie	4
Service de police de Brockville	1
Service de police régional de Durham	3
Service de police régional de Halton	1
Service de police régional de Niagara	1
Service de police de North Bay	1
Police provinciale de l'Ontario	6
Service de police régional de Peel	15
Service de police de Sault Ste. Marie	1
Service de police de Toronto	24
Service de police régional de York	5
Total	63

Plaintes traitées

En 2018-2019, le BDIEP a traité 4 567 plaintes, soit 3 500 plaintes reçues entre le 1^{er} avril 2018 et le 31 mars 2019 et 1 067 plaintes reportées de l'exercice précédent.

Plaintes traitées en 2018-2019	
Plaintes reportées de l'exercice précédent	1 067
Plaintes reçues durant l'exercice	3 500
Total des plaintes traitées	4 567
Plaintes sur la conduite	3 447
Règlement des plaintes dans le cadre des services à la clientèle	172
Plaintes sur les services	166
Plaintes sur les politiques	40
Plaintes n'ayant pas encore fait l'objet d'un examen préliminaire	742

Plaintes reçues en 2018-2019	
Formulaires papier	848
Plaintes déposées par voie électronique	2 652
Total des plaintes reçues	3 500

Règlement extrajudiciaire des différends

Tout au long du processus de traitement, le BDIEP offre plusieurs méthodes de règlement des plaintes, généralement pour celles de moindre gravité.

Règlement des plaintes dans le cadre des services à la clientèle

Le programme de Règlement des plaintes dans le cadre des services à la clientèle donne l'occasion aux plaignants et aux agents concernés de régler les plaintes de leur plein gré avant l'examen préliminaire. Les coordonnateurs des cas étudient les plaintes et les recommandent pour le programme, lorsque le cas s'y prête. En 2018-2019, 259 plaintes ont été réglées de cette manière.

Plaintes traitées, selon l'issue	
Plaintes retirées pendant le règlement	5
Plaintes annulées	52
Plaintes réglées	172
Plaintes en traitement, reportées au prochain exercice	30
Total	259

Règlements à l'amiable

En 2018-2019, 280 plaintes ont été réglées à l'amiable. Ce type de règlement peut être tenté n'importe quand pendant une enquête, ou à la fin d'une enquête où il est déterminé que l'inconduite était de moindre gravité. Le plaignant, l'agent visé par la plainte, le chef de police ou le commissaire doivent tous consentir au règlement à l'amiable. Toutefois, le chef de police ne peut pas régler une affaire à l'amiable sans en

aviser le directeur, qui examine toutes les ententes de règlement à l'amiable et doit les approuver pour clore le processus.

Médiation

En 2018-2019, 11 plaintes ont été réglées par médiation. Moyen efficace de régler les plaintes du public portant sur la conduite d'un policier, la médiation donne l'occasion au plaignant et à l'agent de police de discuter et de tirer des leçons de leurs interactions. Avec le concours d'un médiateur compétent, les parties examinent les différentes options qui s'offrent à elles en vue d'éviter une enquête qui pourrait s'étirer.

Plaintes soumises à la médiation	
Plaintes réglées	11
Plaintes annulées ou non réglées	8
Plaintes abandonnées	1
Autre (rejet ou abandon)	6
Plaintes en traitement (reportées à 2019-2020)	4
Total	30

Programme amélioré de médiation

En 2018-2019, le BDIEP a continué d'offrir le Programme amélioré de médiation, mis à l'essai une première fois en 2017. Ce programme vise à favoriser le règlement à l'amiable par voie de médiation une fois que la plainte a fait l'objet d'un examen préliminaire, mais avant le début de l'enquête.

Durant l'exercice qui s'est terminé, le Programme a permis de régler 19 plaintes.

Dans le cadre de ce programme, le BDIEP recommande au service de police des cas à soumettre à la médiation et offre aux plaignants et aux agents concernés la possibilité de participer s'ils le souhaitent.

