

Subject: Ottawa Fire Services 2023 Annual Report

File Number: ACS2024-EPS-OFS-0004

**Report to Emergency Preparedness and Protective Services Committee on
17 June 2024**

and Council 26 June 2024

Submitted on June 6, 2024 by Paul Hutt, Fire Chief, Ottawa Fire Services

**Contact Person: Dean Johnson, Specialist Strategic Programs and
Projects, Business and Technical Support Services**

613-580-2424, extension 17924, Dean.Johnson@ottawa.ca

Ward: Citywide

Objet : Rapport annuel 2023 du Service des incendies d'Ottawa

Numéro de dossier : ACS2024-EPS-OFS-0004

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

Rapport soumis le 17 juin 2024

et au Conseil le 26 juin 2024

Soumis le 2024-06-06 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

Quartier : À l'échelle de la ville

REPORT RECOMMENDATION(S)

That the Emergency Preparedness and Protective Services Committee recommend that Council receive this report for information.

RECOMMANDATION(S) 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.

EXECUTIVE SUMMARY

Le présent rapport résume les activités du Service des incendies d'Ottawa (SIO) en 2023, notamment les services de protection contre les incendies, les initiatives de prévention, les mesures de rendement, les projets en cours, les programmes et les faits notables de l'année. Il explique aussi comment le SIO harmonisera sa mission, sa vision et ses valeurs pour fournir des programmes et services en matière d'incendie tout en mettant le bien-être du personnel au premier plan. Le Rapport annuel 2023 du Service des incendies d'Ottawa nous renseigne aussi sur les programmes en place pour réduire la demande croissante de services et permettre au SIO de continuer à respecter les normes d'intervention d'urgence à mesure que la ville prend de l'expansion. Le rapport cadre avec la priorité pour le mandat du Conseil 2023-2026 « Une ville comptant des logements abordables et où il fait bon vivre ».

Hypothèses et analyse

Le Service des incendies d'Ottawa (SIO) s'occupe de la sensibilisation du public à la prévention des incendies, de l'application et de l'exécution des normes de sécurité-incendie, 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 2023, son Centre des communications a enregistré 106 667 appels et lancé 85 910 interventions avec engins d'incendie. Mais sept décès liés à des incendies et à des incidents sont à déplorer. Malgré ces épreuves, le SIO maintient son engagement indéfectible à l'égard de la prévention et de la sécurité-incendie, auxquelles il accorde une priorité absolue.

Le SIO est aussi intervenu dans plus d'incidents que les années précédentes, soit 33 114 au total. Il s'agit d'une augmentation de 16 % par rapport à l'année 2022. Plusieurs facteurs expliquent cette hausse, comme la croissance démographique, la densification urbaine, l'amélioration des techniques de construction et la demande constante pour des services d'intervention médicale.

Ces tendances illustrent les difficultés et besoins changeants des services d'incendies lorsqu'ils interviennent.

En 2023, le SIO est intervenu dans de plus en plus d'incidents graves et complexes, surtout en raison de conditions météorologiques extrêmes, qui posent divers défis. Pensons à l'explosion à Orléans en février, puis à la tempête de verglas en avril, qui a causé des pannes de courant généralisées. En juillet, les tornades qui ont frappé Barrhaven ont ajouté à la demande, tout comme les pluies torrentielles et les inondations d'août, et les coupures d'électricité qui se sont ensuivies. La tornade à Findlay Creek a aggravé davantage la situation. Enfin, en octobre, l'incendie à l'Hôpital général d'Ottawa et les pannes de courant subséquentes ont, eux aussi, mis à rude épreuve l'effectif du Service des incendies.

En 2023, le personnel a démontré sa capacité à s'adapter rapidement au changement en ajustant ses rôles et responsabilités, ainsi que ses procédures opérationnelles, pour protéger la capitale nationale avec honneur.

Répercussions financières

Il n'y a aucune répercussion financière à prendre acte du présent rapport.

Consultation et commentaires du public

Le Service des incendies d'Ottawa n'a entrepris aucune consultation publique en vue d'obtenir des commentaires pour produire son Rapport annuel 2023.

Il a cependant un programme de sensibilisation solide pour éduquer et informer les résidentes et résidents.

RÉSUMÉ

Version française - send Executive Summary for translation through Broca

CONTEXTE

Le Service des incendies d'Ottawa (SIO) se montre proactif lorsqu'il s'agit de protéger la population. En effet, il reconnaît l'importance des trois lignes de défense prévues dans 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;
3. Intervention d'urgence.

Description du Service des incendies d'Ottawa

Le Service des incendies d'Ottawa est le service d'incendie mixte (mélange de ressources professionnelles et volontaires) le plus important au Canada. Il offre des services d'intervention d'urgence modernes et efficaces à partir de 45 casernes réparties stratégiquement sur le grand territoire d'Ottawa.

Son effectif de 1 500 membres se compose de pompières et pompiers ainsi que de personnel responsable des inspections, de la formation, de la sécurité, des communications et de l'administration. Le SIO englobe cinq divisions et le Bureau du chef des pompiers.

Formation et sécurité

La Division de la formation propose des formations internes au personnel de toutes les divisions du SIO. À titre de formateurs reconnus par la province relevant de la Section des normes d'éducation et de l'évaluation du Bureau du commissaire des incendies (BCI), les formateurs internes de la Division de la formation offrent des cours et une certification sur les normes de la National Fire Prevention Association (NFPA). En 2023, la Division a élargi ses services de formation et de certification aux partenaires d'intervention d'Ottawa et de l'Est de l'Ontario.

La Division de la sécurité est chargée d'instaurer une culture de sécurité, d'apprentissage et d'excellence du service pour le SIO. Elle fait des recherches, prépare des formations modernes et assure la sécurité du personnel sur les lieux des situations d'urgence. Cette division gère aussi les biens essentiels, comme l'équipement de protection individuel, et supervise la formation sur la gestion de l'air (utilisation des appareils de protection respiratoire isolants autonomes).

