

**COMMISSION D'ARBITRAGE DE LA POLICE
DE L'ONTARIO**



**RAPPORT ANNUEL
EXERCICE
2013-14**

30 juin 2014



COMMISSION D'ARBITRAGE DE LA POLICE DE L'ONTARIO

RAPPORT ANNUEL EXERCICE FINANCIER 2013-14

TABLE DES MATIÈRES

Énoncé de mission	1
Autorité législative	1
Rôle de la Commission	1
Mandat	2
Composition de la Commission	2
• Nominations actuelles	3
• Personnel	3
• Organisme	3
Recrutement	3
Budget	4
Activités principales	4
• Services de conciliation	5
▪ Sommaire des demandes	5
▪ Sommaire des audiences	6
• Programme d'amélioration des relations en milieu de travail (PARMT)	6
• Services de médiation-arbitrage	6
• Nomination de médiateurs-arbitres	7
▪ Sommaire des médiations-arbitrages	7
▪ Sommaire des audiences de médiation-arbitrage	7
• Griefs individuels et griefs sur le devoir de juste représentation	8
▪ Sommaire des activités sur cinq ans 2008 -14	8
• Préparation et distribution de renseignements et de documents de recherche	9
Annexes	
Annexe 1 - Rapport financier 2013-14	10
Annexe 2 - Normes et mesures de rendement pour les activités principales	11

COMMISSION D'ARBITRAGE DE LA POLICE DE L'ONTARIO

RAPPORT ANNUEL

EXERCICE FINANCIER 2013-14

ÉNONCÉ DE MISSION

La Commission d'arbitrage de la police de l'Ontario (la Commission) est un organisme de décision indépendant dont la mission consiste à assurer une administration impartiale de la Partie VIII, Relations de travail, de la *Loi sur les services policiers* d'une manière efficace et rapide.

AUTORITÉ LÉGISLATIVE

L'autorité législative de la Commission est établie à l'article 131(1) de la *Loi sur les services policiers*, L.R.O. 1990, chapitre P. 15, tel que modifié.

RÔLE DE LA COMMISSION

La Commission a été créée en 1972 afin de fournir un moyen rapide et efficace pour nommer des agents de conciliation et médiateurs-arbitres afin d'aider les commissions de services policiers et les associations policières à régler les différends portant sur les conventions collectives et les griefs portant sur les droits.

Le 29 octobre 1997, la *Loi de 1997 sur le règlement des différends dans le secteur public* a modifié la *Loi sur les services policiers* en ce qui concerne les services municipaux de police et la *Loi sur la fonction publique* pour ce qui est de la Police provinciale de l'Ontario, de manière à prévoir un mécanisme d'aide au règlement des différends en cas de litiges dans la négociation des contrats de la police. Bien que la Commission ait déjà fourni des services de conciliation et d'arbitrage pour aider les parties à régler leurs différends portant sur les intérêts, la modification de la loi a permis à la Commission d'offrir les services suivants d'aide au règlement des différends : conciliation, médiation-arbitrage, choix de la médiation-arbitrage des propositions finales et arbitrage conventionnel.

La Commission offre également des services de conciliation et de médiation-arbitrage pour aider les parties à régler leurs différends portant sur les droits découlant de l'interprétation, de la mise en œuvre ou de l'administration d'une convention collective.

MANDAT

Responsabilités de la Commission d'arbitrage de la police de l'Ontario

Les responsabilités de la Commission sont les suivantes :

- favoriser des relations de travail harmonieuses au sein de la communauté policière;
- fournir des services de conciliation avant l'arbitrage;
- gérer le processus de médiation-arbitrage pour les différends portant sur les conventions collectives et les griefs portant sur les droits;
- tenir à jour un registre des arbitres pouvant être nommés en vertu de l'article 124 de la *Loi sur les services policiers*;
- aider les arbitres à effectuer les arrangements administratifs nécessaires à la conduite des arbitrages;
- fixer les honoraires des arbitres nommés par le ministre en vertu de l'article 124;
- parrainer la publication et la distribution des renseignements sur les conventions, les arbitrages et les sentences arbitrales;
- parrainer les travaux de recherche sur les conventions, les arbitrages et les sentences arbitrales;
- tenir un dossier des conventions conclues et des décisions et sentences arbitrales rendues aux termes de la présente partie.

