

**Objet : Rapport annuel 2021 et 2022 du Service des incendies d'Ottawa**

**Numéro de dossier : ACS2023-EPS-OFS-0001**

**Rapport présenté au Comité des services de protection et de préparation aux situations d'urgence le 21 septembre 2023**

**et au Conseil le 27 septembre 2023**

**Déposé le 12 septembre 2023 par Paul Hutt, chef du Service des incendies d'Ottawa**

**Personne-ressource : Dean Johnson, spécialiste, Programmes et projets stratégiques, Services de soutien technique et aux activités**

**613-552-6518, [Dean.Johnson@ottawa.ca](mailto:Dean.Johnson@ottawa.ca)**

## **RECOMMANDATION DU RAPPORT**

Que le Comité des services de protection et de préparation aux situations d'urgence recommande au Conseil de prendre connaissance de ce rapport.

## **RÉSUMÉ**

Le présent rapport est un résumé des activités du Service des incendies d'Ottawa (SIO) en 2021 et 2022, notamment des données sur le rendement et des projets et programmes en place pour compenser l'augmentation de la demande de service afin de permettre au SIO de continuer à fournir un excellent service aux résidents à mesure que la ville s'agrandit. Il satisfait aussi aux exigences relatives à la production de rapports annuels que prévoit le *Règlement établissant le Service des incendies d'Ottawa* (n° 2009-319).

### **Hypothèses et analyse**

Le Service des incendies d'Ottawa est responsable de la sensibilisation du public à la prévention des incendies, de l'application et de l'exécution des normes de sécurité-incendie et des interventions d'urgence lors de l'extinction des incendies, des appels d'urgence médicale, des opérations de sauvetage et d'autres opérations spéciales.

En 2021 et 2022, le SIO a continué à ressentir les effets de la pandémie de COVID-19. Il a répondu à moins d'incidents que la moyenne durant les deux premières années; toutefois, le nombre de ceux-ci est depuis revenu à celui d'avant la pandémie. En 2021 et 2022, le Service des incendies d'Ottawa a répondu à 23 875 et 28 633 incidents respectivement, ce qui représente une différence de 6 % de 2020 à 2021 et 18 % de

2021 à 2022. La croissance démographique, la densification, les nouvelles techniques de construction et les répercussions actuelles de la pandémie sur les exigences en matière d'intervention médicale peuvent expliquer cette différence.

On note également une augmentation de la gravité des incidents autant en 2021 qu'en 2022. Pensons notamment à l'explosion du chemin Merivale, à l'occupation illégale du centre-ville et au derecho.

En 2021 et 2022, le personnel a démontré sa capacité à s'adapter rapidement au changement en ajustant ses rôles et responsabilités et ses procédures opérationnelles afin de protéger la capitale nationale avec honneur.

## **CONTEXTE**

Le SIO se montre proactif lorsqu'il s'agit de protéger la communauté. En effet, il reconnaît l'importance des trois lignes de défense conformément à la *Loi de 1997 sur la prévention et la protection contre l'incendie* :

1. Sensibilisation du public à la prévention des incendies
2. Normes de sécurité-incendie et application du Code
3. Intervention d'urgence

### **Description du Service des incendies d'Ottawa**

Le SIO est le plus important service d'incendie mixte au pays (un mélange de ressources professionnelles et volontaires) et offre des services d'urgence efficaces à la communauté. Il intervient à partir de 45 casernes réparties stratégiquement sur le grand territoire d'Ottawa.

Son personnel de 1 461 membres est composé de pompiers ainsi que d'employés responsables des inspections, de la formation, de la sécurité, des communications et de l'administration. Le SIO est formé de cinq directions et du Bureau du chef des pompiers.

#### *Opérations urbaines et Opérations spéciales*

La Direction des opérations urbaines est chargée de l'extinction des incendies, des sauvetages en incendie, des interventions médicales échelonnées et de la gestion des incidents en secteur urbain.

La Direction des opérations spéciales est responsable des feux de végétation, des désincarcérations automobiles, des sauvetages techniques (nautiques ou sur glace, en

tranchée, en cas d'effondrement de structure, en espace clos, verticaux), de la recherche et sauvetage en milieu urbain, des interventions impliquant des matières dangereuses et en cas d'incidents chimiques, biologiques, radiologiques, nucléaires ou à l'explosif.

### *Opérations rurales*

La Direction des opérations rurales est chargée de l'extinction des incendies, des sauvetages en incendie, des interventions médicales hiérarchisées, des sauvetages nautiques ou sur glace, des désincarcérations automobiles, des feux de végétation et des services de gestion des incidents, surtout en secteur rural.

### *Normes communautaires et Communications*

La Direction des normes communautaires et des communications est chargée d'engager et de sensibiliser le public à la sécurité-incendie. Les programmes de sécurité, les inspections, les enquêtes et l'application du Code sont effectués par le personnel de prévention des incendies. Cette direction comprend aussi le Centre des communications du SIO qui fournit des services de répartition bilingues à la Ville d'Ottawa et dans les secteurs environnants.

### *Sécurité et Formation*

La Direction de la sécurité et de la formation est chargée d'instaurer une culture de sécurité, d'apprentissage et d'excellence du service pour le SIO. L'Unité de la formation est responsable de choisir, d'élaborer et de donner les plus récentes formations à tout le personnel du SIO en plus de recruter, d'embaucher et de former les nouveaux pompiers. L'Unité de la sécurité élabore, met en œuvre et maintient les programmes de formation et se rend sur les lieux des urgences pour assurer la sécurité du personnel. L'Unité de l'entretien est responsable de l'approvisionnement, de l'entretien, de la distribution et du cycle de vie du matériel du service, notamment des outils essentiels et de l'équipement de protection individuel comme l'équipement servant au dégagement des victimes et les tenues d'intervention. Sécurité et Formation est aussi chargée de la gestion de l'air (utilisation des appareils de protection respiratoire isolants autonomes) et de la formation.

