

Rapport annuel

Du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022

Table des matières

Mot du directeur.....	3
Vision, mission, valeurs.....	4
Structure organisationnelle	6
Dépenses.....	8
Nouvelle loi – répercussions de la promulgation de la <i>Loi sur la sécurité communautaire et les services policiers</i>	9
Réalisations et principales activités	10
Dépôt d’une plainte	14
Plaintes à traiter.....	16
Règlement extrajudiciaire des différends.....	17
Décisions à la suite de l’examen préliminaire.....	18
Plaintes sur les politiques et les services	19
Enquêtes à la suite de plaintes sur la conduite	23
Décisions rendues	24
Demandes d’examen	25
Audiences disciplinaires.....	26
Mesures de rendement	27

Mot du directeur

Mon message dans le rapport annuel de l'année dernière visait à répondre à la critique la plus courante et la plus valable à l'égard du BDIEP – la rapidité d'exécution. L'un des aspects fondamentaux d'une surveillance efficace de la police est la capacité de résoudre des plaintes afin que les personnes qui les déposent soient entendues immédiatement et que des mesures appropriées soient prises dans les meilleurs délais. Nous continuons d'examiner des moyens d'améliorer notre modèle de prestation de services en établissant les priorités de façon à les étayer par des objectifs opérationnels clés et des mesures du rendement. Nous avons ainsi l'assurance que les progrès sont réalisés de manière efficace.

J'ai le plaisir d'annoncer que malgré les défis auxquels nous avons tous été confrontés en raison de la pandémie mondiale, le personnel du BDIEP a fait preuve de résilience et a su s'adapter. Grâce à un dévouement constant, non seulement est-il parvenu à éliminer des arriérés accumulés depuis des années, mais il réussit actuellement à résoudre la grande majorité des plaintes du public dans un délai de 120 jours. Comme le souligne ce rapport, le BDIEP a reçu le plus grand nombre de plaintes de son histoire et les a réglées plus rapidement que jamais.

La rapidité d'exécution est un atout précieux, tant pour les parties concernées que pour le personnel du BDIEP, car elle permet de centrer davantage les efforts sur les enjeux complexes et en constante évolution que pose la surveillance des activités de police, qui nécessitent une action rapide et efficace.

Pour conclure, j'aimerais attirer l'attention sur une seule de nos initiatives liées à une action rapide et efficace : les notifications. Les notifications vont au-delà de la résolution des plaintes du public concernant la conduite de certains agents de police en relevant des problèmes qui, s'ils ne sont pas traités, sont susceptibles de devenir systémiques. En d'autres termes, si nous constatons un problème, nous le signalons et y réagissons de manière proactive avant qu'il ne devienne systémique.

À titre d'exemple, nous avons publié un avis sur les fouilles à nu. Outre l'adoption de nouvelles pratiques policières exemplaires, cette mesure s'est traduite par une réduction spectaculaire du nombre de plaintes du public à ce sujet. Fait plus important encore, le tout s'est réalisé rapidement et en collaboration.

Stephen Leach

Directeur indépendant de l'examen de la police

Vision, mission, valeurs

Le Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police (BDIEP) est un organisme indépendant de surveillance civile chargé de recevoir, de gérer et de superviser les plaintes du public qui visent la police en Ontario. Il offre au public un mécanisme lui permettant de déposer des plaintes sur la conduite des agents ainsi que sur les politiques et services des corps de police. Il est un organisme du ministère du Procureur général (MPG) de l'Ontario, mais n'a aucun lien de dépendance avec lui. Il tire son pouvoir législatif des parties II.1 et V de la *Loi sur les services policiers*.

Le BDIEP veille à ce que les plaintes du public contre la police 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 jusqu'à leur dénouement;
- Enquêter sur les plaintes sur la conduite et encadrer les enquêtes sur les plaintes à l'endroit de services de police;
- Effectuer l'examen détaillé des enquêtes sur la conduite menées par les services de police lorsque le demandent les plaignants;
- Effectuer l'examen des enquêtes externes;
- Favoriser et faciliter le règlement constructif des plaintes;
- Procéder à des examens systémiques.

Toutes les décisions du BDIEP sont prises indépendamment du gouvernement, de la police et du public.

La **vision** du BDIEP 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.

Sa **mission** est d'encadrer efficacement le traitement des plaintes, d'accroître la confiance à l'égard du mécanisme de traitement des plaintes et de responsabiliser les services de police dans l'ensemble de la province.

Pour remplir son mandat, le BDIEP respecte les **valeurs** et les **principes** suivants :

- **Responsabilisation** – Améliorer la transparence du mécanisme de traitement des plaintes contre la police 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, les traiter équitablement et respecter leur vie privée et leur dignité;

- **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 moderne et accessible permettant au public de porter plainte contre la police, et faire connaître ce système à la population;
- **Diversité et inclusion** – Tenir compte de la diversité et favoriser son inclusion dans la prestation des services.