Opérations urbaines et opérations spéciales

La Direction des opérations urbaines s'occupe de l'extinction des incendies, du sauvetage, de l'intervention médicale à plusieurs niveaux et de la gestion des incidents en secteur urbain.

La Section des opérations spéciales, elle, s'occupe 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, et des interventions impliquant des matières dangereuses ou lors d'incidents chimiques, biologiques, radiologiques, nucléaires ou à l'explosif.

Opérations rurales

La Direction des opérations rurales s'occupe de l'extinction des incendies, du sauvetage, de l'intervention médicale à plusieurs niveaux, des sauvetages nautiques et sur glace, des désincarcérations automobiles, des feux de végétation et de la gestion des incidents, surtout en secteur rural.

Normes communautaires et communications

La Direction des normes communautaires et des communications s'occupe de mobiliser le public et de le sensibiliser à la sécurité-incendie. Le personnel de prévention des incendies prépare des programmes de sécurité, effectue des inspections et des enquêtes, et fait appliquer le Code. Cette direction comprend aussi le Centre des communications du SIO, qui fournit des services de répartition bilingues à la Ville d'Ottawa et aux secteurs voisins.

Services de soutien opérationnel

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

Modèle de prestation de services

Le modèle de prestation de services du Service des incendies d'Ottawa est un cadre complet conçu pour assurer des interventions d'urgence, un engagement communautaire et une durabilité organisationnelle efficaces et efficaces. Ce modèle est soutenu par plusieurs principaux piliers guidant les opérations et initiatives du SIO.

Les opérations du SIO sont structurées de façon à permettre une intervention efficace lors de différentes situations d'urgence, comme les incendies, les

urgences médicales, les incidents impliquant des matières dangereuses et les opérations de sauvetage. Les pompières et pompiers hautement qualifiés et les équipes spécialisées du SIO utilisent de l'équipement et des protocoles ultramodernes pour relever divers défis tout en priorisant la sécurité publique et la préservation des biens.

La Direction des normes communautaires et des communications mobilise la population par l'entremise de programmes de sensibilisation et de prévention des incendies ainsi que de campagnes de sensibilisation publiques destinées à promouvoir des mesures de sécurité et à réduire le nombre de situations d'urgence. Grâce à des communications claires et rapides, les résidentes et résidents connaissent les protocoles de sécurité, les mesures de préparation aux situations d'urgence et les services, ce qui favorise la collaboration entre le SIO et la communauté.

La Direction de la formation et de la sécurité propose des programmes, simulations et exercices de formation pour que le personnel du SIO ait un niveau élevé de compétence et de préparation afin d'intervenir efficacement. Les protocoles et procédures de sécurité sont rigoureusement appliqués pour protéger les pompières et les pompiers ainsi que le public pendant les opérations d'urgence.

La gestion des immobilisations permet au Service des incendies d'Ottawa de maintenir et de déployer de l'équipement, des véhicules et des infrastructures essentiels de lutte contre les incendies. Grâce à des inspections régulières, à un calendrier d'entretien et à des investissements stratégiques dans les technologies modernes de lutte contre les incendies, les pompières et pompiers restent bien équipés pour faire face aux défis changeants et répondre aux besoins opérationnels.

Les fonctions d'administration et de soutien opérationnel contribuent aux activités du SIO sur le plan logistique, administratif et stratégique : affectation de ressources, gestion budgétaire, préparation de politiques et coordination interorganismes pour simplifier les opérations et améliorer l'efficacité globale.

En intégrant ces piliers à son modèle de prestation de services, le SIO adopte une approche cohérente et efficace de l'intervention d'urgence, de l'engagement communautaire, de la formation professionnelle, de la gestion des biens et du

soutien organisationnel, ce qui favorise la sécurité publique et le bien-être à Ottawa.

Mission, vision et valeurs

Le Service des incendies d'Ottawa a une mission, une vision et des valeurs qui définissent son engagement à l'égard de la sécurité et du bien-être des résidentes et résidents ainsi que des visiteuses et visiteurs d'Ottawa. Les principes directeurs lui permettent de respecter les normes les plus élevées en matière de prestation de services, de professionnalisme et d'engagement communautaire.

Mission : Protéger la vie, les biens et l'environnement pour les résidentes et résidents ainsi que les visiteuses et visiteurs 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 pour répondre aux besoins en constante évolution d'Ottawa. 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. Être professionnel et responsable et prioriser le service à la clientèle et la sécurité.

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

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

Le Service des incendies d'Ottawa (SIO) est fier de garantir aux résidentes et résidents les meilleures interventions d'urgence possible. Il examine et analyse régulièrement les données recueillies pour assurer une prestation de services continue à la population. En plus des délais d'intervention au 90^e centile, les principaux indicateurs permettant d'établir la demande de services et les besoins en ressources connexes 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 services 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 un même incident.

Le volume d'incidents correspond au nombre total d'urgences enregistrées nécessitant une intervention. On entend par « urgence » toute situation au cours de laquelle le SIO fournit des services d'urgence, notamment les sauvetages, l'extinction des incendies, les soins médicaux d'urgence et les opérations spéciales. Certains incidents s'avèrent de fausses alarmes ou ne nécessitent aucune intervention.

Le volume d'interventions avec engins d'incendie correspond au nombre total d'engins déployés sur les lieux des incidents. Ce nombre est déterminé par l'équipe d'intervention efficace. Ces engins comprennent les autopompes, les échelles, les véhicules et l'équipement motorisé.

Le présent rapport et le document 1 détaillent les résultats des volumes d'appels, d'incidents et d'interventions avec engins d'incendie de 2023 ainsi que les tendances des cinq dernières années.