COMPOSITION DE LA COMMISSION

L'article 131(2) de la *Loi sur les services policiers* établit la composition de la Commission, qui comprend un président et deux représentants des commissions de services policiers, recommandés par l'Association ontarienne des commissions de services policiers (AOCSP), et deux représentants des membres d'associations policières, recommandés par l'Association des policiers de l'Ontario (APO). Le ministre doit consulter ou tenter de consulter les agents négociateurs ou les organisations d'employeurs avant la nomination d'un président de la Commission. La durée du mandat des personnes nommées est fixée par les lignes directrices du gouvernement de l'Ontario.

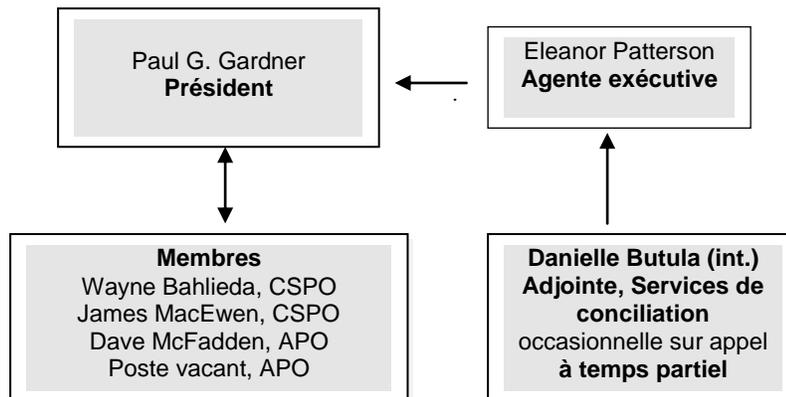
Nominations actuelles :

Président	Paul Gardner, du 9 mars 2014 au 8 mars 2016
Membres	Wayne Bahlleda, du 20 juin 2012 au 19 juin 2017 James MacEwen, du 9 avril 2013 au 8 avril 2015 Dave McFadden, du 10 avril 2013 au 9 avril 2018 Paul Di Simoni, du 11 décembre 2013 au 3 mars 2014 – poste vacant

Personnel

Le personnel est composé d'une agente exécutive, d'une adjointe aux services de conciliation à temps plein, ainsi que d'une adjointe occasionnelle sur appel. Les employés de la Commission sont nommés en vertu de la Partie III de la *Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario*.

Organisme



RECRUTEMENT

Nominations/reconductions

Conformément aux exigences établies en vertu de l'article 131 de la *Loi sur les services policiers* et de la *Loi de 2009 sur la responsabilisation et la gouvernance des tribunaux décisionnels et les nominations à ces tribunaux*, ainsi qu'aux directives, politiques et lignes directrices régissant le recrutement de personnes nommées par l'intermédiaire du Secrétariat des nominations, M. Paul Di Simoni a été recommandé par l'Association des policiers de l'Ontario. Le décret concernant M. Di Simoni était daté du 11 décembre 2013 pour une période de deux ans. Il a remis sa démission à la Commission le 3 mars 2014, et le poste est actuellement vacant. James MacEwen représente l'Association ontarienne des commissions de services policiers pour un mandat de deux ans, du 9 avril 2013 au 8 avril 2015.

Personnel de la Commission

Pendant les pics d'activité saisonnière et les vacances, la Commission fait appel à un employé contractuel occasionnel, à temps partiel, sur appel et non classifié, à l'aide du concours approprié tenu avec les Ressources humaines.