### *Services de soutien opérationnel*

La Direction des services de soutien opérationnel fournit du soutien aux opérations essentielles, aux programmes et activités, y compris à l'établissement des horaires de travail, l'analyse du rendement, la gestion des achats et des contrats, les uniformes, le Système d'information géographique et le soutien dans la gestion des données sur les incendies.

## **Mission, vision et valeurs**

Au cours des deux dernières années, le SIO a revitalisé son énoncé de mission, de vision et de valeurs.

Mission : Protéger la vie, les biens et l'environnement des résidents et des visiteurs de la Ville d'Ottawa.

Vision : Faire graduellement progresser les normes en vigueur relativement aux interventions d'urgence, à la formation, à la sensibilisation, à la prévention et à la sécurité afin de répondre aux besoins en constante évolution de notre communauté.

- Offrir un milieu de travail compatissant, sain, diversifié et ouvert au changement.
- Se démarquer par l'utilisation de technologies, de techniques et d'équipement de pointe.
- Constituer un service professionnel et responsable qui axe ses efforts sur sa clientèle et sur la sécurité.

Valeurs : Faire front ensemble, travailler ensemble et servir ensemble par le travail d'équipe, l'honneur, l'intégrité, l'engagement et la fierté.

## **Statut d'agrément du SIO**

Le SIO est devenu pour la première fois un organisme agréé de la Commission on Fire Accreditation International (CFAI) en 2014. Son statut a été renouvelé en 2019 pour une période de cinq ans. Le processus d'agrément l'oblige à faire une analyse approfondie de ses directions et programmes. L'agrément de la CFAI donne au SIO l'occasion d'apprendre des chefs de file de l'industrie; c'est aussi un engagement en matière d'amélioration continue.

Depuis qu'il l'a obtenu, le SIO a adopté le modèle d'agrément et les recommandations de la CFAI en renforçant sa culture interne et ses relations de travail, en cultivant des relations positives avec la population et en repoussant les limites de la qualité et de l'innovation.

En 2021 et 2022, le SIO s'est consacré à la mise en œuvre des recommandations du processus d'agrément de 2019 et aux examens de conformité annuels, y compris l'analyse des délais d'intervention et le déploiement des ressources.

## **Niveau de service**

Les services des incendies d'une municipalité sont tenus, selon la *Loi sur la prévention et la protection contre l'incendie*, de fournir un niveau de service adapté aux besoins et à la situation locaux. Les normes de rendement du SIO, appelées « schéma de couverture de risques », déterminent le niveau d'intervention en fonction de chaque type d'appel, notamment le délai de réponse et le nombre de ressources nécessaires. Le schéma actuel a été élaboré dans le cadre du processus d'agrément de la Commission on Fire Accreditation International et adopté par le Conseil municipal en 2015 ([ACS2015-COS-EPS-0021](#)). Le schéma est établi en fonction des risques pour la communauté et des analyses de croissance, des demandes de service et des tendances dans le nombre d'incidents ainsi que des pratiques exemplaires du secteur. Le Service des incendies d'Ottawa évalue les délais d'intervention totaux du premier arrivé sur les lieux et les délais d'intervention totaux de la force d'intervention efficace au 90<sup>e</sup> centile.

On entend par « premier arrivé » le premier engin d'incendie à se rendre sur les lieux d'un incident, et par « force d'intervention efficace », le nombre minimum de pompiers et d'équipements qui doivent arriver sur les lieux d'un incident donné dans un délai maximal prévu. Le schéma prescrit la force d'intervention efficace pour chaque type d'intervention.

Le présent rapport et le document 1 détaillent le rendement relatif aux délais d'intervention totaux du SIO pour les incendies, les urgences médicales, les sauvetages et les incidents liés à des matières dangereuses.

## **Volume d'appels, d'incidents et d'interventions avec engins d'incendie**

Le SIO est fier de garantir aux résidents les meilleures interventions d'urgence possible. Le Service examine et analyse régulièrement les données enregistrées pour garantir une prestation des services continue à la communauté. En plus des délais d'intervention au 90<sup>e</sup> centile, les principaux indicateurs qui permettent d'établir la demande de service et les besoins en ressources qui en découlent sont : le nombre total d'appels reçus, le nombre total d'incidents et le nombre total d'interventions avec engins d'incendie.

Le SIO suit chaque demande de service à l'aide du système de répartition; c'est ce qu'on appelle le volume d'appels. Les données sur les interventions d'urgence sont classées en fonction de l'information reçue par la Division des communications du SIO au moment du premier appel. Le volume total d'appels correspond au nombre total d'appels reçus directement par le Centre des communications du SIO ou transférés par

le principal centre d'appels 9-1-1 (Service de police d'Ottawa). Plusieurs appels peuvent être reçus pour le même incident.

Le volume total d'incidents correspond au nombre total d'urgences enregistrées nécessitant une intervention. On entend par « urgence » toute situation pour laquelle le service intervient pour fournir des services d'urgence, notamment les sauvetages, l'extinction des incendies, les soins médicaux d'urgence et les opérations spéciales. Certains incidents peuvent être de fausses alarmes ou des situations pour lesquelles une assistance n'est pas nécessaire.

Le volume d'interventions avec engins d'incendie correspond au nombre total d'engins envoyés sur les lieux de tous les incidents. Ce nombre est déterminé en fonction de la force d'intervention efficace. Ces engins peuvent être des autopompes, des échelles aériennes ou d'autres véhicules ou équipements motorisés.

Le présent rapport et le document 1 détaillent les résultats en ce qui concerne les volumes d'appel, d'incidents et d'interventions avec engins d'incendie pour 2021 et 2022 ainsi que les tendances des cinq dernières années.

### **Évolution du contexte de la lutte contre les incendies**

Le contexte dans lequel opère le SIO a évolué rapidement et, par conséquent, ses interventions doivent faire de même pour s'adapter à ces changements.