Le mandat du BDIEP cadre avec la priorité du gouvernement qui consiste à favoriser l'équité et l'accès à la justice et à enquêter sur les plaintes (concernant la conduite, les politiques et les services) 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 du BDIEP, le directeur indépendant de l'examen de la police, est nommé par la lieutenante-gouverneure en conseil sur recommandation du procureur général de l'Ontario. 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.

Pendant l'exercice 2021-2022, le BDIEP a reçu une allocation pour l'embauche de 52 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, dont les rôles sont précisés ci-dessous :

◆ Bureau de la direction

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

◆ Gestion des cas

- Recevoir et traiter les plaintes déposées en personne et par voie électronique
- Fournir des services au public et de l'aide pour les plaintes, en anglais et en français
- Assurer la réception et l'examen préliminaire de toutes les plaintes
- Créer et maintenir des processus de présentation de rapports sur les dossiers et la gestion de cas

◆ Enquêtes

- Entreprendre des enquêtes indépendantes sur les plaintes relatives à la conduite des policiers dans le cadre d'affaires d'intérêt public
- Prendre les commandes des enquêtes des services de police pour lesquels le directeur en a donné l'ordre
- Superviser les enquêtes menées par un service de police externe
- Surveiller le traitement des plaintes sur la conduite jusqu'à leur dénouement
- Examiner les enquêtes menées par les services de police dans le cadre du processus de demande de révision
- Participer aux examens systémiques à la demande du directeur
- Coordonner les processus de règlement à l'amiable pour l'organisme

◆ Services juridiques

- Offrir des conseils juridiques intégrés et des services connexes au directeur et aux autres membres du personnel du BDIEP
- Fournir un soutien juridique aux enquêteurs relativement à l'interprétation et à l'application des dispositions et règlements législatifs pendant les enquêtes sur la conduite
- Comparaitre au nom du BDIEP devant la Commission civile de l'Ontario sur la police, la Cour supérieure de justice, la Cour divisionnaire, la Cour d'appel et lors d'autres instances
- Surveiller le traitement des plaintes sur les politiques et les services jusqu'à leur dénouement
- Participer à l'élaboration de politiques internes et assure la liaison avec le MPG et les autres ministères
- Examiner les enquêtes menées par les services de police dans le cadre du processus de demande de révision
- Surveiller les procédures après l'enquête lorsqu'une inconduite a été avérée, en plus de suivre l'état des procédures disciplinaires

◆ Services généraux

- Assurer les fonctions financières, de ressources humaines, de contrôle, de gestion des connaissances, de gestion et de conservation des documents, de planification stratégique, de gestion des biens, de communication et d'administration pour l'organisme
- Fournir la technologie et se charge de la gestion de l'information pour les besoins du système informatique de gestion des enquêtes, du système de correspondance entre le BDIEP et la police, du dépôt en ligne des plaintes, des technologies spécialisées du centre de réception des appels et de l'infrastructure de base afin de contribuer à la productivité bureautique, ce qui comprend les services réseaux, vocaux et de télécommunications ainsi que le soutien sur place
- Gérer les installations et prendre en charge les questions de sûreté et de sécurité
- Diriger la formation, l'éducation, la gestion des risques et les communications à l'interne
- Surveiller les demandes d'accès à l'information du MPG et les questions liées aux atteintes à la vie privée
- Mener des initiatives axées sur l'efficacité et l'amélioration continue des processus pour favoriser la prestation des services

- Élaborer des politiques, des procédures, des mesures de rendement et des stratégies de mobilisation
- Faire connaître l'organisme au public et aux médias par divers moyens (p. ex. contenu évolutif sur le Web et dans les réseaux sociaux; relations avec les médias; annonces; événements; présentations à un large éventail d'organismes communautaires) Faire en sorte que l'organisme et le directeur soient des chefs de file en matière de surveillance de la police aux échelles nationale et internationale
- Répondre rapidement aux demandes des médias sur les plaintes et les enquêtes
- Assurer la liaison avec les plaignants qui ont accepté le processus de règlement anticipé ou la médiation

Dépenses

Les tableaux ci-dessous présentent l'enveloppe budgétaire et les dépenses du BDIEP pour l'exercice 2021-2022.

Dépenses 2021-2022	
Allocation initiale	7 420 600,00 \$
Allocation ajustée	6 368 600,00 \$
Dépenses	6 360 775,48 \$

En 2021-2022, durant la pandémie de COVID-19, l'organisme a continué de réduire les déplacements afin d'assurer la sécurité des membres du personnel du BDIEP ainsi que des plaignants et des agents de police avec lesquels ils seraient en contact.

Dépenses en fin d'exercice 2021-2022	
Salaires et traitements	5 231 350,66 \$
Avantages sociaux	690 363,88 \$
Transports et communications	29 911,05 \$
Services*	392 972,04 \$
Fournitures et matériel	16 177,85 \$
Total	6 360 775,48 \$

* Les dépenses pour les services comprennent les technologies de l'information, la médiation et les coûts liés à la formation.