Statut d'agrément du SIO

En 2023, le Service des incendies d'Ottawa (SIO) amorçait les démarches pour réobtenir son agrément de la Commission on Fire Accreditation International (CFAI), dans le cadre d'une grande initiative faisant partie d'un des quatre principaux piliers de son plan stratégique 2023, soit « Engagement en matière d'amélioration continue ». Dans les quatre dernières années, le SIO a rassemblé de l'information sur ses activités, ses opérations spéciales, ses formations, ses inspections, ses enquêtes, ses communications, sa gestion des biens et son administration. Ces renseignements lui ont permis de compléter les deux principaux volets du processus d'agrément, soit le guide d'autoévaluation et le schéma de couverture de risques. Ces documents brosaient un portrait précis de chaque division et de sa stratégie de déploiement pour assurer l'efficacité et l'efficience de ses activités. Ils ont été examinés par un comité d'évaluation par les pairs composé de dirigeantes et dirigeants de services d'incendies de toute l'Amérique du Nord.

Le Guide d'autoévaluation couvre de façon complète et transparente tous les aspects du SIO. Il est divisé en 11 catégories, chacune assortie d'indicateurs de

rendement comparant ce que fait le SIO aux normes et pratiques exemplaires du secteur. Voici ces catégories :

1. Gouvernance et administration
2. Évaluation et planification
3. Buts et objectifs
4. Ressources financières
5. Programmes de réduction des risques locaux
6. Ressources physiques
7. Ressources humaines
8. Formation et compétences
9. Ressources essentielles
10. Relations avec les intervenants externes
11. Santé et sécurité

Le Guide d'autoévaluation note le SIO sur plus de 250 indicateurs de rendement, dont plus de 80 sont des compétences fondamentales qu'il doit immédiatement acquérir pour obtenir l'agrément. Les indicateurs de rendement, répartis en 11 catégories, permettent d'évaluer tous les aspects du SIO. Chaque indicateur est assorti d'un plan de conformité établi par le SIO et validé par les pairs évaluateurs. Le Guide d'autoévaluation, qui oriente les plans de travail et la planification stratégique, permet l'amélioration continue.

Le Schéma de couverture de risques – Évaluation des risques locaux fait office de plan de gestion des risques intégré pour le SIO. Il s'agit d'une analyse détaillée du déploiement qui établit les procédures de distribution et de concentration de ses biens fixes et mobiles. Ce document l'aide à créer une équipe qui lui permettra d'intervenir de façon sécuritaire et efficace, selon les pratiques exemplaires du secteur, en cas d'incendie, de sauvetage, d'intervention médicale d'urgence et d'intervention spéciale, ainsi qu'à définir des délais d'intervention cadrant avec les normes du secteur.

Les grandes organisations du secteur des services d'incendies, comme le Bureau du commissaire des incendies et la National Fire Protection Association, ont adopté un modèle de déploiement fondé sur les risques et reposant sur les délais d'intervention d'une équipe d'intervention efficace (nombre de pompières et pompiers) en présence des risques propres à chaque communauté (densité de population et types de bâtiments), selon l'arrivée de la première équipe sur les lieux. Grâce au Schéma de couverture de risques, le SIO a modifié sa stratégie de déploiement pour qu'elle cadre avec les pratiques exemplaires du secteur. Il a également adopté un modèle de déploiement fondé sur les risques et reposant sur une équipe d'intervention efficace et des délais d'intervention internationalement reconnus. Ces normes ont ensuite été appliquées à toute la ville et utilisées pour lancer une étude sur l'emplacement des casernes de pompiers, qui sera présentée au Comité et au Conseil plus tard durant le présent mandat.

L'agrément du Service des incendies d'Ottawa est réévalué tous les cinq ans. Chaque année, le SIO doit présenter un rapport de conformité faisant le point sur les exigences d'agrément. Pour faciliter le maintien de sa conformité, il a produit un cadre d'évaluation du rendement exhaustif couvrant tous les indicateurs essentiels de rendement.

Ces mesures du rendement permettent d'améliorer les rapports sur le rendement opérationnel du point de vue de l'exactitude statistique et de produire un rapport trimestriel comprenant tous les indicateurs clés. Grâce au processus d'agrément, le SIO continuera de fournir des services de qualité à Ottawa et de jouer un rôle primordial dans la production d'un nouveau plan stratégique.

Les services des incendies municipaux 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 d'intervention et le nombre de ressources nécessaires. L'ancien schéma avait 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](#)).

La version à jour du Schéma de couverture de risques – Évaluation des risques locaux repose sur les risques et l'analyse de la croissance, la demande de services et les tendances en matière d'incidents, ainsi que les pratiques

exemplaires du secteur. Le SIO évalue les délais d'intervention du premier engin arrivé sur les lieux et de l'équipe d'intervention efficace au 90^e centile.

On entend par « premier arrivé » le premier engin d'incendie à se rendre sur les lieux d'un incident, et par « équipe d'intervention efficace » la quantité minimale de pomprières et pompiers et d'équipement devant arriver sur les lieux d'un incident donné dans un délai maximal prescrit. Le Schéma précise l'équipe d'intervention efficace pour chaque type d'intervention.

Le rapport Schéma de couverture de risques – Évaluation des risques locaux (document 2) détaille le rendement relatif aux délais d'intervention totaux du SIO pour les incendies, les urgences médicales, les sauvetages et les incidents impliquant des matières dangereuses.

Incidence de la modification des matériaux de construction et des changements climatiques

La modification des matériaux de fabrication et de construction, et le changement des conditions de lutte contre les incendies, influent profondément sur le paysage opérationnel du Service des incendies d'Ottawa, qui doit s'adapter rapidement aux nouveaux défis.

On observe surtout que la conception des bâtiments modernes, les pratiques de construction et les matériaux utilisés évoluent, par exemple le recours accru à des matériaux synthétiques et à du plastique contenant des hydrocarbures. Pour cette raison, les incendies produisent plus de chaleur et de la fumée noire, dense et hautement toxique, donc les pomprières et pompiers doivent arriver plus rapidement sur les lieux pour lutter efficacement contre les flammes.