L'évolution des constructions et de la conception modernes, les matériaux de construction et de finition et le mobilier moderne créent des incendies à une température plus élevée qu'avant. On emploie davantage de matériaux synthétiques, des plastiques qui contiennent des hydrocarbures causant une fumée dense, noire et hautement toxique. Ces changements impliquent que le temps dont disposent les équipes pour se rendre sur les lieux d'un incendie et pour éteindre ce dernier diminue.

Récemment, l'augmentation considérable et meurtrière des feux de végétation nous fait accorder de plus en plus d'attention à leurs causes et conséquences ainsi qu'à la façon de réduire leur probabilité. L'empiétement de l'activité humaine dans les espaces verts crée une augmentation du nombre de feux de végétation attribuables à cette activité.

De plus, une foule d'autres interventions d'urgence augmentent en raison des changements climatiques. Le SIO connaît une augmentation significative du déploiement des ressources d'intervention en cas de pannes d'électricité, d'inondations, de tornades, de vents violents et de tempêtes de verglas.

Le SIO continuera d'évaluer et de planifier en fonction de ces facteurs lorsqu'il examinera les niveaux de service futurs et les investissements dans la formation, les véhicules, l'équipement et la technologie.

## **ANALYSE**

Le Rapport annuel 2021 et 2022 du Service des incendies d'Ottawa souligne les principales réalisations pour cette période. Cette dernière a été difficile pour le SIO; toutefois, le personnel a continué à exécuter les plans et les projets, à maintenir les niveaux de service et à s'adapter aux besoins de la communauté. Les réalisations et les objectifs décrits dans le présent rapport témoignent d'un engagement continu concernant la sécurité des biens, des résidents et des visiteurs de la ville d'Ottawa.

### **Rendement**

L'examen des données enregistrées pour 2021 et 2022 montre que le nombre d'appels, d'incidents et d'interventions avec engins d'incendie augmente de manière importante. Malgré cela, pour la période à l'étude, les délais d'intervention ont été respectés dans toutes les catégories.

#### *Volume d'appels*

Bien que le volume d'appels ait tendance à fluctuer, il a augmenté au cours des deux dernières années. Il est passé de 92 477 en 2021 à 99 580 en 2022. Le tableau 1 du document 1 montre le volume d'appels au Centre des communications du SIO au cours des cinq dernières années. Le volume de 2022 est supérieur de 6,4 % à la moyenne des cinq dernières années.

Ces augmentations peuvent être en partie attribuées aux correctifs et aux comportements liés à la pandémie. L'augmentation des appels est généralisée dans l'ensemble des services d'urgence. Le SIO a enregistré une augmentation des interventions impliquant des matières dangereuses (+ 52 %), principalement en raison des appels concernant le monoxyde de carbone. L'augmentation des interventions médicales d'urgence (+ 32 %) s'explique quant à elle par l'intervention hiérarchisée des SIO. L'intervention hiérarchisée est le processus de réponse coordonnée des trois services d'urgence aux différents types d'incidents d'urgence médicale qui se produisent dans la communauté. L'augmentation des sauvetages, notamment des sauvetages nautiques et sur glace et des désincarcérations (+ 24 %) s'explique par la reprise des activités normales du public, ce qui se traduit par une augmentation de la circulation et des activités récréatives de plein air nécessitant davantage de sauvetages.

Une gestion efficace du volume d'appels permet au SIO de fournir une protection efficace contre les incendies et de réaliser des interventions d'urgence rapides en réduisant le temps total entre la réception d'un appel de service et l'arrivée du personnel sur les lieux.

#### *Nombre d'incidents*

En 2021, le SIO est intervenu lors de 23 875 incidents, une augmentation de 6,7 % par rapport à 2020. En 2022, il a répondu à 28 633 incidents, une augmentation de 19,9 %.

En 2021, il y a eu 8 956 fausses alarmes-incendie contre 10 478 en 2022, une augmentation de 17 % par rapport à l'année précédente. Les interventions médicales ont augmenté de plus de 30 % pour la même période et les autres appels médicaux ont augmenté de plus de 50 %.

Le tableau 2 du document 1 montre le nombre d'incidents par types entre 2018 et 2022.

#### *Volume d'interventions avec engins d'incendie*

En 2021, le SIO a enregistré 66 020 interventions avec engins d'incendie, ce qui représente une augmentation de 3,5 % par rapport à 2020. En 2022, ce nombre était de 74 877, soit 13,4 % de plus qu'en 2021.

Le tableau 3 du document 1 montre le nombre d'interventions de ce type de 2018 à 2022.

#### *Normes relatives aux délais d'intervention*

En 2021 et 2022, le SIO a respecté les normes dans toutes les catégories.

Les tableaux 4 et 5 du document 1 montrent les délais d'intervention totaux du premier engin arrivé sur les lieux au 90<sup>e</sup> centile pour chaque type d'incident entre 2018 et 2022.

Les tableaux 6 et 7 du document 1 montrent les délais d'intervention totaux de la force d'intervention efficace au 90<sup>e</sup> centile pour chaque type d'incident entre 2018 et 2022.

Plusieurs facteurs peuvent influencer les délais d'intervention d'une année à l'autre, notamment les chantiers et les fermetures de routes, le moment de l'année (conditions météorologiques), le moment de la journée, le débit et l'intensification de la circulation et la couverture de la zone lorsque les ressources sont envoyées sur les lieux d'un incident en cours. En raison de l'expansion continue de la ville, le SIO a éprouvé des difficultés à respecter les normes relatives aux délais d'intervention en 2021 et 2022. Le SIO devra continuer à investir dans les infrastructures et le personnel pour répondre au volume



d'appels toujours grandissant causé par la croissance démographique et les aménagements à l'échelle de la ville.