Rémunération annuelle de la personne nommée, 2021-2022

Personne nommée	Rémunération annuelle totale	Rémunération quotidienne
Stephen Leach Directeur indépendant de l'examen de la police	224 441,21 \$	S.O.

Nouvelle loi – répercussions de la promulgation de la *Loi sur la sécurité communautaire et les services policiers*

Le 26 mars 2019, la *Loi de 2019 sur la refonte complète des services de police de l'Ontario* (projet de loi 68) a reçu la sanction royale. Une fois promulguée, cette loi remplacera la *Loi sur les services policiers*, ce qui aura de grandes répercussions sur les activités du BDIEP, notamment :

- Après la promulgation de la Loi, le BDIEP changera de nom pour devenir l'Agence des plaintes contre les forces de l'ordre (APFO), et le directeur indépendant de l'examen de la police deviendra donc le directeur des plaintes;
- L'Agence recevra les plaintes déposées contre les agents de police spéciaux de la Commission des parcs du Niagara, les agents de la paix du Service de sécurité de l'Assemblée législative, les agents municipaux et les agents de la Police provinciale de l'Ontario;
- Les services de police des Premières Nations pourront s'ajouter au système des plaintes publiques et être chapeautés par l'APFO;
- Le directeur des plaintes pourra ouvrir une enquête sur un incident même en l'absence d'une plainte du public;
- L'APFO devra publier des résumés anonymisés des plaintes non fondées;
- L'APFO traitera à l'interne les plaintes d'intérêt public et celles qui concernent les chefs ou les chefs adjoints, et les autres plaintes sur la conduite seront acheminées au service concerné ou à un autre service;
- Les plaintes relatives aux politiques et aux services seront transférées à l'inspecteur général;

On ne connaîtra pas la pleine mesure des répercussions qu'entraînera cette nouvelle loi tant qu'elle ne sera pas promulguée et que ses règlements d'application ne seront pas rédigés. Pour le moment, aucune date n'a été fixée. Mais une fois la promulgation

effectuée et la loi entrée en vigueur, l'organisme pourrait avoir besoin de ressources supplémentaires pour remplir son nouveau mandat. Il sera question de ces changements et des ressources requises dans les prochains plans d'activité.

Réalisations et principales activités

Ces dernières années, le BDIEP a simplifié ses processus pour accroître l'efficacité et l'efficience des procédures relatives aux plaintes. La liste ci-dessous met en évidence certaines des réalisations du BDIEP à la suite de la refonte des processus clés :

◆ Transition vers l'Agence des plaintes contre les forces de l'ordre

- Consultation de groupes communautaires des Premières Nations et de services de police des Premières Nations au sujet de l'option de participation à l'Agence des plaintes contre les forces de l'ordre (APFO)
- Achèvement de la formation obligatoire – une exigence de l'APFO
- Poursuite de la préparation des documents à l'appui de la transition vers l'APFO

◆ Amélioration continue de l'analyse des données

- Le BDIEP a continué de prendre des mesures pour s'assurer de la mise en place de processus pour développer et maintenir des sources de données fiables à l'appui de la prise de décisions, notamment :
- insister sur l'importance d'une collecte et d'une saisie précises des données, tant pour la direction que pour le personnel, et accorder une plus grande importance à la surveillance de la gestion;
- créer une gamme complète d'analyse des données, y compris des tableaux de bord et des rapports pour aider à surveiller les données en temps réel et à apporter des corrections;
- concevoir des tableaux de bord adaptés au personnel;
- concevoir des tableaux de bord propres à la surveillance de la gestion.

◆ Amélioration de l'efficacité et de la rapidité d'exécution

- Depuis novembre 2020, le délai d'examen préliminaire des nouvelles plaintes a été réduit graduellement pour atteindre la moyenne actuelle de 18 jours (comparativement à 65 jours). Le délai moyen de traitement des nouvelles plaintes a diminué de 72 %.
- Le nombre de plaintes en cours de traitement a été réduit de 52 %.
- La mesure de rendement consistant en l'atteinte d'un délai de 2 jours pour la réception de la plainte est passée à 99 %. Cette mesure de rendement évalue le

temps pris pour vérifier si une plainte est complète et l'envoyer à l'examen préliminaire.

- Le BDIEP a mis en œuvre une nouvelle directive opérationnelle pour l'examen préliminaire et actualisation de la procédure d'adaptation
- Le BDIEP a embauché un coordonnateur de cas pour la présence du BDIEP à Thunder Bay en préparation de la transition vers l'APFO
- Le BDIEP a résolu 84 % des plaintes dans les six mois suivant leur réception.

◆ **Modifications à la délégation de pouvoirs**

- Le processus de délégation de pouvoirs a été ajusté pour s'aligner sur les nouveaux axes de travail. Grâce à ces modifications, le BDIEP a pu augmenter la vitesse à laquelle les décisions sont prises.