BUDGET : 459 000 \$

Le budget approuvé pour 2013-14 était de quatre cent cinquante-neuf mille dollars (459 000 \$). En 2013-14, la Commission a enregistré un excédent budgétaire de cinquante-quatre mille deux cent soixante-deux dollars (54 262 \$), pour des dépenses totales de quatre cent quatre mille sept cent trente-huit dollars (404 738 \$). Il n'y a pas eu de revenus. Le nombre d'associations policières et de commissions de services policiers qui font appel à la conciliation et à l'arbitrage varie selon les années. Il dépend de la conjoncture économique et des enjeux faisant l'objet de négociation ou de griefs au sein de la communauté policière. Le rapport financier pour l'exercice 2013-14 se trouve à l'Annexe 1, page 10.

ACTIVITÉS PRINCIPALES

- **Services de conciliation**
- **Services de médiation-arbitrage**
- **Nomination de médiateurs-arbitres**
- **Distribution de renseignements et de documents de recherche sur les relations de travail**

Conformément à la *Loi sur les services policiers*, la Commission nomme des agents de conciliation et des médiateurs-arbitres pour aider les associations policières et commissions de services policiers de la province à régler les griefs liés aux relations de travail et les différends portant sur les conventions collectives. La Commission prépare et distribue des documents de recherche, y compris des dossiers sur les décisions et sentences arbitrales, les conventions collectives et des sommaires de rapports sur les sentences arbitrales.

Il existe deux types de différends : les différends portant sur les droits et les différends portant sur les intérêts.

Un différend portant sur les droits est un grief découlant de l'administration, de l'application ou d'une présumée violation d'une convention collective de policiers. Il s'agit d'enjeux qui, dans la plupart des cas, découlent des dispositions d'une convention collective. Depuis peu, il peut s'agir de différends découlant de l'interprétation de décisions rendues par la Cour d'appel de l'Ontario et qui élargissent la définition de « partie » afin d'y inclure le droit d'un membre de formuler un grief sur le devoir de juste représentation contre une association.

Un différend portant sur les intérêts concerne l'établissement des dispositions d'une nouvelle convention collective. Lorsque les parties sont incapables de régler leurs différends par la conciliation et ne peuvent pas s'entendre sur la désignation commune d'un arbitre, toute partie représentant une association policière ou une commission de services policiers, ou dans le cas de la Police provinciale de l'Ontario, le comité de négociation, peut demander la nomination d'un arbitre en présentant une demande au président de la Commission qui choisira la méthode d'arbitrage et nommera l'arbitre.

Toutes les audiences de conciliation et de médiation-arbitrage se tiennent dans la municipalité.

De nos jours, les agents de conciliation et les médiateurs-arbitres peuvent être appelés à se pencher sur des questions chevauchant différents aspects législatifs, notamment les différends portant sur les droits de la personne et les plaintes de discrimination et de harcèlement au travail; des problèmes de discipline pour le personnel civil, notamment les comportements offensants, l'insubordination, les agressions et, plus récemment, pour le personnel en uniforme, les présumés transferts disciplinaires.

Une étude détaillée des principales activités professionnelles pour 2013-14 est exposée ci-après. Les normes de rendement et les réalisations se trouvent à l'Annexe 2, page 11.

Services de conciliation

La conciliation vise à aider les parties à résoudre un différend d'une façon mutuellement satisfaisante sans avoir à recourir à l'arbitrage.

La conciliation est la méthode privilégiée pour régler les différends. En 2013-14 la Commission a reçu 100 nouvelles demandes de nomination d'un agent de conciliation. Dans l'ensemble, incluant les dossiers reportés, la Commission a traité 123 dossiers de conciliation, et un total de 92 réunions de conciliation ont été tenues au cours de l'année dans des municipalités partout dans la province.