### **Sensibilisation et prévention des incendies**

Parmi les stratégies pour diminuer le nombre d'interventions liées à un incendie, mentionnons la sensibilisation du public, les inspections et l'application du Code de prévention des incendies. Reconnaissant que la prévention constitue la première ligne de défense, le SIO offre les services suivants :

- Sensibilisation du public
- Inspections et application du Code de prévention des incendies
- Enquêtes sur les incendies

#### *Éducation du public*

En 2021, le personnel de prévention des incendies a reçu 1 804 demandes d'information sur la sécurité-incendie, contre 1 440 en 2022. Au cours de cette période, l'équipe de sensibilisation du public a participé à 554 événements éducatifs, dont la plupart ont été organisés virtuellement, le SIO n'ayant repris les événements publics en personne qu'en mai 2022.

En 2021, en réponse aux restrictions de santé publique, l'équipe a créé une campagne virtuelle sur les médias sociaux pour remplacer le programme porte-à-porte « Réveillez-vous! Procurez-vous un détecteur de fumée qui fonctionne ». La campagne virtuelle encourageait les résidents à tester leurs détecteurs de fumée et de monoxyde de carbone et à inviter les autres à faire de même dans une publication sur les médias sociaux. En 2022, l'équipe de prévention des incendies a relancé une campagne en personne et a visité plus de 12 000 foyers dans le même objectif.

En réponse à l'augmentation du nombre d'incendies, en hausse de 5,9 % entre 2021 et 2022, l'équipe du programme de sensibilisation a réactualisé le programme Après l'incendie. L'objectif de ce dernier est de fournir de l'information sur la sécurité-incendie aux résidents peu de temps après un incendie dans leur voisinage. Les agents de prévention des incendies visitent les habitations dans les zones où un incendie important s'est déclaré pour discuter de l'importance d'avoir des détecteurs qui fonctionnent et encourager les résidents à planifier l'évacuation de leur demeure.

En 2022, Enbridge Gas a fait don de plus de 1 000 détecteurs de fumée avec détection de monoxyde de carbone au SIO. Le personnel les a installés dans les maisons où ils étaient nécessaires. Ces avertisseurs ont été livrés à des maisons désignées par la

Société de l'aide à l'enfance d'Ottawa, lors d'inspections du SIO et dans le cadre du programme annuel de porte-à-porte, afin qu'ils parviennent aux personnes qui en ont le plus besoin. Enbridge Gas s'est également associée au SIO pour promouvoir la protection contre le monoxyde de carbone dans des publicités diffusées au cours du mois de décembre 2022.

### *Inspections et application du Code de prévention des incendies*

Les inspecteurs du SIO s'assurent que les bâtiments d'Ottawa respectent le Code de prévention des incendies de l'Ontario. Ils mènent les inspections préalables à la délivrance de permis à certaines entreprises comme les garages publics, les salles publiques et les restaurants ainsi que les inspections relatives aux permis d'alcool, aux plans de sécurité-incendie, aux voies réservées aux pompiers et aux établissements hébergeant des personnes vulnérables. Des inspections peuvent aussi être réalisées à la suite d'une plainte, d'une demande ou de la détection d'un problème par un pompier. Les agents peuvent aussi inspecter de façon proactive des propriétés afin de vérifier si elles doivent être modernisées.

Lorsqu'ils relèvent des infractions au Code, les inspecteurs collaborent avec le propriétaire pour établir un calendrier approprié de mise en conformité. Si les lieux ne satisfont pas aux exigences dans les délais prévus, les inspecteurs peuvent appliquer le Code.

En 2021 et 2022, les agents de prévention des incendies ont effectué plus de 3 253 inspections. Certaines étaient des inspections annuelles obligatoires des établissements hébergeant des personnes vulnérables pour veiller à ce que les logements des aînés et des personnes en situation de handicap soient sécuritaires et conformes au Code de prévention des incendies. Le SIO procède à l'inspection de plus de 200 établissements de ce type chaque année.

### *Enquêtes sur les incendies*

Après chaque incendie causant des pertes et dommages supérieurs à 50 000 \$ ou à l'origine de blessures ou d'un décès, un enquêteur du SIO mène une enquête sur place. Cette personne est chargée de recueillir et d'analyser les données détaillées sur l'incendie puis de rédiger un rapport. Le SIO a enquêté sur 218 incendies en 2021 et 233 en 2022. Le personnel d'enquête a pour tâche de trouver la ou les sources d'inflammation, de déterminer comment le feu s'est amplifié et propagé, et de comprendre la séquence des événements ayant mené à l'inflammation des matières combustibles pour déterminer la cause de l'incendie. Celle-ci est ensuite communiquée au Bureau du commissaire des incendies, qui recueille les données pour évaluer le

nombre d'incendies dans la province, leurs causes et les mesures à prendre pour les prévenir. Les données aident aussi le SIO à prioriser les secteurs de la ville qui pourraient avoir besoin de ressources supplémentaires en prévention des incendies et en éducation.

### *Interventions clés*

Le SIO est intervenu lors d'un grand nombre d'incidents en 2022; les prochaines lignes présentent quelques-unes des interventions qui ont mis en valeur sa capacité opérationnelle et lui ont valu la confiance du public.

### *Explosion sur le chemin Merivale*

Le 13 janvier 2022, le SIO et ses partenaires des services d'urgence se sont rendus sur les lieux d'une explosion et d'un incendie dans un bâtiment industriel situé au 1995, chemin Merivale. Les premiers pompiers arrivés sur les lieux ont signalé que le bâtiment était entièrement envahi par les flammes et une épaisse fumée noire. L'équipe des matières dangereuses et d'autres équipes d'Opérations spéciales sont également intervenues. L'incendie a été déclaré maîtrisé près de quatre heures et demie après l'arrivée des premiers engins d'incendie, mais les pompiers sont restés sur place pour fouiller les lieux et surveiller les éventuelles flambées.