◆ **Mise en œuvre entière des lignes directrices 001 et 002**

- Les lignes directrices 001 et 002 ont été publiées le 15 mai 2020.
- La ligne directrice 001 énonce que le directeur a conclu qu'il n'était généralement pas dans l'intérêt public de traiter une plainte lorsque d'autres instances sont en cours, comme une enquête criminelle, une enquête de l'Unité des enquêtes spéciales ou une procédure judiciaire.
- La ligne directrice 002 précise les plaintes le directeur est susceptible de retenir ou de transférer et les raisons derrière ces décisions.
- Au cours de l'exercice 2021-2022, la ligne directrice 001 a été appliquée 575 fois (environ 12 % du total des plaintes).

◆ **Ligne directrice 003 : Publication des lettres d'avis**

- Cette ligne directrice énonce la marche à suivre lors de l'envoi de lettres d'avis à un chef de police et au président d'une commission de service de police connexe (la « commission »). Les lettres d'avis doivent décrire les questions relatives aux services de police qui ont été cernées et les recommandations d'amélioration. Ces lettres et la réponse éventuelle du chef de police ou de la commission sont publiées en ligne.

◆ **Ligne directrice 005 : Publication des décisions découlant des audiences disciplinaires**

- Cette ligne directrice énonce la procédure du BDIEP à l'égard de la révision des décisions découlant des audiences disciplinaires et de leur publication dans le site Web.

◆ Révocation de la règle 17 des Règles de procédure du BDIEP

- La règle 17 des Règles de procédures du BDIEP a été révoquée avec prise d'effet le 14 juin 2021. Par conséquent, le directeur refusera d'office les demandes de réexamen d'une décision découlant de la classification ou de l'examen préliminaire d'une plainte, d'une plainte retenue ou d'une demande d'examen. Le seul moyen de faire modifier sa décision est de demander une révision judiciaire.

◆ Nouvelle règle de procédure pour la consolidation des plaintes

- La règle de consolidation 6A conduira à un processus de surveillance plus efficace en rationalisant les procédures, en évitant les doublons et en coordonnant les enquêtes sur le même problème.

◆ Changement de règle pour une demande d'examen

- La règle 13 des Règles de procédure du BDIEP a été modifiée pour rationaliser le processus de demande d'examen. Grâce à l'adoption de la modification de la règle, le BDIEP a pu simplifier ce processus, ce qui a permis de gagner en efficacité.

◆ Enquêtes externes

- Le gabarit normalisé du « plan d'enquête » est adapté à chaque plainte renvoyée à des services de police à des fins d'enquête et décrit les allégations de non-conformité au code de conduite qui nécessitent une enquête. Cette mesure a contribué à l'achèvement des enquêtes en 120 jours.
- Les plaintes sont transmises 66 % plus rapidement, et les enquêtes externes sont terminées 11 % plus rapidement.
- Le renvoi des plaintes est passé de la gestion des cas aux enquêtes.

◆ Processus de règlement à l'amiable

- Les services de police traitent les règlements à l'amiable, dont le processus est supervisé par le sous-directeur et le directeur. Quelque 28,6 % des enquêtes menées à la suite de plaintes sur la conduite ont été résolues avec succès par un règlement à l'amiable.

◆ Processus de règlement anticipé

- À la suite de la refonte du processus de règlement anticipé en 2020-2021, le BDIEP a constaté une augmentation tendancielle des demandes de règlement anticipé et a réussi à mener à bien toutes celles-ci. Environ 30 % des plaintes examinées font état d'une demande de règlement anticipé, et environ 19 % de celles-ci ont abouti et ont été traitées dans les 30 jours.

◆ **Initiatives en matière de diversité et d'inclusion**

- Le BDIEP continue de soutenir et de promouvoir la diversité et l'inclusion dans la formation de tous les membres du personnel. Les nouveaux membres du personnel doivent suivre les formations ci-dessus ainsi que la formation sur les compétences culturelles et la lutte contre le racisme, la formation sur le genre et la diversité et le cours Droits de la personne 101 de la CODP.
- Le BDIEP se voit représenté tant par son personnel que par sa direction aux comités de la diversité, de l'inclusion et de la lutte contre le racisme du ministère du Procureur général. Une telle représentation témoigne d'un engagement en faveur de l'égalité raciale et de milieux de travail inclusifs.

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

- Le BDIEP a mis à jour sa politique générale sur la protection des renseignements personnels et la tenue de dossiers pour contribuer encore davantage à la prévention des atteintes à la vie privée.
- L'organisme a reçu et traité 12 demandes d'accès à l'information en provenance du public. Au 31 mars 2022, tous les dossiers étaient clos, à l'exception d'un (1) ainsi que de six (6) appels au Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée).

◆ **Politiques, procédures et protocoles du BDIEP**

- Le BDIEP a continué de mettre à jour ses politiques et de créer de nouvelles procédures pour établir des limites, des lignes directrices et des pratiques exemplaires claires qui orientent ses décisions, activités et mesures.
- Il a élaboré et fait approuver un nouveau protocole d'atteinte à la vie privée (y compris la préparation d'une nouvelle formation sur la vie privée pour l'ensemble du personnel).