Programme amélioré de médiation	
Plaintes réglées	19
Plaintes annulées ou non réglées	14
Plaintes en traitement (reportées à 2019-2020)	6
Total	39

Examen préliminaire des plaintes

Les plaintes sont présumées retenues aux fins d'enquête tant qu'il n'y a pas de raison de les rejeter aux termes de l'article 60 de la *Loi sur les services policiers*. À sa discrétion et en fonction des critères énoncés dans la Loi, le directeur 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 2018-2019			
	Plaintes recevables	Plaintes rejetées	Total
Plaintes sur la conduite	1 430	1 552	2 982
Plaintes sur les services	116	35	151
Plaintes sur les politiques	36	29	7
Total	1 582	1 616	3 140

Plaintes sur la conduite rejetées en 2018-2019	
Mauvaise foi	10
Plainte relevant d'une autre loi ou règle de droit	214
Plainte frivole	297
Problème de compétence (article 58)	135
Plainte n'étant pas d'intérêt public	640
Plainte déposée plus de six mois après les faits et autres critères non satisfaits	85
Incident ayant eu lieu avant la proclamation	34
Implication insuffisante du plaignant	35
Plainte vexatoire	18
Autre	84
Total	1 552

Notes explicatives

Usant de son pouvoir discrétionnaire, le BDIEP peut rejeter une plainte pour les motifs énoncés à l'article 60 de la *Loi sur les services policiers*.

Mauvaise foi : Plainte dont le motif invoqué est clairement non valable.

Plainte relevant d'une autre loi ou règle de droit : Plainte qui relève clairement du régime d'une autre loi (p. ex., contestation d'une contravention pour excès de vitesse).

Plainte frivole : Plainte qui ne comporte aucune allégation d'inconduite ou de violation du code de conduite, ou qui est sans objet, irréaliste ou insuffisamment fondée.

Problème de compétence (article 58) : 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 du BDIEP, ou le plaignant n'est pas autorisé à déposer une plainte.

Plainte n'étant pas d'intérêt public : Divers facteurs entrent en jeu. Le directeur peut notamment prendre en considération la nature de l'inconduite alléguée, si l'action semble être une utilisation appropriée du pouvoir discrétionnaire de la police, les circonstances entourant l'incident, si la conduite peut nuire à la réputation du service de police, l'effet de la décision d'enquêter ou non sur la confiance du public en la responsabilité et en l'intégrité du système de traitement des plaintes, si les problèmes sont d'ordre systémique, ou si la plainte présente un intérêt public général. Cette liste n'est pas exhaustive.

Plainte déposée plus de six mois après les faits et autres critères non satisfaits : Le directeur peut décider de ne pas traiter une plainte si elle est déposée plus de six mois après que l'incident sur lequel elle est fondée 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 peut exercer son pouvoir discrétionnaire et doit tenir compte des critères suivants :

- Si le plaignant est mineur ou handicapé au sens de la *Loi 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 ayant donné lieu à la plainte;
- Si, eu égard à toutes les circonstances, il est dans l'intérêt public de traiter la plainte.

Si une plainte est déposée plus de six mois après les faits, le BDIEP peut demander au plaignant de justifier ce délai. Le directeur tiendra compte de toutes les circonstances, notamment du moment où le plaignant a pris connaissance de l'inconduite alléguée, la raison du délai et la gravité des allégations.

Incident ayant eu lieu avant la proclamation : Le BDIEP ne peut traiter que les plaintes portant sur des incidents ayant eu lieu le 19 octobre 2009 ou après.

Implication insuffisante du plaignant : La personne ayant déposé la plainte n'est pas concernée d'assez près par l'incident. Le plaignant doit faire partie d'une des catégories indiquées au paragraphe 60 (6) de la *Loi sur les services policiers*.

Plainte vexatoire : Plainte 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 une personne.