Cette catastrophe majeure a nécessité l'intervention de différentes autorités, soit le SIO, le Service de police d'Ottawa, le commissaire des incendies de l'Ontario, le ministère du Travail, le Bureau du coroner et l'Office des normes techniques et de la sécurité.

### *Occupation du centre-ville d'Ottawa*

En janvier 2022, des centaines de camions et de véhicules ont convergé vers le centre-ville d'Ottawa. La manifestation du convoi a duré jusqu'à la fin du mois de février 2022, période pendant laquelle le SIO a soutenu l'intervention de la Ville et du Service de police d'Ottawa afin d'atténuer les répercussions sur les résidents, les entreprises et les services essentiels. Les délais d'intervention moyens dans le secteur ont globalement augmenté en raison de la limitation des voies d'accès et des restrictions de circulation.

En plus d'être préparé à l'extinction et à la prévention des incendies, le SIO a veillé à la manipulation sécuritaire des bouteilles de carburant et de propane, est intervenu lors de feux en plein air dans la zone rouge et a apporté un soutien général à la Commission de la capitale nationale et au Service de police d'Ottawa en cas de problèmes de sécurité publique.

Le SIO a collaboré avec ses partenaires du Centre des opérations d'urgence de la Ville et du centre de commandement de la région de la capitale nationale.

### *Intervention en réponse au derecho*

Le 21 mai 2022, Ottawa a été frappée par une puissante tempête printanière. Plus de 1 000 foyers et de 180 000 clients ont été privés d'électricité. La tempête a occasionné des appels pour signaler des arbres tombés, du matériel et des lignes électriques endommagés, des alarmes automatiques et des blessures. Le SIO y a répondu immédiatement. Les pompiers ont parcouru les rues en véhicule et à pied pour constater les dégâts, s'assurer de la sécurité des résidents, aider à l'enlèvement des arbres et distribuer de l'eau dans les tours d'habitation qui étaient privées d'électricité et donc d'eau. Le SIO a également répondu à de nombreux appels concernant les émanations de monoxyde de carbone de génératrices à l'intérieur des résidences. Au cours des 24 heures qui ont suivi la tempête, les pompiers ont été appelés pour 696 interventions.

### **Répercussions de la pandémie de COVID-19**

En 2021 et 2022, la pandémie a continué d'avoir des effets sur le Service des incendies d'Ottawa en raison de l'augmentation du volume d'appels et de la nécessité d'adopter de nouveaux protocoles et de nouvelles procédures. Le SIO s'est continuellement efforcé de s'adapter à l'évolution de la situation d'urgence de santé publique. Durant ces deux années, le SIO a continué de manquer d'EPI et de personnel, ce qui a nécessité des mesures d'atténuation pour assurer les interventions d'urgence tout en maintenant la sécurité des pompiers et des résidents.

Le personnel du SIO a été formé et s'est exercé à la prestation de tous les services tout en respectant les protocoles stricts relatifs à la COVID-19. L'Unité de la formation a pu convertir certaines formations, y compris pour les nouvelles recrues, en formations virtuelles. Toutes les formations en personne ont été données en toute sécurité grâce au recours aux espaces extérieurs, à des groupes de taille limitée, à la distanciation physique, à l'EPI approprié et aux protocoles de désinfection continus.

La Direction des normes communautaires et des communications a continué d'assurer l'engagement de la communauté à l'aide de plateformes virtuelles et a utilisé les médias sociaux et d'autres canaux en ligne pour communiquer des messages sur la sécurité-incendie. Le personnel de la Prévention des incendies a pu effectuer certaines inspections en personne lorsque des menaces immédiates pour la sécurité des personnes le rendaient nécessaire. Il a également continué à s'adapter aux inspections virtuelles lorsque c'était possible afin de respecter les obligations découlant du Code de prévention des incendies. Il a modifié les inspections et les processus pour les établissements hébergeant des personnes vulnérables en réponse au resserrement des restrictions communautaires visant à minimiser l'exposition au virus et à donner la priorité à la sécurité publique ainsi qu'à la formation en sécurité-incendie. Enfin, l'équipe

a également déplacé en ligne les demandes de service et les processus de demande afin de limiter ou d'éliminer l'exposition au virus.

Le personnel du SIO a également soutenu directement la réponse de la Ville à la pandémie, notamment la campagne de vaccination. Des membres du personnel ont assumé des affectations intérimaires et des tâches et quarts de travail supplémentaires pour contribuer à l'intervention d'Ottawa contre la COVID-19 et à la distribution des vaccins.

### **Initiatives en matière d'équité, de diversité et d'inclusion**

Le SIO s'est engagé à soutenir l'équité, la diversité et l'inclusion sur le lieu de travail et dans les nombreuses communautés et quartiers d'Ottawa. Il dispose de plusieurs programmes visant à assurer la prise en compte des besoins de divers groupes et particuliers.

#### Nouvelle stratégie de recrutement et d'embauche

En 2022, le SIO a lancé une nouvelle stratégie de recrutement et d'embauche visant à augmenter le nombre de personnes qualifiées issues de divers milieux et intéressées par une carrière au sein du service. Il continue de surveiller les résultats de cette stratégie afin d'assurer le recrutement et la sélection de candidats compétents qui reflètent la diversité de la ville.

En 2021 et 2022, le SIO a recruté 48 pompiers professionnels par année afin de pourvoir les postes vacants. En 2021 et 2022, la Direction des opérations rurales a recruté 110 nouveaux pompiers volontaires. Le pourcentage de femmes recrutées pour des postes professionnels est passé de 10 % en 2021 à 17 % en 2022. Pour la même période, les femmes représentaient 15 % des recrues en milieu rural. Le SIO déploie des efforts constants pour attirer les femmes et les membres d'autres groupes qui envisagent de poser leur candidature à un poste de pompier. Il s'est également engagé à accroître la diversité raciale et de genre afin d'améliorer le service et de mieux répondre aux besoins des résidents.