◆ **Centralisation des dossiers**

- L'initiative de centralisation des dossiers visait à fournir une structure de gestion des dossiers plus cohérente pour l'organisme. Elle a consisté à faire l'inventaire de la structure actuelle des disques partagés et à passer en revue les fichiers et dossiers en double. L'objectif était de créer un système de classement électronique logique et convivial, afin que les fichiers puissent être localisés facilement et rapidement. Des économies de coûts ont également été réalisées au chapitre des TI.

◆ **ITI**

- Le BDIEP a reçu l'approbation et le financement pour aller de l'avant avec un nouveau système de gestion des cas.

◆ Sûreté et sécurité

- En réponse à la pandémie de COVID-19, l'organisme a continué de mettre en œuvre son Plan de continuité des opérations. Tous les membres du personnel ont pu faire du télétravail et bénéficier d'un accès complet par Internet et de l'équipement informatique approprié (réseau privé virtuel, téléphone cellulaire, ordinateur portable, écrans, mesures d'adaptation).
- Le BDIEP a mis en œuvre un processus de rétablissement au travail (planification, santé et sécurité, et organisation de séances d'orientation pour le retour au travail destinées à l'ensemble du personnel).

Dépôt d'une plainte

Dépôt d'une plainte officielle auprès du BDIEP

La compétence du BDIEP s'étend aux services policiers municipaux et régionaux et à la Police provinciale de l'Ontario. Actuellement, elle n'englobe pas les agents de la Gendarmerie royale du Canada, les agents de police des Premières Nations, les agents des infractions provinciales ou les agents spéciaux, y compris les agents spéciaux de la Commission de transport de Toronto, les agents de liaison avec les tribunaux et les agents de police de campus et de GO Transit. Conformément à la *Loi de 2019 sur la refonte complète des services de police de l'Ontario*, le champ de compétence du BDIEP s'élargira pour comprendre la réception de plaintes concernant les agents spéciaux de la Commission des parcs du Niagara et les agents de la paix du Service de sécurité de l'Assemblée législative. Les services de police des Premières Nations pourront aussi s'ajouter et être chapeautés par l'APFO.

Le BDIEP reçoit les plaintes concernant :

- la conduite d'un agent de police, c'est-à-dire sa façon de se comporter;
- les politiques d'un service de police, c'est-à-dire les règles et normes qui guident les agents dans l'exercice de leurs fonctions;
- les services d'un service de police, c'est-à-dire son efficacité et son efficience dans l'exécution de ses fonctions.

Tous les membres du public peuvent porter plainte auprès du BDIEP, à l'exception de certaines personnes indiquées dans l'article 58 (2) de la *Loi sur les services policiers*. Dès réception d'une plainte, le BDIEP en examine le contenu à première vue ainsi que

tout renseignement supplémentaire fourni par le plaignant. Il peut rejeter la plainte si ledit plaignant n'est pas :

- la personne directement touchée;
- un témoin physiquement présent;
- une personne qui a des liens avec la personne touchée ET qui a subi perte, dommages, détresse, danger ou inconvénients;
- une personne qui a eu connaissance du comportement ou est en possession de ce que le directeur estime être une preuve convaincante d'inconduite ou de travail insatisfaisant.

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 du BDIEP, 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 du BDIEP, 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 au BDIEP concernant l'incident sous-jacent.

2. 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 2021-2022, les services de police de la province ont réglé 28 plaintes de cette manière.

Plaintes à traiter

En 2021-2022, le BDIEP a eu à traiter 6 049 plaintes, soit 5 114 plaintes reçues entre le 1^{er} avril 2020 et le 31 mars 2022 et 935 plaintes reportées de l'exercice précédent.

Plaintes à traiter en 2021-2022	
Plaintes reportées de l'exercice précédent	935
Plaintes reçues durant l'exercice	5 114
Total des plaintes à traiter	6 049
Plaintes sur la conduite	5 074
Plaintes examinées en vue d'un règlement anticipé	93
Plaintes sur les services	351
Plaintes sur les politiques	36
Plainte retirée avant d'avoir fait l'objet d'un examen préliminaire	100
Plaintes n'ayant pas encore fait l'objet d'un examen préliminaire	395

Plaintes reçues en 2021-2022	
Formulaires papier	780
Plaintes déposées par voie électronique	4 334
Total des plaintes reçues	5 114

Remarque : Près de 85 % des plaintes ont été déposées par voie électronique.

Règlement extrajudiciaire des différends

Tout au long du processus de traitement, le BDIEP offre plusieurs méthodes de règlement des plaintes.

Règlement anticipé

Le règlement anticipé donne l'occasion aux plaignants et aux agents concernés de régler les plaintes de leur plein gré avant le début de l'enquête. Il suffit de cocher la case du règlement anticipé dans le formulaire de plainte pour lancer le processus. En 2021-2022, 493 plaintes ont été examinées dans le cadre du règlement anticipé.