Depuis que la Commission a établi une liste de quatre agents de conciliation expérimentés du secteur privé (plutôt qu'un seul agent de conciliation comme par le passé), le personnel de la Commission a pu disposer d'un plus grand nombre de dates possibles pour la tenue de réunions au cours d'une période donnée. Par conséquent, le personnel peut planifier plusieurs audiences la même journée à différents endroits de la province. Le personnel de la Commission peut maintenant, à la demande des parties, fixer une date de réunion dans les 14 jours suivant la date de réception de la demande de conciliation. Le nombre moyen de jours ouvrables entre la réception d'une demande et le premier contact est de 1,28 jour.

Sommaire des demandes de conciliation pour l'exercice financier 2013-14

DEMANDES DE NOMINATION	Totaux	* Griefs sur le devoir de juste représentation	Différends portant sur les droits	Article 40	Différends portant sur les intérêts
Report de dossiers de 2010-11	1		1		
Report de dossiers de 2012-13	22		19	1	2
Nouvelles conciliations 2013-14	100	4	84	1	11
TOTAL DES DOSSIERS TRAITÉS	123	4	104	2	13
Nombre moyen de jours ouvrables entre la réception de la demande et le premier contact	1.28				

Nota : Le droit dont dispose chaque membre d'une association de formuler un *grief sur le devoir de juste représentation contre l'association découle de la décision rendue dans l'affaire *Renaud*, qui élargit la définition de « partie ».

Sommaire des audiences de conciliation pour l'exercice financier 2013-14

NOMBRE DE CONCILIATIONS	Totaux	Griefs sur le devoir de juste représentation	Différends portant sur les droits	Article 40	Différends portant sur les intérêts
Audiences de consultation tenues en 2013-14	92	4	79	1	8
Nombre de jours	70	4	57	1	8
Nombre moyen de jours ouvrables par nomination de conciliation	0,76				

Programme d'amélioration des relations en milieu de travail (PARMT)

Le Programme d'amélioration des relations en milieu de travail a été lancé au cours des années précédentes en tant que nouvelle initiative. Le programme est de plus en plus accepté au sein de la communauté policière, alors que les agents de conciliation de la Commission, dans le cadre du processus de conciliation, continuent de travailler avec les commissions de services policiers et les associations policières pour améliorer leurs relations de travail courantes.

Services de médiation-arbitrage

Lorsque les parties sont incapables de régler leurs différends par la conciliation et n'arrivent pas à s'entendre sur la nomination commune d'un arbitre, l'une ou l'autre des parties, représentant une commission de services policiers et une association policière, peut demander la nomination d'un arbitre en présentant une demande à la Commission.

Pour l'exercice financier 2013-14, la Commission a reçu 31 nouvelles demandes de nomination d'un arbitre. Dans l'ensemble, en incluant les reports, la Commission a traité 47 dossiers d'arbitrage au cours de l'exercice financier. Le nombre moyen de jours ouvrables entre la réception d'une demande et le premier contact est de 1,76 jour. À la suite de la modification de la loi et de l'accent mis sur la médiation avant l'arbitrage dans les cas de différends portant sur les conventions collectives, le taux moyen de règlement a augmenté tant pour les différends portant sur les intérêts que pour ceux portant sur les droits.

La Commission continue de rechercher des moyens de gérer les conflits liés aux relations dans le milieu de travail avant qu'ils ne donnent lieu à des griefs. On attribue au bouche-à-oreille le recours accru au Programme d'amélioration des relations en milieu de travail (PARMT) par les associations policières et les commissions de services policiers pour favoriser de bonnes relations de travail.