#### Camp FPEF

Le Camp FPEF donne l'occasion à divers groupes de jeunes femmes et de jeunes personnes non binaires et transgenres, âgés de 15 à 19 ans et issus de tous les milieux sociaux, d'apprendre ce qu'il faut pour devenir pompier et de faire l'expérience de ce cheminement de carrière potentiel. Depuis sa création, le camp a accueilli plus de 270 participants dont certains occupent aujourd'hui des postes de pompiers professionnels et volontaires et de premiers répondants. De nombreuses personnes ayant participé sont inscrites à des programmes préparatoires et à des formations de

pompier d'établissements d'enseignement postsecondaire ou postulent à des postes à temps plein au SIO et dans tout le pays.

Après une interruption d'un an en 2020 en raison de la pandémie, le camp a repris à l'été 2021. La taille du groupe a été réduite pour suivre les directives de distanciation physique et tous les protocoles et précautions en place. En 2021, le camp a accueilli 12 participants pour une durée plus courte, puis, en 2022, le camp est revenu à son effectif complet de 24 personnes participantes.

Le SIO continuera d'accueillir le Camp FPEF dans les années à venir, en mettant l'accent sur l'amélioration de la confiance et l'habilitation des jeunes à poursuivre une carrière productive et enrichissante dans le domaine.

#### Programme des Aventuriers du Service des incendies d'Ottawa

En 2021 et 2022, le SIO a poursuivi sa collaboration avec Scouts Canada pour offrir ce programme aux jeunes de 14 à 18 ans. Celui-ci permet aux participants de comprendre le quotidien d'un pompier et d'acquérir une perspective précieuse sur les compétences nécessaires et les tâches à accomplir dans le cadre de ce travail. Le programme informe aussi les jeunes des formations offertes aux personnes souhaitant travailler dans un service d'incendie.

Le programme a été lancé en 2019 avec 12 participants se réunissant environ deux fois par mois pour acquérir des connaissances importantes sur le métier et participer à des activités de formation pratique aux côtés du personnel des SIO. En 2021 et 2022, le programme a été adapté en mode virtuel au plus fort de la pandémie, et des plus petits groupes se sont réunis en personne au centre d'entraînement lorsqu'il était sécuritaire de faire des activités à l'extérieur. Des procédures sanitaires strictes ont été mises en place et le programme s'est poursuivi avec de nouveaux participants au cours des deux années.

#### Promotion de la diversité et de l'inclusion du Programme des ambassadeurs

En 2021 et 2022, le programme a continué d'offrir une occasion unique aux membres du personnel de puiser activement dans leurs expériences personnelles pour contribuer de façon durable à leur milieu. Les ambassadeurs s'efforcent de changer les perspectives et de briser les stéréotypes afin de promouvoir le SIO et les services des incendies en général en tant qu'environnements de travail et parcours professionnel attrayants. Leurs présentations sont proposées à tous les groupes communautaires, associations et groupes informels.

L'établissement de relations et la création de nouvelles possibilités de sensibilisation dans le but d'établir des liens avec les groupes communautaires et les jeunes sous-représentés constituent une partie importante de la stratégie de recrutement actuelle du SIO. Celle-ci prévoit également la création d'un groupe de travail d'ambassadeurs du SIO, qui sera rattaché au comité sur l'équité, la diversité et l'inclusion des Services de protection et d'urgence. Les membres du groupe lancé en 2021 sont également chargés de continuer à développer une culture de la diversité et de l'acceptation au travail dans chaque direction du SIO.

Au cours des deux dernières années, le groupe de travail a visité 28 écoles (parfois de façon virtuelle en raison des restrictions sanitaires), a participé à 14 salons de l'emploi de conseils scolaires et a donné trois présentations à d'autres organismes locaux. Il a aussi organisé deux séances de groupes de discussion et est devenu membre d'un groupe national sur l'équité, la diversité et l'inclusion.

### **Initiatives stratégiques**

Le SIO a également défini quatre nouvelles priorités stratégiques qui témoignent de son engagement à améliorer continuellement les services d'urgence offerts aux résidents, à planifier efficacement les risques et à assurer une protection et une prévention proactives contre les incendies :

1. Engagement en matière d'amélioration continue
2. Travail dans la communauté
3. Soutien du personnel
4. Investissements essentiels

Ces quatre priorités aideront le SIO à relever les prochains défis et à s'assurer que les projets et les programmes entrepris par le personnel lui permettent de continuer à fournir d'excellents services aux résidents.

#### *Engagement en matière d'amélioration continue*

Le respect des exigences provinciales en matière de formation et de reconnaissance professionnelle des pompiers grâce à un modèle de prestation durable figure parmi les principaux objectifs de cette priorité. Grâce à ce processus, le SIO fournira des certifications pour tout le personnel de lutte contre les incendies. Cela comprend la lutte contre les incendies extérieurs et intérieurs, la formation des agents, les communications d'urgence et la répartition ainsi que l'ensemble des services spécialisés

fournis pour les matières dangereuses, les sauvetages par câble, lors d'effondrement de structures, en eaux vives ou de surface et sur glace.

Le SIO se prépare également à entamer le processus de renouvellement de son agrément auprès d'une agence internationale de reconnaissance professionnelle dans le domaine de la lutte contre les incendies. Il s'agit d'un élément clé de l'amélioration des rendements dans les principaux secteurs d'activités et de l'amélioration continue.

### *Travail dans la communauté*

Parmi les principaux objectifs de cette priorité, citons l'élargissement des partenariats et des relations avec les groupes de logements communautaires afin de faire de la sensibilisation en matière de sécurité-incendie et de sécurité des personnes, en mettant l'accent sur la nécessité que tous les résidents disposent d'un avertisseur de fumée qui fonctionne à chaque étage et à l'extérieur de toutes les chambres à coucher, d'un avertisseur de monoxyde de carbone en état de marche, et d'un plan d'évacuation en cas d'incendie.