L'augmentation généralisée des feux de forêt a aussi alerté le SIO sur les causes, les conséquences et les stratégies de réduction des risques en la matière. L'empiétement humain sur les espaces verts contribue à la hausse des feux de forêt causés par des activités humaines, ce qui représente un défi de plus pour les organismes de lutte contre les incendies comme le SIO. En outre, les changements climatiques ont augmenté la fréquence et la gravité de diverses situations d'urgence, comme les pannes de courant, les inondations, les tornades, les vents violents et les tempêtes de verglas. Ces événements demandent au SIO de plus en plus de déploiement de ressources, de planification stratégique et d'interventions coordonnées pour protéger Ottawa.

Malgré ces défis complexes, le SIO continue d'évaluer et de prévoir proactivement l'incidence des changements climatiques sur ses opérations de lutte contre les incendies, notamment par des considérations stratégiques sur les futurs niveaux de service, l'investissement dans de nouvelles méthodes de formation, l'amélioration des véhicules et de l'équipement, et l'adoption de technologies novatrices. En s'adaptant à ces changements et en appliquant des mesures proactives, le SIO réaffirme son engagement à l'égard de la sécurité, de la résilience et du bien-être de la population, tout en maintenant une excellence opérationnelle face aux nouveaux défis environnementaux.

ANALYSE

Le Service des incendies d'Ottawa (SIO) s'évertue continuellement à répondre aux normes du secteur, voire à les dépasser, pour garantir la sécurité et le bien-être de la population servie. Le modèle mixte de casernes comptant des pompières et pompiers professionnels et volontaires donne lieu à une approche collaborative et communautaire. Face aux défis posés par la géographie unique d'Ottawa, le SIO montre sa capacité d'adaptation et sa volonté de surmonter les obstacles et de fournir un service efficace. Il s'est d'ailleurs fixé des indicateurs de rendement après avoir analysé les normes internationales, les pratiques exemplaires du secteur, ses capacités actuelles et les ressources à sa disposition. Des objectifs internes d'amélioration du rendement ont aussi été définis pour chaque service d'urgence fourni par le SIO.

Les réalisations et les objectifs décrits dans le présent rapport témoignent d'un engagement continu à l'égard de la sécurité des biens, des résidentes et résidents et des visiteuses et visiteurs d'Ottawa.

Rendement

L'analyse des données enregistrées en 2023 montre que le nombre d'appels, d'incidents et d'interventions avec engins d'incendie augmente de manière importante. Malgré cela, les normes pour les délais d'intervention ont été respectées dans toutes les catégories durant l'année.

Volume d'appels

Le nombre d'appels passés au Centre des communications du SIO a augmenté dans la dernière année. Il est passé de 99 596 en 2022 à 106 667 en 2023. Le tableau 7 du document 1 montre le volume d'appels dans les cinq dernières

années. Celui de 2023 est supérieur de 15 % à la moyenne des quatre dernières années.

L'augmentation des appels est généralisée dans l'ensemble des services d'urgence. Le SIO a quant à lui enregistré une augmentation de 24 % des interventions médicales visées par l'entente d'intervention hiérarchisée. Une telle intervention nécessite l'intervention coordonnée de trois services d'urgence à différents types d'urgences médicales.

En 2023, le nombre de fausses alertes a encore bondi. Les fausses alertes au feu ont augmenté de 14 %, principalement en raison du manque d'entretien des alarmes incendie dans les bâtiments où elles sont obligatoires, en vertu du Code de prévention des incendies de l'Ontario, et parce que les tests d'alarmes ne sont pas préalablement communiqués aux centres de répartition.

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

Nombre d'incidents

En 2023, le SIO est intervenu 85 910 fois avec ses véhicules dans 33 114 incidents, ce qui représente une augmentation de 16 % du nombre d'incidents, et une augmentation de 15 % du nombre d'interventions avec engins d'incendie par rapport à 2022. Ces chiffres sont attribuables à la croissance démographique, au développement et aux phénomènes météorologiques extrêmes.

Plus la population d'un secteur augmente, plus la probabilité d'incendie est élevée. Plus de gens veut dire plus de résidences, de commerces et d'infrastructures où des incendies et des situations d'urgence sont susceptibles de se produire. De plus, en raison de la croissance et de l'expansion, on constate une augmentation du nombre de bâtiments, de zones résidentielles et d'établissements commerciaux. Cette augmentation est à l'origine de plus d'incendies et d'urgences causés par des facteurs comme les dangers liés aux travaux, les défaillances électriques ou les erreurs humaines. Enfin, les événements météorologiques extrêmes et les changements climatiques entraînent des phénomènes naturels plus violents et fréquents, comme des tempêtes, des inondations et des feux de forêt. Ces phénomènes sont à l'origine d'un grand nombre de situations d'urgence, notamment des incendies de

structure, des feux d'herbe ou de broussailles et des incidents liés à des dommages causés par une tempête.

Le tableau 1 du document 1 montre le nombre d'incidents lors desquels le SIO est intervenu de 2019 à 2023, et le tableau 2, le nombre d'interventions avec engins d'incendie pour la même période. Plusieurs facteurs peuvent influencer sur les délais d'intervention d'une année à l'autre, notamment les chantiers, les conditions météorologiques, le moment de la journée, les mouvements 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.

Le tableau 2 du document 1 montre le nombre total d'appels par type d'incident entre 2019 et 2023.

Volume d'interventions avec engins d'incendie

En 2023, le SIO a enregistré 85 910 interventions avec engins d'incendie, ce qui représente une augmentation de 15 % par rapport à 2022.

Le tableau 3 du document 1 montre le nombre d'interventions de ce type de 2019 à 2023.

Normes relatives aux délais d'intervention

En 2023, le Service des incendies d'Ottawa a respecté les normes relatives aux délais d'intervention dans toutes les catégories.

Les tableaux 3 et 4 du document 1 montrent les délais d'intervention totaux du premier engin arrivé sur les lieux au 90^e centile pour chaque type d'incident entre 2019 et 2023.

Les tableaux 5 et 6 du document 1 montrent les délais d'intervention totaux de l'équipe d'intervention efficace au 90^e centile pour chaque type d'incident entre 2019 et 2023.