Nomination de médiateurs-arbitres

L'article 131(alinéa 6.2) de la *Loi sur les services policiers* stipule que le président de la Commission doit établir et tenir à jour une liste de médiateurs-arbitres. La Commission satisfait cette exigence en utilisant les services de quelque 30 médiateurs-arbitres du secteur privé pour entendre les différends portant sur les intérêts et les droits. Le sommaire des services de médiation et d'arbitrage en 2013-14 est exposé ci-après:

Sommaire des services de médiation et d'arbitrage pour 2013-14

DEMANDES DE NOMINATION	Totaux	* Griefs sur le devoir de juste représentation	Différends portant sur les droits	Article 40	Différends portant sur les intérêts
Report de dossiers de 2002-03	1			1	
Report de dossiers de 2010-11	2		1	1	
Report de dossiers de 2011-12	5		5		
Report de dossiers de 2012-13	8		2		6
Nouveaux arbitrages 2013-14	31	4	21	3	3
TOTAL DES DOSSIERS TRAITÉS	47	4	29	5	9
Nombre moyen de jours ouvrables entre la réception de la demande et le premier contact	1,76				

Nota : Le droit dont dispose chaque membre d'une association de formuler un *grief sur le devoir de juste représentation contre l'association découle de la décision rendue dans l'affaire *Renaud*, qui élargit la définition de « partie ».

Sommaire des audiences de médiation et d'arbitrage pour 2013-14

Nombre d'audiences	Totaux	Griefs sur le devoir de juste représentation	Différends portant sur les droits	Article 40	Différends portant sur les intérêts
Nombre d'audiences	22	2	11		9
Nombre de jours d'audience	35	2	24		9
Nombre moyen de jours d'audience par nomination	1,59				

Griefs individuels et griefs sur le devoir de juste représentation

Pour comprendre la situation, la décision *Renaud* qui a été rendue le 7 juillet 2006 par un comité de la Cour d'appel de l'Ontario a confirmé la décision rendue par une cour supérieure et rejeté l'appel de Gary Renaud (un policier des services policiers de LaSalle) pour les motifs suivants : « les dispositions de la convention collective ainsi que les droits, devoirs et obligations spécifiques entre les parties sont indiqués dans la *Loi sur les services policiers* et ses Règlements. » Quant à la définition de « partie » au paragraphe 123(1) de la *Loi sur les services policiers*, il déclare :

[...] « Nous convenons que le mot « partie » devrait faire l'objet d'une interprétation élargie et libérale pour refléter l'intention de l'instance législative voulant que les dispositions de la Loi et de la convention collective fournissent un contexte global et complet aux policiers concernant leur relation d'emploi. »

À ce jour, la jurisprudence arbitrale a permis aux policiers de formuler un grief sur le devoir de juste représentation (DJR) contre une association de policiers. Cependant, les arbitres ont statué que les policiers ne pouvaient pas formuler de griefs individuels à l'endroit d'une Commission des services policiers. Vous trouverez ci-après un sommaire à cet effet.

Griefs individuels et griefs sur le devoir de juste représentation Sommaire des activités sur cinq ans, pour les exercices 2008-09 à 2013-14

Conciliation

Griefs individuels et griefs sur le devoir de juste représentation	Article 123 Différends portant sur les droits
Demandes reçues et résultats	23
<i>Différends réglés dans le cadre d'une discussion informelle avant la conciliation</i>	0
<i>Demandes retirées</i>	2
<i>Pas de compétence</i>	4
<i>Différend réglé par le processus de conciliation</i>	1
<i>En cours</i>	0
<i>Différends non réglés et aucune mesure additionnelle jusqu'à présent</i>	4
<i>Griefs sur le devoir de juste représentation non réglés et soumis à l'arbitrage</i>	12

Arbitrage

Griefs sur le devoir de juste représentation	Article 124 Différends portant sur les droits
Demandes reçues et résultats	12
<i>Différend réglé dans le cadre d'une discussion informelle avant l'arbitrage</i>	0
<i>Règlements obtenus par médiation</i>	4
<i>Sentences arbitrales rendues</i>	8
<i>En cours</i>	0

Des sentences arbitrales portant sur huit griefs ont été rendues à ce jour. Chacun des arbitres a refusé d'exercer sa compétence pour traiter un grief individuel formulé par une partie autre que l'Association, mais a indiqué qu'il aurait la compétence pour instruire les réclamations fondées sur le devoir de juste représentation.