Le SIO se veut le reflet de la communauté qu'il sert. L'ensemble de la collectivité bénéficie de l'inclusion. À mesure que la population se diversifie, le SIO continue d'accroître l'engagement et de renforcer la confiance de la communauté 2SLGBTQ+. Il élabore et offre des programmes et des services afin de continuer à favoriser ces relations et de créer davantage d'occasions d'établir des liens avec d'autres groupes sous-représentés.

### *Soutien du personnel*

L'un des principaux objectifs de cette priorité est d'établir et de mettre en œuvre des programmes de santé mentale efficaces et pertinents. Bien que les pompiers aient été formés pour intervenir dans des conditions extrêmes, la formation actuelle n'aborde pas de manière exhaustive les besoins en santé mentale après l'intervention et ne fournit pas de ressources à ce sujet. Les pompiers, souvent les premiers sur les lieux, sont régulièrement exposés à de graves incidents et à des événements traumatisants qui les exposent à un risque accru de troubles de stress post-traumatique (TSPT), de stress causé par un incident grave ou d'autres maladies mentales. Les premiers intervenants souffrent de ces troubles à un taux beaucoup plus élevé que le reste de la population. Cela se traduit par une augmentation des absences au travail, de l'épuisement professionnel et des maladies et par un roulement de personnel élevé. Le SIO vise à prévenir et à réduire les problèmes de santé mentale tout en s'attaquant aux obstacles intrinsèques à la recherche d'aide, comme le manque de compréhension ou la stigmatisation.



### Programme de soutien par les pairs en santé mentale

Le SIO s'engage à préserver la santé physique et mentale de l'ensemble de son personnel et, à ce titre, continue d'appuyer le Programme de soutien par les pairs en santé mentale. Des volontaires formés dans chaque direction offrent à leurs collègues un soutien émotionnel et social confidentiel dans un environnement sûr et sans jugement. On compte environ 300 demandes d'assistance par an. En outre, des occasions de formation continue sont offertes à tous les membres du personnel pour les informer à ce sujet et les encourager à demander de l'aide lorsqu'ils en ont besoin. Le SIO a aussi continué d'alimenter son programme de soutien en lançant la formation En route vers la préparation mentale pour l'équipe du programme. Celle-ci porte sur la résilience et la santé mentale et est donnée par des formateurs, des cliniciens et des fournisseurs qualifiés afin de répondre aux besoins des employés et de leur famille.

### *Investissements essentiels*

Parmi les objectifs clés de cette priorité figurent une nouvelle étude sur l'emplacement des casernes de pompiers, des investissements pour les casernes 45 et 81, la modernisation du système d'alerte et de radiomessagerie, ainsi qu'un nouveau centre d'entraînement.

### Nouvelle étude sur l'emplacement des casernes de pompiers

En 2008, le SIO a terminé sa première étude sur l'emplacement des casernes de pompiers ([ACS2008-CPS-OFS-0001](#)) et en 2015, une deuxième étude a été approuvée par le Conseil ([ACS2015-COS-EPS-0021](#)). Depuis, la ville d'Ottawa a connu une expansion importante, avec notamment une croissance démographique de 8,8 %. Le SIO présentera une nouvelle étude au Comité des services de protection et de préparation aux situations d'urgence et au Conseil municipal, accompagnée de recommandations sur les investissements nécessaires en matière d'installations, de parc de véhicules et de dotation en personnel pour répondre aux pressions causées par la croissance et le développement ainsi qu'à l'expansion des limites du secteur urbain et aux projections démographiques du nouveau Plan officiel.

### Casernes 45 et 81

Début 2024, la nouvelle caserne 45 entrera en service, ce qui permettra de réduire le délai d'intervention et le délai de sortie de la force d'intervention efficace dans cette zone. Le personnel présentera les contraintes opérationnelles liées à l'ouverture de la nouvelle caserne dans le projet de budget de fonctionnement 2024.

Le personnel a commencé à planifier l'expansion de la caserne 81 située au 1631, rue Stittsville Main, qui deviendra alors un poste mixte, ajoutant quatre professionnels à l'effectif volontaire existant. Le coût d'immobilisation de ce projet sera financé par les redevances d'aménagement, et les contraintes d'exploitation seront établies dans le projet de budget de fonctionnement 2025.

#### Projet d'alerte et de radiomessagerie dans les casernes de pompiers

Ce projet vise à améliorer le système d'appels et de radiomessagerie par l'adoption de nouvelles technologies. Le système d'alerte est utilisé pour avertir les casernes urbaines d'un appel d'urgence, et le système de radiomessagerie est la principale méthode employée pour avertir les pompiers volontaires. En 2021, le SIO a lancé une demande de propositions pour remplacer le système de radiomessagerie obsolète. En 2022, il a remplacé tous les téléavertisseurs désuets du personnel de première ligne, le matériel du site de radiomessagerie a été commandé et la configuration de la conception assistée par ordinateur a été achevée. La mise à l'essai et la mise en service du système sont prévues pour 2023. La phase de remplacement du système d'alerte des stations devrait débuter en 2024.

#### Projet de nouveau centre d'entraînement du Service des incendies

Le centre actuel a été construit en 1977 pour répondre aux besoins du Service des incendies de l'ancienne Ville d'Ottawa. Compte tenu de la croissance de la ville, y compris la fusion des autres services en un seul, des travaux de construction à proximité et de la condamnation de la maison d'exercice des incendies, l'installation a atteint sa capacité à assurer une formation efficace. Le SIO a temporairement acquis des locaux pour l'entraînement à certaines tâches et à certains scénarios, mais ces locaux n'offrent pas les installations nécessaires pour des séances plus longues.