Autre

Cette catégorie englobe les plaintes suivantes :

- **Plaintes groupées** : Lorsque le BDIEP reçoit plus d'une plainte concernant le même incident de la part de différents plaignants, il les regroupe avant de les traiter. Un seul rapport d'enquête est alors produit, et une copie de celui-ci est envoyée à chaque plaignant.
- **Plainte en double** : Un plaignant dépose plus d'une fois une plainte à propos d'un même incident.

Plaintes retirées

Un plaignant peut retirer sa plainte en tout temps avant la tenue d'une audience disciplinaire. Si une audience est déjà en cours, il doit pour ce faire obtenir le consentement du directeur et du chef de police ou du commissaire; autrement, l'audience suivra son cours.

Plaintes sur les politiques et les services

Le BDIEP reçoit et examine les plaintes sur les politiques et les services d'un corps policier, mais n'enquête pas sur celles-ci. Ces plaintes sont plutôt envoyées au chef de police concerné ou au commissaire de la Police provinciale de l'Ontario, qui doit y donner suite comme l'exige la *Loi sur les services policiers*.

Si un plaignant n'est pas satisfait de l'issue du traitement de sa plainte sur les politiques ou les services, il peut demander une révision auprès de la commission des services policiers concernée.

Issue du traitement des plaintes sur les services en 2018-2019	
Plaintes retirées	31
Mesure prise	14
Aucune mesure prise	59
Plaintes réglées à l'amiable	3
Plaintes rejetées	35
Dossiers ouverts et reportés à l'exercice suivant	24
Total	166

Plaintes sur les services – Motifs du rejet	
Plainte frivole	11
Problème de compétence (article 58)	2
Plainte n'étant pas d'intérêt public	11
Plainte déposée plus de six mois après les faits et autres critères non satisfaits	2
Incident ayant eu lieu avant la proclamation	1
Plainte vexatoire	1
Autre	7
Total	35

Plaintes sur les politiques

Issue du traitement des plaintes sur les politiques en 2018-2019	
Plaintes retirées	4
Mesure prise	3
Aucune mesure prise	19
Plaintes rejetées	7
Dossiers ouverts et reportés à l'exercice suivant	7
Total	40

Plaintes sur les politiques – Motifs du rejet	
Plainte relevant d'une autre loi ou règle de droit	2
Plainte n'étant pas d'intérêt public	2
Plainte en double	3
Total	7

Enquêtes sur la conduite d'un agent

Les enquêtes sur les plaintes relatives à la conduite retenues peuvent être menées par le BDIEP, le service policier concerné ou un autre corps policier. C'est le directeur qui décide qui réalisera l'enquête, mais le BDIEP supervise le traitement des plaintes dans tous les cas.

Plaintes renvoyées

Le directeur peut renvoyer une plainte au service de police concerné ou à un autre. Dans ce cas, l'enquête est menée par un membre de la direction des normes professionnelles du service, ou par un agent nommé par le chef de police.

Le BDIEP supervise les enquêtes menées par les services de police. Après l'enquête, le rapport d'enquête, indiquant la décision du chef de police, est envoyé au plaignant, à l'agent de police visé par la plainte et au BDIEP. Ce dernier l'examine pour vérifier si tout est en règle. Si ce n'est pas le cas, le directeur donne au service de police les instructions appropriées.

Plaintes retenues

Quand le BDIEP retient une plainte à des fins d'enquête, un de ses enquêteurs informe le plaignant du processus, qui est encadré par un chef des enquêtes.

Plaintes sur la conduite d'un agent renvoyées à des fins d'enquête en 2018-2019	
Plaintes renvoyées au service de police concerné	1 237
Plaintes renvoyées à un autre service de police	27
Plaintes retenues pour une enquête du BDIEP	90
Total	1 364

Décisions rendues

Le code de conduite des agents de police, présenté dans le Règlement de l'Ontario 268/10, énumère 10 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;
- Dommages 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.