À ce jour, deux policiers ont présenté des demandes individuelles de révision judiciaire auprès d'une Cour divisionnaire. Dans le premier cas, la sentence arbitrale concernant l'absence de compétence pour traiter un grief individuel à l'endroit d'une commission des services policiers a été confirmée.

Dans le deuxième cas, les parties concernées ont tenté d'adresser diverses requêtes aux tribunaux; la dernière d'entre elles visant à faire rejeter la demande. Dans sa plus récente décision, la Cour divisionnaire a statué qu'il était raisonnable que le sous-ministre de la Sécurité communautaire refuse de nommer un agent de conciliation, puisque de nombreux points mentionnés dans la déclaration sortaient du cadre de l'article 123 de la *Loi sur les services policiers*.

Préparation et distribution de renseignements et de documents de recherche sur les relations de travail

La Commission demeure engagée à fournir des renseignements sur la Commission et ses services aux parties concernées d'une façon transparente et facilement accessible.

Le site Web de la Commission a été le premier site du gouvernement de l'Ontario conçu et mis en ligne pour donner accès à un outil de recherche exhaustif aux parties intéressées et à leurs représentants, aux avocats, au personnel en relations de travail du secteur public élargi et au public en général.

Les améliorations récentes apportées au site incluent :

1. l'ajout d'une fonction de recherche du type Google en plus de l'outil de recherche existant par catégorie dans le but d'améliorer l'accès aux documents sur les relations de travail des policiers et aux décisions arbitrales pour les personnes intéressées et le grand public ;
2. un fournisseur du secteur privé a été retenu pour assurer un service Internet et un accès continu au site Web pour que les parties intéressées et le grand public puissent consulter les décisions et les renseignements de la Commission. Le fournisseur précédent était incapable de fournir le service. Le nouveau fournisseur approuvé et utilisé par le ministère a permis de réaliser une économie de coûts de cinquante pour cent.
3. Le personnel continue d'établir des liens avec le personnel technique du ministère et du gouvernement. Par conséquent, lorsque l'accès au site Web de la Commission a été interrompu, le personnel du ministère a réagi rapidement et le service a été rétabli dans les six heures plutôt qu'au cours d'une période standard de 24 heures.

Annexe 1**RAPPORT FINANCIER**
Exercice financier 2013-14

Tous les chiffres sont en milliers de dollars (000 \$)

<i>Catégorie de dépenses</i>	<i>Budget approuvé/ Estimations*</i>	<i>Total des dépenses réelles**</i>	<i>Variation</i>	<i>Explication</i>
Salaires et traitements	435,1	133,8	301,3	Transfert des dollars de salaire à ACDF
Avantages sociaux	10,9	16,4	(5,5)	
Autres charges directes d'exploitation	13,0	254,5	(241,5)	
TOTAL	459,0 \$*	404,7**	54,3	L'excédent s'explique par le plus bas nombre de demandes de nomination d'un agent de conciliation ou d'un arbitre

Remarque :