Plaintes traitées par le règlement anticipé, selon l'issue	
Plaintes retirées durant le processus	37
Échec du règlement anticipé	106
Refus	238
Plaintes réglées	93
Renvoi à la médiation	1
Plaintes en traitement, reportées au prochain exercice	18
Total	493

Médiation

En 2021-2022, deux (2) plaintes ont été réglées par médiation. C'est un moyen efficace de régler des plaintes du public sur la conduite des policiers tout en donnant l'occasion au plaignant et à l'agent de police de discuter et d'apprendre 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	2
Plaintes annulées ou non réglées	2
Total	4

Décisions à la suite de l'examen préliminaire

Le BDIEP a fait l'examen préliminaire d'un total de 4 949 plaintes en 2021-2022. 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 2021-2022			
	Plaintes recevables	Rejet	Total
Plaintes sur la conduite	1 561	3 017	4 578
Plaintes sur les services	273	68	341
Plaintes sur les politiques	16	14	30
Total	1 850	3 099	4 949

Plaintes sur la conduite rejetées	
Abandon	4
Mauvaise foi	3
Plainte relevant d'une autre loi ou règle de droit	175
Plaintes groupées	109
Plainte frivole	297
Ligne directrice 001	575
Problème de compétence	6
Problème de compétence (article 58)	145
Problème de compétence (article 90)	97
Plainte n'étant pas d'intérêt public	1 208
Plainte déposée plus de six mois après les faits et autres critères non satisfaits	49
Incident ayant eu lieu avant la proclamation	14
Implication insuffisante du plaignant	311
Plainte vexatoire	24
Total	3 017

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. Conformément à la *Loi sur les services policiers*, 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. 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.

Plaintes sur les services

Issue du traitement des plaintes sur les services en 2021-2022	
Retrait	55
Mesure prise	9
Aucune mesure prise	97
Plaintes réglées à l'amiable	18
Rejet	68
Dossiers ouverts et reportés à l'exercice suivant	104
Total	351

Motifs de rejet des plaintes sur les services	
Plainte relevant d'une autre loi ou règle de droit	4
Plaintes groupées	5
Plainte frivole	7
Problème de compétence (article 58)	4
Problème de compétence (article 90)	1
Plainte n'étant pas d'intérêt public	34
Implication insuffisante du plaignant	13
Total	68

Plaintes sur les politiques

Issue du traitement des plaintes sur les politiques	
Retrait	6
Mesure prise	1
Aucune mesure prise	13
Rejet	14
Dossiers ouverts et reportés à l'exercice suivant	2
Total	36

Motifs de rejet des plaintes sur les politiques	
Plainte relevant d'une autre loi ou règle de droit	1
Plainte frivole	2
Problème de compétence (article 58)	1
Plainte n'étant pas d'intérêt public	3
Implication insuffisante du plaignant	7
Total	14

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 l'objet ou 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).

Plaintes groupées : Plaintes qui concernent le même incident et sont déposées par la même personne contre le même service. Une seule 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.

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.

Ligne directrice 001 : Procédure établie par le BDIEP pour orienter le traitement des plaintes impliquant des accusations criminelles en instance ou en cours, une enquête de l'Unité des renseignements stratégiques 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 du BDIEP.

Problème de compétence : La *Loi sur les services policiers* habilite le BDIEP à enquêter sur les agents de police de la province. Lorsqu'une plainte est déposée à l'endroit d'un agent à la retraite ou ne faisant plus partie d'un service de police de l'Ontario, ou qu'il s'avère que la plainte ne vise pas un agent de police assermenté en vertu de la *Loi sur les services policiers*, l'organisme n'a plus compétence.

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.

Problème de compétence (article 90) : Si un agent de police démissionne à un moment quelconque après qu'une plainte au sujet de sa conduite est déposée en vertu de la présente partie, mais avant que ne soit prise une décision définitive concernant la plainte, aucune autre mesure ne doit être prise en vertu de la présente partie à l'égard de la plainte après la date de démission.

Plainte n'étant pas d'intérêt public : Comme l'indiquent les Règles de procédure du BDIEP, divers facteurs entrent en jeu lorsque vient le temps de déterminer si une enquête serait d'intérêt public. Le directeur va ainsi se poser diverses questions, notamment : quelle est la nature de l'inconduite alléguée? L'action semble-t-elle être une utilisation appropriée du pouvoir discrétionnaire de la police? Quelles sont les circonstances entourant l'incident? La conduite peut-elle nuire à la réputation du service de police? Quel sera 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? Les problèmes sont-ils d'ordre systémique? La plainte est-elle d'un intérêt public général? La décision de retenir ou de renvoyer une plainte est prise par le directeur au cas par cas, d'après la Ligne directrice 002.

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 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 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 l'ensemble des 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 le 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. Elle 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 quelqu'un.

Plainte retirée : 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.