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 prescrit les mesures disciplinaires à appliquer en cas de violations du code de conduite. Si une plainte est jugée non fondée parce qu'il n'existe aucun motif raisonnable de conclure à une violation du code, le dossier est clos, sous réserve

d'un examen de la décision du chef de police. Si c'est le BDIEP qui enquête sur la plainte, le seul moyen de faire modifier sa décision est de demander une révision judiciaire.

Décisions rendues concernant les plaintes sur la conduite en 2018-2019, selon la principale conclusion	
Plaintes non fondées	650
Plaintes fondées et de moindre gravité	80
Plaintes fondées et graves	17
Total	747

Plaintes sur la conduite renvoyées à des fins d'enquête – Dossier clos pour d'autres raisons	
Plaintes réglées à l'amiable	283
Plainte réglée par la médiation	11
Plaintes retirées	377
Total	671

Demandes d'examen

Si une plainte sur la conduite d'un agent est renvoyée à un service de police à des fins d'enquête et que le chef de police détermine qu'il n'y a pas eu d'inconduite ou que celle-ci était de moindre gravité, le plaignant dispose de 30 jours pour demander un examen au BDIEP.

À la réception d'une demande en ce sens, le dossier d'enquête fait l'objet d'un contrôle et d'une évaluation par un comité d'examen interne composé du directeur ou de son adjoint, d'un chef des enquêtes et d'un avocat.

Une fois l'examen terminé, le directeur 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 repérées dans la méthode d'enquête, le directeur peut renvoyer l'affaire au service de police en donnant des directives au chef sur les autres mesures d'enquête à prendre, ou encore le BDIEP prend les rênes de l'enquête. Le processus de demande d'examen ne s'applique pas aux enquêtes menées par le BDIEP. Les décisions du directeur sont sans appel, sous réserve du dépôt d'une demande de révision judiciaire à la Cour supérieure de justice de l'Ontario.

Demandes d'examen en 2018-2019		
Demandes reçues		
	Demandes reçues en 2018-2019	149
	Demandes reçues pendant un exercice précédent	89
Dossiers traités		238
Demandes d'examen qui ne répondent pas aux critères		7
Demandes d'examen qui n'ont pas encore été examinées		2
Examens terminés et dossiers clos		
	Deuxième enquête menée par le même service de police	1
	Confirmation de la décision du chef de police	116
	Enquête menée par le BDIEP	2
	Décision révisée par le comité	4
Examens terminés et dossiers clos		123
Décisions rendues		
	Plaintes non fondées	102
	Plaintes fondées et de moindre gravité	12
	Plaintes fondées et graves	1
Décisions rendues		115
Nombre de demandes d'examen en cours reportées à l'exercice 2019-2020		106

Audiences disciplinaires

Selon la *Loi sur les services policiers*, ce sont les services de police qui tiennent les audiences disciplinaires. Le poursuivant et l'agent de l'audience sont tous deux désignés par le chef de police, qui est aussi responsable des mesures disciplinaires. Le plaignant participe à l'audience, mais pas le directeur du BDIEP.

À l'audience disciplinaire, l'agent de l'audience doit déterminer si les allégations d'inconduite ont été prouvées de façon claire et convaincante, ce qui constitue un fardeau de la preuve plus élevé que celui des « motifs raisonnables de croire », le critère requis pour établir pendant l'enquête qu'une inconduite est fondée.

Issue des audiences disciplinaires en 2018-2019*	
Conclusion	Décision
Non-culpabilité	4
Plaidoyer de culpabilité	4
Médiation	1
Total	9

* Ces chiffres reflètent l'issue des audiences déclarée à des fins de publication sur le site Web du BDIEP. Dans certains cas, il est possible que l'audience ait eu lieu durant l'exercice, mais que la décision n'ait pas encore été transmise au BDIEP.