* Budget approuvé = Estimations imprimées

** Total des dépenses réelles

Annexe 2

NORMES ET MESURES DE RENDEMENT POUR LES ACTIVITÉS PRINCIPALES EN 2013-14

<u>Objectif</u>	<u>Mesure</u>	<u>Suivi</u>
1. RÔLE RELEVANT DES ACTIVITÉS PRINCIPALES – CONCILIATION ET MÉDIATION-ARBITRAGE		
Informer et renseigner la communauté policière afin d'améliorer les relations de travail	<p><u>ACCOMPLI</u> - Planification de séances d'information ciblées - Le président a animé un séminaire de médiation-arbitrage pour l'Association des policiers de l'Ontario (APO). Le président et un agent de conciliation ont participé à un séminaire sur les conventions collectives à l'intention des membres de l'APO</p>	CONTINU/ Examen semestriel
	<p><u>ACCOMPLI</u> - Programme d'amélioration des relations en milieu de travail (PARMT) à participation sur une base volontaire – Formation continue aux services policiers par les agents de conciliation de la Commission. Le président travaille individuellement avec les associations policières et les commissions de services policiers lorsque les parties manifestent leur intérêt de participer au PARMT.</p>	CONTINU Semestriel
2. RÔLE RELEVANT DES ACTIVITÉS PRINCIPALES - CONCILIATION		
Assurer la prestation de services en temps opportun par des professionnels qualifiés	<p><u>ACCOMPLI</u> - Planification de multiples audiences au même endroit, le même jour, s'il y a lieu – Le nombre total de jours d'audience a été de 70, et 92 séances de conciliation se sont tenues durant ces journées, pour une durée moyenne d'audience de 0,76 jour.</p>	CONTINU/ Rapport mensuel
	<p><u>ACCOMPLI</u> - Capacité de fixer des dates d'audience dans les 14 jours suivant la réception d'une demande de nomination d'un agent de conciliation.</p>	CONTINU/ Mensuel
	<p><u>ACCOMPLI</u> - Réduction du délai entre la réception d'une demande et le premier contact – Moyenne 1,28 jour. (La norme du ministère est de 5 jours)</p>	CONTINU/ Rapport mensuel

ObjectifMesureSuivi**3. RÔLE RELEVANT DES ACTIVITÉS PRINCIPALES – MÉDIATION-ARBITRAGE**

Assurer la prestation de services en temps opportun par des professionnels qualifiés

ACCOMPLI - Révision des sentences arbitrales afin d'assurer la qualité – Examen informel et officiel par les membres.

*Examens informels : 14 décisions
Examen officiel au besoin : aucun*

CONTINU

ACCOMPLI – Suivi des révisions judiciaires –

Deux révisions judiciaires demandées par des agents de police individuels pour des griefs formulés par des parties autres que l'Association.

1- Une décision arbitrale a été maintenue

2 – Plusieurs requêtes entre les parties ont été déposées auprès de la cour divisionnaire; la dernière demande visait le rejet. La Cour divisionnaire a confirmé la décision du sous-ministre de refuser la nomination d'un agent de conciliation, puisque de nombreux points mentionnés dans la déclaration sortaient du cadre de l'article 123 de la Loi sur les services policiers.

MENSUEL

ACCOMPLI - Réduction du délai entre la réception de la demande et le premier contact –

La moyenne de la Commission est de 1,76 jour (La moyenne du dernier exercice était e 1,5 jour et la norme du ministère est de 5 jours.)

MENSUEL

4. RÔLE RELEVANT DES ACTIVITÉS PRINCIPALES – PRÉPARER ET DISTRIBUER DES RENSEIGNEMENTS ET DES DOCUMENTS DE RECHERCHE

Améliorer l'accès au processus de demande et aux documents de recherche pour les personnes intéressées

ACCOMPLI – Ajout des décisions relatives aux conventions collectives et aux droits sur le site Web une semaine après leur publication - Les nouvelles sentences arbitrales sur les droits continuent d'être publiées sur le site Web dans les 1,69 jour suivant la réception du sommaire.

CONTINU/
Mise à jour hebdomadaire

ACCOMPLI – Protection des renseignements personnels des parties innocentes. La première solution visant à protéger les renseignements personnels qui avait été adoptée pour le site Web n'était pas satisfaisante. Les problèmes ont été réglés avec l'aide des TI. Le client et l'avocat étaient satisfaits.

CONTINU/
Suivi des demandes d'aide.

**COMMISSION D'ARBITRAGE DE LA POLICE
DE L'ONTARIO
RAPPORT ANNUEL POUR
L'EXERCICE FINANCIER 2013-14**



Vous pouvez joindre la Commission au :

25, rue Grosvenor
15^e étage
Toronto (Ontario) M7A 1Y6
Numéro de téléphone : 416 314-3520
Numéro de télécopieur : 416 314-3522

www.policearbitration.on.ca