Enquêtes à la suite de plaintes sur la conduite

Les enquêtes sur les plaintes relatives à la conduite 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 à un service de police, que ce soit ou non celui concerné. 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 examine le rapport 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 ainsi que par le sous-directeur et le directeur. C'est ce dernier qui détermine ultimement si le rapport d'enquête produit confirme ou infirme raisonnablement l'inconduite.

Total des plaintes sur la conduite renvoyées à des fins d'enquête en 2021-2022	
Plaintes renvoyées au service de police concerné	1 525
Plaintes renvoyées à un autre service de police	43
Plaintes retenues pour une enquête du BDIEP	6
Total	1 574

Le BDIEP a commencé l'exercice 2021-2022 avec 60 enquêtes retenues. L'Unité des enquêtes a pu en clôturer administrativement 50. En outre, l'organisme a retenu six nouvelles enquêtes et a résolu 11 enquêtes parmi toutes celles retenues. Les cinq autres enquêtes retenues ont été reportées sur l'exercice 2022-2023. Il en résulte un taux d'élucidation de 92 % pour les enquêtes retenues en 2021-2022.

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 ou du commissaire. 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 2021-2022, selon la principale conclusion	
Allégations non fondées	704
Plaintes fondées de moindre gravité	67
Plaintes fondées graves	21
Total	792
Plaintes sur la conduite renvoyées à des fins d'enquête – Dossier clos pour d'autres raisons	
Plaintes réglées à l'amiable	487

Plaintes réglées par la médiation	2
Plaintes retirées ou abandonnées	423
Total	912

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 ou le commissaire 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, des observations sont obtenues à la fois auprès du plaignant et du service de police, puis le dossier d'enquête entier fait l'objet d'un contrôle et d'une évaluation. Des recommandations sont formulées au directeur.

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. 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 2021-2022	
Demandes d'examen reçues	
Demandes reçues en 2021-2022	184
Demandes reçues pendant un exercice précédent	37
Dossiers traités	221
Demandes d'examen retirées	
	1
Examens terminés et dossiers clos	
Nouvelle affectation de l'enquête au même service de police	4
Confirmation de la décision du chef de police	146
Décision révisée par le directeur	7
Examens terminés et dossiers clos	157
Décisions rendues	
Allégations non fondées	135
Plaintes fondées de moindre gravité	18
Plaintes fondées graves	4
Décisions rendues	157
Nombre de demandes d'examen en cours reportées à 2022-2023	63

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. 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 critère est plus strict encore que celui des « motifs raisonnables de croire » – lequel est appliqué pendant l'enquête pour établir qu'une inconduite est fondée.

En 2021-2022, le BDIEP a reçu 22 décisions prises par les services de la police dans le cadre d'audiences disciplinaires. Pour de plus amples renseignements sur les résultats des audiences, consulter le [Site Web du BDIEP](#).

Mesures de rendement

Indicateurs de rendement	Cible	Pourcentage de l'objectif atteint en 2020-2021	Pourcentage de l'objectif atteint en 2021-2022
Délai de 7 jours pour la résolution locale	75 %	90 %	97 %
Délai de 45 jours pour le règlement anticipé	80 %	76 %	96 %
Délai de 60 jours pour la production d'un rapport de décision sur une plainte liée aux politiques ou aux services	60 %	77 %	79 %
Délai de 120 jours pour la production d'un rapport d'enquête – Plaintes renvoyées à un service de police	65 %	50 %	70 %
Délai de 2 jours pour la réception de la plainte	85 %	97 %	99 %
Délai de 30 jours pour l'analyse de la gestion des cas	80 %	*52 %	92 %
Délai de 47 jours pour donner suite à une demande d'examen	60 %	96 %	7 %
Délai de 120 jours pour la production d'un rapport d'enquête – Plaintes retenues à l'interne	50 %	42 %	50 %
Délai de 15 jours pour la vérification	75 %	45 %	94 %
Délai de 12 mois pour l'ensemble du processus	90 %	**n.d.	98 %

*Le délai de 30 jours pour l'analyse de la gestion des cas était auparavant connu sous le nom de délai de 45 jours pour l'examen préliminaire (en 2020-2021).

**n.d. : non disponible – le délai de 12 mois pour l'ensemble du processus est une nouvelle mesure de rendement pour 2021-2022.

Notes explicatives

Délai de 7 jours pour la résolution locale : Les services de police ont sept jours après une résolution locale pour envoyer le résumé de cette résolution et l'entente connexe dûment remplis au BDIEP. Les formulaires doivent être signés et datés, et comprendre une description de la résolution. Ce processus est suivi par voie électronique à l'aide du système de gestion des enquêtes du BDIEP.

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 chaque partie accepte de participer jusqu'à la date de règlement. 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 à une plainte sur une politique ou un service dans les 60 jours suivant le renvoi du dossier par le BDIEP. Le système de gestion des enquêtes du BDIEP vérifie si les rapports sont produits dans ce délai et envoie une alerte au coordonnateur des cas à l'approche des échéances. Cette mesure de rendement concerne les rapports devant être produits pendant l'exercice.