La demande en services d'urgence augmente avec la croissance et l'expansion d'Ottawa. Puisque les nouvelles zones résidentielles et commerciales doivent être suffisamment servies par les casernes de pompiers, il faut que celles-ci soient stratégiquement situées pour servir les quartiers en expansion. En effet, le nombre total d'appels reçus influe fortement sur les délais d'intervention. Plus la population d'Ottawa croît, plus le nombre d'incidents augmente. En outre, la

hausse de l'urbanisation et la construction d'infrastructures de plus en plus complexes font augmenter la charge de travail du SIO.

Les projets de construction et les fermetures de route changent les itinéraires de déplacement. Les détours et les routes obstruées peuvent retarder les camions d'incendie se dirigeant vers les lieux d'un incident. Le SIO doit donc s'adapter au changement de circulation routière attribuable aux travaux. Le délai d'intervention peut aussi varier selon le moment de la journée. Durant les heures de pointe, la congestion routière retarde parfois les camions d'incendie. Les interventions de nuit posent quant à elles différents problèmes liés à la visibilité et à la dotation en personnel.

Les phénomènes météorologiques extrêmes, comme les fortes chutes de neige, les tempêtes de verglas et les inondations, influent sur les délais d'intervention. Les chaussées glissantes, le manque de visibilité et les conditions dangereuses poussent les services d'urgence à prendre des précautions supplémentaires pendant leurs interventions. Par ailleurs, la congestion routière urbaine allonge les temps de déplacement. La croissance démographique ottavienne et l'intensification de la densité urbaine contribuent à l'augmentation des embouteillages. Les services d'urgence ont donc absolument besoin d'itinéraires efficaces et d'information sur la circulation en temps réel pour intervenir rapidement.

Quand des ressources sont envoyées sur les lieux d'un incident (comme un grand incendie ou un accident majeur), les casernes de pompiers à proximité peuvent être temporairement accaparées. Cela signifie que d'autres casernes doivent répondre à plus d'appels, ce qui peut rallonger les délais d'intervention à ces endroits. Le SIO exerce ses activités à partir de 45 casernes de pompiers stratégiquement situées. Or, la répartition géographique des casernes influe sur le délai d'intervention. Ainsi, le personnel des stations à proximité du lieu d'un incident peut arriver plus vite sur place que celui de stations plus éloignées, qui passe plus de temps sur la route.

Le Service des incendies d'Ottawa doit composer avec un environnement dynamique d'incidents, la croissance démographique et des défis changeants. En prenant en compte ces facteurs et en adoptant des mesures stratégiques, il s'efforce de fournir des services d'intervention d'urgence rapides et efficaces à la population, dans une ville qui continue de croître et de prendre de l'expansion.

Sensibilisation et prévention des incendies

En 2023, le personnel de prévention des incendies a reçu 1 079 demandes d'information sur la sécurité-incendie. Au cours de l'année, l'équipe de sensibilisation du public a participé à 487 événements éducatifs. L'équipe de prévention des incendies a aussi repris la campagne de porte-à-porte « Réveillez-vous! Procurez-vous un détecteur de fumée qui fonctionne », plus efficace que la version virtuelle, qui existe encore cependant. Dans le cadre de ce programme, les résidentes et résidents sont invités à tester leur avertisseur de fumée et leur avertisseur de monoxyde de carbone, à en remplacer les piles et à en vérifier la date de péremption. Cette sensibilisation à la sécurité-incendie à domicile mettant de l'avant l'importance d'avoir un avertisseur de fumée fonctionnel s'est déroulée dans plus de 13 830 résidences.

Le programme Après l'incendie a été refondu pour fournir de l'information sur la sécurité-incendie aux résidentes et résidents peu de temps après un incendie majeur dans leur voisinage. Des agentes et agents de prévention des incendies ont visité les habitations de ces zones pour discuter de l'importance d'avoir des détecteurs fonctionnels et encourager les résidentes et résidents à avoir un plan d'évacuation. Les agentes et agents ont effectué 500 visites de ce type en 2023.

D'autre part, en 2023, Enbridge Gas a fait don de plus de 1 000 avertisseurs de fumée avec détection de monoxyde de carbone au SIO. Le personnel les a installés dans des résidences où il n'y en avait pas, en l'occurrence des habitations désignées par la Société d'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 en décembre 2023.

Inspections et application du Code de prévention des incendies

Les inspectrices et inspecteurs du SIO s'assurent que les bâtiments d'Ottawa respectent le Code de prévention des incendies de l'Ontario. Elles et ils mènent des inspections dans différents contextes : délivrance de permis à certaines entreprises (garages, salles publiques et restaurants) et 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 une pompière ou un pompier. Des inspections proactives permettent de vérifier si un bâtiment doit être modernisé.

Lorsqu'elles et ils relèvent des infractions au Code de prévention des incendies de l'Ontario, les inspectrices et inspecteurs collaborent avec la ou le propriétaire pour établir un calendrier approprié de mise en conformité. Si les lieux ne satisfont pas aux exigences dans les délais prévus, des mesures coercitives sont prises. En 2023, les agentes et agents de prévention des incendies ont effectué plus de 3 000 inspections. Certaines étaient des inspections annuelles obligatoires dans les établissements hébergeant des personnes vulnérables pour que les logements des aînées et aînés et des personnes en situation de handicap soient sécuritaires et conformes au Code. 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, une enquêtrice ou un enquêteur du SIO mène une enquête sur place. Cette personne recueille et analyse des données détaillées sur l'incendie, puis rédige un rapport. Cette enquête vise à trouver la ou les sources d'inflammation, à déterminer comment le feu s'est amplifié et propagé, et à comprendre la séquence des événements ayant mené à l'inflammation des matières combustibles. La cause de l'incendie est ensuite communiquée au Bureau du commissaire des incendies. En 2023, le SIO a enquêté sur 279 incendies.