Le coût prévu pour le remplacement de l'actuel centre est de 84 millions de dollars, dont 21 millions peuvent être recouverts grâce aux redevances d'aménagement. Les 63 millions restants devront être financés par des subventions et d'autres mécanismes de recouvrement. Le Service des incendies d'Ottawa a consulté des partenaires potentiels afin d'élaborer une vision stratégique pour un centre d'entraînement partagé et continue de chercher des solutions de financement pour mener à bien ce projet essentiel.

### **Conclusion**

Le personnel continue de concentrer ses efforts sur la prévention des incendies, l'application du Code et la sensibilisation du public pour réduire le nombre d'incendies et

amener les résidents et les propriétaires à prendre les mesures nécessaires pour rester en sécurité.

En continuant d'investir dans des initiatives de santé mentale, dont celles de mieux-être et de mise en forme, le SIO s'assure que le personnel a les compétences et les outils nécessaires pour renforcer sa résilience et réussir.

Dans l'ensemble, le SIO s'engage à maintenir la disponibilité et l'efficacité des services d'urgence pour les résidents d'Ottawa, tout en donnant la priorité à l'amélioration continue. Il demeure une force polyvalente et novatrice, ainsi qu'un chef de file parmi les services d'incendies du Canada.

### **RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES**

Aucune répercussion financière n'est associée au présent rapport.

### **RÉPERCUSSIONS JURIDIQUES**

Aucune répercussion juridique n'est associée au présent rapport.

### **COMMENTAIRES DES CONSEILLERS DE QUARTIER**

Il n'y a pas de commentaires des conseillers de quartier puisqu'il s'agit d'un rapport qui concerne l'ensemble de la Ville.

### **CONSULTATIONS**

Aucune consultation n'a été entreprise en lien avec la recommandation du présent rapport. Le SIO s'est engagé à consulter les résidents et les partenaires communautaires et à collaborer avec eux pour assurer la sécurité à Ottawa.

### **RÉPERCUSSIONS SUR L'ACCESSIBILITÉ**

Le SIO répond aux besoins d'une communauté diversifiée et en pleine croissance et se conforme au cadre législatif de la Ville en matière d'accessibilité, notamment en respectant les exigences de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et le *Règlement de l'Ontario 191/11* (Normes d'accessibilité intégrées), en se conformant à la Politique sur l'accessibilité d'Ottawa et en respectant dans la mesure du possible les normes de conception accessible de la Ville.

## **RÉPERCUSSIONS EN MATIÈRE DE DÉLÉGATION DE POUVOIRS**

Le SIO rend compte chaque année au Comité des services de protection et de préparation aux situations d'urgence du recours aux pouvoirs délégués, conformément à l'article 17 de l'annexe F du *Règlement municipal sur la délégation de pouvoirs* (2023-67). Le dernier rapport a été remis le 30 mars au moyen du document sur l'utilisation des pouvoirs délégués en 2022 par les Services de protection et d'urgence.

Aucune nouvelle exigence relative aux pouvoirs délégués n'est associée au présent rapport d'information.

## **RÉPERCUSSIONS CLIMATIQUES**

Selon les études prévisionnelles menées par le Groupe des changements climatiques, Ottawa devrait se réchauffer et s'humidifier davantage dans les prochaines décennies. Ce réchauffement attribuable aux changements climatiques engendrera des conditions propices au développement de phénomènes météorologiques extrêmes, comme des tempêtes, des tornades et des feux incontrôlés. Il s'agit d'une considération essentielle dans le cadre de la planification des risques pour le SIO, qui doit veiller à fournir un service continu aux résidents.

## **RÉPERCUSSIONS ENVIRONNEMENTALES**

Le SIO s'est engagé à mettre en œuvre et à mettre sur pied des initiatives de durabilité dans le but de réduire l'empreinte environnementale globale de ses services. En 2021 et 2022, il a poursuivi son travail avec la municipalité sur les initiatives du Plan directeur sur le changement climatique. Il réduit les émissions de gaz à effet de serre en utilisant davantage d'équipement électrique. Le SIO continue également d'étudier les possibilités d'utiliser des camions d'incendie électriques pour remplacer les véhicules du parc actuel. La nouvelle technologie ne produit aucune émission ni aucun gaz à effet de serre et réduit le bruit.

## **RÉPERCUSSIONS SUR LES AUTOCHTONES, LE GENRE ET L'ÉQUITÉ**

Le SIO s'est engagé à respecter le Plan municipal sur la diversité et l'inclusion. Étant donné que les populations vulnérables sont touchées de façon disproportionnée par les situations d'urgence, le SIO intègre une perspective d'équité, de diversité et d'inclusion dans ses interventions d'urgence et dans son travail de sensibilisation et d'éducation.

Les programmes d'équité et d'égalité des genres offerts par le SIO sont décrits dans le présent rapport.

## **RÉPERCUSSIONS SUR LA GESTION DES RISQUES**

Les risques et les stratégies d'atténuation associées sont indiqués et expliqués dans le présent rapport.

## **RÉPERCUSSIONS SUR LES ZONES RURALES**

Aucune répercussion particulière sur les zones rurales n'est associée au présent rapport d'information. Toutefois, le SIO tient compte des besoins variés des résidents des différents quartiers de la ville lorsqu'il élabore et applique les normes de rendement.

## **PRIORITÉS POUR LE MANDAT DU CONSEIL**

Les services offerts par le SIO s'inscrivent dans la priorité pour le mandat du Conseil 2019-2022 « Collectivités prospères : Favoriser la sécurité, la culture et le bien-être social et physique des résidents ».

## **DOCUMENTATION À L'APPUI**

Document 1 – Données du rapport annuel 2021-2022 du Service des incendies d'Ottawa

## **SUITE À DONNER**

Le Service des incendies d'Ottawa appliquera toute directive reçue en lien avec l'examen du présent rapport.

**Document 1**

Données du rapport annuel 2021-2022 du Service des incendies