Délai de 120 jours pour une enquête externe concernant une plainte sur la conduite : Les enquêteurs visent un délai maximum de 120 jours pour les enquêtes concernant une plainte sur la conduite. Pour assurer le respect de ce délai de production d'un rapport d'enquête, le système de gestion des enquêtes du BDIEP fait un suivi des échéances.

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

Délai de 2 jours pour la réception de la plainte : Le BDIEP s'efforce de terminer le processus de réception des nouvelles plaintes dans un délai de deux jours ouvrables à partir du moment où une plainte officielle est reçue jusqu'à la date à laquelle le processus de réception est terminé.

Délai de 30 jours pour l'analyse de la gestion des cas : Les coordonnateurs des cas s'efforcent d'effectuer un examen préliminaire complet des dossiers de plainte dans les 30 jours civils suivant leur réception. Si les renseignements entourant une plainte sont incomplets, ce qui oblige le personnel à communiquer avec son auteur, la période d'attente de la réception des renseignements n'est pas incluse dans celle de l'examen préliminaire de 30 jours. Cette mesure de rendement concerne les dossiers dont la date d'échéance au bout des 30 jours tombe dans l'exercice.

Délai de 47 jours pour donner suite à une demande d'examen : Les auteurs de plainte ont le droit de demander au BDIEP un examen de la décision du chef de police en ce qui a trait à une plainte sur la conduite ayant fait l'objet d'une enquête par les services de police. Lorsque l'organisme reçoit une demande d'examen, il tâche d'effectuer celui-ci dans un délai de 47 jours civils. Cette mesure de rendement concerne les dossiers dont la date d'échéance au bout des 47 jours tombe dans l'exercice. En 2021-2022, la charge de travail liée aux demandes d'examen a augmenté de 58 %. Cette augmentation tendancielle a eu une incidence sur la mesure de

rendement. Par conséquent, l'organisme continue de travailler à la rationalisation et à la mise en œuvre de nouvelles politiques et procédures pour gérer la tendance à la hausse en 2022-2033.

Délai de 120 jours pour une enquête retenue (interne) concernant une plainte sur la conduite : Les enquêteurs visent un délai maximum de 120 jours pour les enquêtes concernant une plainte sur la conduite. Pour assurer le respect de ce délai de production d'un rapport d'enquête, le système de gestion des cas fait un suivi des échéances. Les cas de non-respect sont transmis au directeur.

Les plaintes traitées à l'interne sont souvent complexes. Les enquêtes sur celles-ci sont donc plus longues, notamment pour les raisons suivantes :

- Le fait de devoir attendre que des tiers ou des parties à la plainte donnent les renseignements nécessaires pour amorcer l'enquête peut entraîner des délais inévitables.
- Il faut suspendre l'enquête jusqu'à la fin de toute enquête ou procédure criminelle afférente (p. ex. enquêtes de la police et de l'Unité des enquêtes spéciales).
- En général, le BDIEP enquête seulement sur les plaintes qui soulèvent des allégations graves et complexes et qui concernent l'intérêt public. Par exemple, le BDIEP peut retenir une plainte contenant des allégations de négligence dans une enquête sur un homicide ou une agression sexuelle. L'enquête sur de telles plaintes nécessite l'examen de beaucoup de pièces. La décision de retenir ou de renvoyer une plainte est prise par le directeur au cas par cas, d'après la Ligne directrice 002.

Cette mesure de rendement est évaluée de la date à laquelle un dossier de plainte est retenu par l'organisme jusqu'à celle de la communication d'une décision du directeur. La mesure concerne les dossiers dont la date d'échéance au bout des 120 jours tombe dans l'exercice.

Délai de 15 jours pour la vérification : Une fois l'enquête terminée, les services de police envoient une copie du rapport d'enquête à l'organisme à des fins d'examen. Les enquêteurs du BDIEP s'efforcent de mener une vérification du rapport dans les 15 jours ouvrables suivant la réception. Cette mesure de rendement concerne les dossiers dont la date d'échéance au bout des 15 jours tombe dans l'exercice.

Délai de 12 mois pour l'ensemble du processus : L'organisme s'efforce de traiter toutes les plaintes dans un délai de 12 mois à compter de la date de leur réception. Cela comprend tous les processus auxquels un dossier de plainte peut être soumis au cours de son cycle de vie (examen préliminaire, enquête, demande d'examen,

règlement anticipé, etc.). Le délai de 12 mois commence à la date de réception de la plainte et se termine à la clôture complète du dossier. Cette mesure de rendement concerne les dossiers dont la date d'échéance au bout des 12 mois tombe dans l'exercice. Au cours de l'exercice 2021-2022, 84 % des dossiers ont été clos dans les six mois suivant leur réception.



Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police

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

Tél. : sans frais : 1 877 411-4773

Téléphone local : 416 246-7071

ATS : 1 877 414-4773

Télec.º: sans frais : 1 877 415-4773

Télécopieur local : 416 327-8332

Site Web : www.oiprd.on.ca/fr

Twitter : @OIPRD_BDIEP