Interventions clés

En 2023, le Service des incendies d'Ottawa (SIO) est intervenu lors d'incidents graves et complexes.

Explosion à Orléans (15 février 2023)

En février, le SIO a dû gérer un incident majeur : une explosion dans le quartier Orléans. Dans un tel cas, l'intervention doit être coordonnée et rapide.

L'explosion est probablement à l'origine de dommages structuraux, de blessures et d'incendies constatés dans le secteur. Les effectifs ont travaillé sans relâche pour maîtriser la situation, fournir de l'assistance médicale et sécuriser la zone.

Tempête de verglas (du 8 au 10 avril 2023)

La tempête de verglas d'avril a engendré des conditions difficiles. L'accumulation de glace sur les lignes électriques et dans les arbres a entraîné des pannes de

courant généralisées. Le SIO a joué un rôle capital dans l'assurance de la sécurité publique durant cette catastrophe naturelle. Ses effectifs ont participé aux évacuations, à la prise en charge des lignes électriques où le courant avait été interrompu et à la gestion des inondations causées par la fonte de la glace et de la neige.

Tornade à Barrhaven (13 juillet 2023)

Les tornades sont rares, mais dévastatrices. En juillet, une tornade a frappé le quartier Barrhaven, détruisant maisons, infrastructures et aménagements paysagers. Le SIO a réagi rapidement en secourant des personnes coincées, en sécurisant des zones dangereuses et en prévenant d'autres dommages. La concertation avec d'autres services d'urgence a été essentielle.

Tornade à Findlay Creek (3 août 2023)

Une autre tornade, à Findlay Creek, a présenté des défis considérables. Le SIO a mobilisé des ressources pour évaluer les dommages, retirer les débris et venir en aide aux personnes touchées. Les tornades provoquent souvent des scènes de chaos exigeant une communication efficace et le déploiement stratégique de personnel et d'équipement.

Pluie torrentielle (du 27 au 29 août 2023)

Les pluies torrentielles peuvent entraîner des crues éclair et des pannes de courant. En août, une quantité de pluie abondante est tombée à Ottawa, ce qui a mené à des inondations localisées. Les pompières et pompiers sont venus en aide aux résidentes et résidents des secteurs touchés, ont évacué des personnes vulnérables et ont assuré la sécurité près des endroits posant des risques électriques. Leur intervention rapide a permis de limiter les dommages matériels et de protéger des vies.

Incendie et panne de courant dans un hôpital général (5 octobre 2023)

Les incendies dans les établissements de santé exigent une attention immédiate. En octobre, un incendie s'est déclaré dans un hôpital général, mettant en péril la sécurité de la patientèle et l'intégrité des infrastructures essentielles. Le SIO a rapidement contrôlé les flammes, évacué la patientèle et permis la poursuite des soins. La panne de courant qui s'est ensuivie a ajouté à la complexité de la situation, démontrant la nécessité d'être prêt et de pouvoir s'adapter.

Manifestations de plus en plus importantes et fréquentes à Ottawa (toute l'année 2023)

Les manifestations gagnent en fréquence et en importance. Le SIO a su affronter ce défi et assurer la sécurité durant ces événements. Son unité de soutien en cas d'incendie a été essentielle au contrôle des foules, au maintien de la sécurité publique et à la collaboration avec les forces de l'ordre. L'atteinte d'un équilibre entre, d'une part, la gestion d'une manifestation et, d'autre part, les responsabilités associées aux interventions d'urgence, exige coordination et formation spécialisée.

Le SIO a fait preuve de résilience, d'adaptabilité et de professionnalisme dans ses interventions lors de ces incidents. Son engagement à protéger la population demeure inébranlable, même en cas d'urgences particulièrement complexes.

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

Le SIO s'est engagé à soutenir l'équité, la diversité et l'inclusion au travail et dans les multiples communautés et quartiers d'Ottawa. Il a plusieurs programmes permettant de répondre aux besoins de divers groupes et de différentes personnes.

Stratégie de recrutement et d'embauche

En 2023, le SIO a adopté une nouvelle stratégie de recrutement et d'embauche pour attirer davantage de personnes qualifiées issues de la diversité et stimuler la diversité de son effectif afin que celui-ci reflète la démographie d'Ottawa. Il surveille de près l'efficacité de cette stratégie pour garantir la sélection et le recrutement de personnes de premier ordre représentant ses valeurs de diversité et d'inclusion.

Le processus propose notamment aux candidates et candidats de remplir le questionnaire d'auto-identification Comptez-moi! Cet outil s'inscrit dans la volonté de la Ville et du SIO d'obtenir des données démographiques et de la rétroaction pour mieux comprendre et traiter les enjeux d'équité, de diversité et d'inclusion s'appliquant aux candidates et candidats. Les questions touchent divers facteurs démographiques pertinents comme l'âge, le genre, l'origine ethnique, la langue et le handicap. Les données recueillies aident le SIO à évaluer sa démarche d'inclusivité et à cerner ce qu'il doit améliorer.

En 2023, le SIO a embauché 53 pompières et pompiers, ce qui a permis de pourvoir des postes essentiels. La Direction des opérations rurales a, quant à

elle, intégré 59 pompières et pompiers volontaires à ses rangs, au bénéfice des capacités de lutte contre les incendies en secteur rural. Fait intéressant : parmi les pompières et pompiers recrues de 2023, 19 % sont des femmes, et 17 % appartiennent à la diversité. Il s'agit d'un pas vers la diversité de genre dans la profession. Pour la même période, les pompières représentaient 14 % des recrues en milieu rural, démontrant les efforts investis pour intéresser diverses personnes au métier de pompière et pompier et les recruter.

Le SIO maintient son engagement à œuvrer activement pour attirer les femmes et les membres de groupes issus de la diversité envisageant une carrière de pompière ou pompier. Il reconnaît que la diversification de son effectif sur les plans du genre et de l'origine ethnique enrichit non seulement l'organisation, mais aussi sa réponse à l'éventail de besoins de la population d'Ottawa. En cultivant un environnement inclusif et accueillant, le SIO cherche à attirer et à retenir les candidatures les plus prometteuses, tous horizons confondus, pour avoir un effectif solide et représentatif dévoué à l'excellence du service.