Audiences disciplinaires ordonnées en 2018-2019

Service de police	Audiences ordonnées – Plaintes retenues	Audiences ordonnées – Plaintes renvoyées	Audiences ordonnées à la suite d'une demande d'examen	Agents accusés en vertu de la <i>Loi sur les services policiers</i>	Nombre d'audiences ordonnées en 2018-2019
Service de police régional de Durham	1	1		2	2
Service de police de Guelph	1			3	1
Service de police de Hamilton	2	1		3	3
Police provinciale de l'Ontario	2	1	1	7	4
Service de police régional de Peel	1			1	1
Service de police de Toronto	4	2		9	6
Service de police de Windsor		1		1	1
				Total	18

Statistiques par service

Vous trouverez aux pages suivantes les statistiques sur les plaintes visant chaque service reçues entre le 1^{er} avril 2018 et le 31 mars 2019. Chaque plainte n'est comptabilisée qu'une seule fois, selon l'issue de son allégation la plus sérieuse.

Notes explicatives

Plainte n'ayant pas encore été classée : Plainte n'ayant pas encore été examinée ou classée comme ayant trait à la conduite d'un agent, à une politique ou à un service à la fin de l'exercice financier, mais qui le sera au prochain exercice.

Mesure prise : Après examen d'une plainte sur une politique ou un service, le chef de police a déterminé qu'il y avait lieu de prendre des mesures.

Aucune mesure prise : Après examen d'une plainte sur une politique ou un service, le chef de police a déterminé qu'il n'y avait pas lieu de prendre des mesures.

Dossier ouvert et reporté : La plainte a été retenue, mais comme l'enquête n'était pas terminée au 31 mars 2019, le traitement du dossier a été reporté à l'exercice 2019-2020.

Programme amélioré de médiation : Programme pilote qui vise à favoriser le règlement des plaintes à l'amiable par la médiation.

Critères non satisfaits : La demande d'examen a été reçue après le délai de 30 jours.

Mesures du rendement

Mesures du rendement des services de police en 2018-2019	
Mesure de rendement	Pourcentage de l'objectif atteint
Délai de 7 jours pour la résolution locale	90 %
Délai de 45 jours pour le Règlement des plaintes dans le cadre des services à la clientèle	50 %
Délai de 60 jours pour la remise d'un rapport concernant une plainte sur les politiques ou les services	60 %
Délai de 120 jours pour la production d'un rapport d'enquête – Plaintes renvoyées à un service de police	41 %

Mesures du rendement du BDIEP en 2018-2019*	
Mesure de rendement	Pourcentage de l'objectif atteint
Délai de 2 jours pour la réception de la plainte	60 %
Délai de 30 jours pour l'examen préliminaire	75 %
Délai de 120 jours pour la production d'un rapport d'enquête – Plaintes retenues*	3 %
Délai de 47 jours pour donner suite aux demandes d'examen	25 %

* Plusieurs raisons expliquent qu'il faut souvent plus de temps pour traiter les plaintes retenues par le BDIEP, notamment ce qui suit :

- Délais inévitables pour obtenir les renseignements nécessaires auprès des différentes parties à la plainte;
- Obligation de suspendre l'enquête jusqu'à la fin de l'enquête ou de la procédure criminelle (p. ex., enquêtes de la police et de l'Unité des enquêtes spéciales);

- Nature et complexité de la plainte. Par exemple, l'enquête sur un homicide ou une agression sexuelle demande l'examen de beaucoup de pièces.

Les enquêteurs du BDIEP passent également en revue tous les rapports d'enquête des services de police, ainsi que leurs dossiers d'enquête en cas de demande d'examen, et effectuent des examens systémiques.



BUREAU DU DIRECTEUR INDÉPENDANT
DE L'EXAMEN DE LA POLICE

Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police

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

Appel sans frais : 1 877 411-4773
Appel local : 416 246-7071
ATS : 1 877 414-4773
Télécopieur, sans frais : 1 877 415-4773
Télécopieur, local : 416 327-8332

www.oiprd.on.ca/fr

Twitter : @OIPRD_BDIEP