Camp FPEF (femmes pompières en formation)

Le Camp FPEF, une initiative novatrice du SIO, a transformé le paysage en encourageant les jeunes femmes à faire carrière dans un milieu traditionnellement masculin. Le Camp FPEF a accueilli sa première cohorte en 2010, donnant le coup d'envoi à une aventure avant-gardiste qui a inspiré des jeunes femmes à devenir pompières. Cet événement historique a jeté les bases du Camp FPEF, mais a aussi servi de pivot à la création de Fire Service Women Ontario, une organisation sans but lucratif œuvrant à faire progresser l'équité de genre dans les métiers de lutte contre les incendies.

L'instauration du Camp FPEF a été largement saluée dans le milieu et au-delà. Il s'agit du premier camp de la sorte au pays destiné aux jeunes femmes, constituant un précédent historique en faveur de l'inclusivité et de la valorisation dans un milieu à prédominance masculine. L'engagement à l'égard de l'équité et de la diversité du Camp FPEF a été reconnu par des nominations au Prix pour l'équité et la diversité de la Ville, soulignant son importance comme vecteur de changement positif.

Dans les 15 dernières années, le Camp FPEF a continué d'inspirer et de motiver les futures leaders de la lutte contre les incendies. Avec 320 campeuses et 24 jeunes femmes prêtes à rejoindre les rangs chaque été, ses retombées sur la prochaine génération de femmes de tête dans ce milieu sont indéniables. La

levée des frais d'inscription – une manifestation de l'engagement à l'égard de l'inclusion – élimine d'ailleurs tout obstacle financier à la participation à cette expérience transformatrice.

Cette initiative s'est vu décerner un médaillon du maire pour les agents de changement, qui en souligne l'héritage durable comme vecteur de transformation et de motivation. Le camp donne corps à l'engagement du SIO à outiller les jeunes femmes pour qu'elles réussissent, à éliminer les obstacles et à cultiver la diversité et l'inclusion dans les services d'incendie et d'urgence.

Programme des Aventuriers du Service des incendies d'Ottawa

Ce programme, une initiative collaborative entre le SIO et Scouts Canada, offre à des jeunes de 14 à 18 ans une occasion unique de se familiariser avec le quotidien des pompières et pompiers et d'acquérir de précieuses compétences de lutte contre les incendies.

Le programme des Aventuriers propose aux jeunes de plonger dans le monde de la lutte contre les incendies avec des activités, des ateliers et des interactions pratiques aux côtés du personnel du SIO. Les participantes et participants peuvent donc acquérir des connaissances pratiques sur les techniques et l'équipement de lutte contre les incendies ainsi que sur les protocoles d'intervention d'urgence.

Au-delà du volet technique, le programme donne un aperçu intéressant des aspects difficiles, mais aussi des aspects valorisants, du métier de pompière et pompier. On y met de l'avant des qualités associées au travail d'équipe, au leadership et au service à la collectivité, qualités essentielles à une carrière dans le milieu.

Le programme a été lancé en 2019 avec une première cohorte de 12 jeunes, qui se sont réunis environ deux fois par mois pour apprendre de pompières et pompiers d'expérience et participer à des activités pratiques.

Reconnaissant les besoins en constante évolution des jeunes issus de la diversité, le SIO a adapté le programme au fil du temps pour en assurer la pertinence et le caractère inclusif. En 2023, le programme a été grandement bonifié sur les plans de l'équité, de la diversité et de l'inclusion.

Le SIO a rayonné vivement auprès d'un éventail plus large de jeunes, veillant à ce que le programme soit accessible à des gens d'une multitude d'horizons, de

cultures et de communautés, et que la participation soit plus diversifiée. En accueillant des jeunes de genres, d'origines ethniques, de capacités et de milieux socioéconomiques différents, le programme reflète le riche mélange de la population ottavienne.

Le SIO a donné une formation sur les compétences culturelles aux membres du personnel contribuant au programme, pour les aider à comprendre et à valoriser les points de vue et besoins uniques des jeunes issus de la diversité. La formation comprenait des activités honorant la diversité, favorisant la compréhension et cultivant un sentiment d'appartenance. Les personnes participantes ont obtenu de l'information sur les traditions culturelles, les langues et les coutumes, des éléments essentiels à la création d'un environnement inclusif.

Au-delà des expériences immédiates, le programme des Aventuriers met l'accent sur les possibilités de s'instruire. Les participantes et participants explorent divers parcours professionnels en lutte contre les incendies, dont l'éducation postsecondaire, les certificats et la formation spécialisée. Le SIO encourage les aventuriers à envisager une carrière de pompière ou pompier et donne des conseils sur la formation à suivre pour poursuivre cette carrière gratifiante.

Ce programme enseigne non seulement des compétences de lutte contre les incendies, mais suscite aussi un sentiment d'appartenance à la communauté, de résilience et d'inclusion. En embrassant la diversité et en s'adaptant aux besoins changeants, le programme inspire la prochaine génération de pompières et pompiers et rend la communauté plus forte et compatissante.

Promotion de la diversité et de l'inclusion par le Programme des ambassadeurs

Le Programme des ambassadeurs du Service des incendies d'Ottawa (SIO) est une initiative dynamique invitant vivement les membres du personnel à opérer des changements ayant de l'influence dans leurs communautés. En voici les principaux aspects.

En 2023, ce programme a continué de constituer une occasion unique pour le personnel du SIO. Les ambassadrices et ambassadeurs se servent de leurs vécus et de leurs expériences pour remettre en question les perceptions et déconstruire les stéréotypes associés au métier de pompière et pompier. En racontant leur parcours, leurs difficultés et leurs réussites, ces personnes

cherchent à inspirer les autres et à démontrer qu'une carrière en lutte contre les incendies est aussi intéressante que gratifiante.

Les ambassadrices et ambassadeurs donnent des présentations à divers groupes communautaires, associations et assemblées informelles. Leur objectif est d'échanger avec divers publics et de donner un aperçu du métier de pompière et pompier.

Ces présentations abordent notamment les compétences nécessaires, les cheminements de carrière et l'influence positive des pompières et pompiers sur leur milieu. Les ambassadrices et ambassadeurs rectifient les idées erronées et encouragent les personnes de tous les horizons à envisager une carrière en lutte contre les incendies.

L'établissement de liens et la création d'occasions d'interaction sont essentiels à la stratégie de recrutement du SIO. Les ambassadrices et ambassadeurs cherchent avant tout à créer des liens avec des jeunes et des groupes communautaires sous-représentés, ce qui permet de susciter de l'intérêt à l'égard du programme, de déconstruire les mythes et d'encourager des personnes issues de la diversité à envisager une carrière de pompières ou pompiers.

Dans le cadre de sa stratégie globale, le SIO a fondé, en 2021, le groupe de travail des ambassadeurs, qui joue un rôle essentiel dans la promotion de l'équité, de la diversité et de l'inclusion. Ce groupe, qui collabore avec le comité d'équité, de diversité et d'inclusion des Services de protection et d'urgence, s'emploie notamment à instaurer une culture de travail ouverte dans toutes les divisions du SIO.

Dans la dernière année, ce groupe s'est activement impliqué dans la communauté. Les ambassadrices et ambassadeurs ont visité des écoles, discuté avec des étudiantes et étudiants, parlé de leurs expériences et inspiré la prochaine génération de pompières et pompiers. Elles et ils ont aussi participé à des salons de l'emploi de conseils scolaires, où elles et ils ont répondu à des questions et parlé des carrières en lutte contre les incendies.

Dans le cadre du programme, des présentations sont aussi données à des organismes locaux, à qui on explique l'importance de la diversité dans les services de lutte contre les incendies. Le groupe de travail fait aussi partie d'un

groupe national sur l'équité, la diversité et l'inclusion, ce qui lui permet de contribuer à des discussions et à des initiatives plus vastes.

Le Programme des ambassadeurs du SIO promeut activement la diversité, déconstruit les stéréotypes et favorise un environnement inclusif. En racontant leurs vécus et en interagissant avec diverses communautés, les ambassadrices et ambassadeurs jouent un rôle capital dans la définition de l'avenir de la lutte contre les incendies à Ottawa.

Planification stratégique

En 2023, le SIO a modifié ses priorités stratégiques, ce qui témoigne de son engagement à améliorer continuellement les services d'urgence offerts à la population, 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 l'aideront à saisir les occasions qui se présentent, à relever les prochains défis et à s'assurer que les projets et les programmes appuient la prestation de services approuvés par le Conseil.

Engagement à l'égard de l'amélioration continue

Le respect des exigences provinciales de formation et de reconnaissance professionnelle des pompières et pompiers par un modèle de prestation durable figure parmi les principaux objectifs de cette priorité. Ainsi, le SIO reconnaîtra la capacité professionnelle de tout le personnel de lutte contre les incendies, notamment pour la lutte contre les incendies extérieurs et intérieurs, la formation des agentes et agents, les communications d'urgence et la répartition, ainsi que pour l'ensemble des services spécialisés fournis en lien avec les matières dangereuses, les sauvetages par câble, l'effondrement de structures, et les sauvetages en eaux vives, en eau 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 pour

stimuler l'amélioration continue et le rendement dans les principaux secteurs d'activité.

Travail dans la communauté

Parmi les principaux objectifs de cette priorité, citons la bonification des partenariats et des relations avec les groupes chargés du logement communautaire pour faire de la sensibilisation à la sécurité incendie et à la sécurité des personnes, en mettant l'accent sur la nécessité d'avoir un avertisseur de fumée fonctionnel à chaque étage et à l'extérieur de chaque chambre, ainsi qu'un détecteur de monoxyde de carbone fonctionnel et un plan d'évacuation en cas d'incendie.

Le SIO veut refléter la population qu'il sert. L'inclusion, tout le monde y gagne! À mesure que la population se diversifie, le SIO accroît ses interactions avec la communauté 2SLGBTQ+ et renforce la confiance que celle-ci lui témoigne. Le SIO planifie et offre des programmes et services favorisant ces relations et stimulant les occasions d'interaction avec d'autres groupes communautaires sous-représentés.

Soutien du personnel

L'un des principaux objectifs de cette priorité est de préparer et d'offrir des programmes de santé mentale efficaces et pertinents. Bien que les pompières et 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 les interventions et ne fournit pas de ressources à ce sujet. Ces personnes, souvent les premières sur les lieux, sont régulièrement exposées à de graves incidents et à des événements traumatisants qui leur font courir un risque accru de troubles de stress post-traumatique (TSPT), de stress causé par un incident grave ou d'autres maladies mentales. Les premiers répondants 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, ainsi que par un roulement de personnel élevé. Le SIO veut prévenir et réduire les problèmes de santé mentale tout en s'attaquant aux obstacles associés au recours à de l'aide, comme le manque de compréhension ou la stigmatisation.

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 caserne de pompiers 45

La nouvelle caserne de pompiers du chemin March, qui a officiellement ouvert ses portes le 11 mars 2024, améliore considérablement les capacités d'intervention d'urgence à Kanata-Nord et à South March. Cette caserne a été stratégiquement établie pour améliorer le délai d'intervention et le délai de sortie des premiers répondants afin d'assurer l'efficacité de l'équipe d'intervention dans cette zone. La caserne est équipée de ressources de pointe et dotée de pompières et pompiers dévoués, urbains et ruraux, prêts à servir et à protéger la population.

Le besoin de relocaliser cette caserne et d'y affecter du personnel pour répondre à l'accroissement de la densité urbaine à Kanata-Nord a été signalé au Conseil dans l'étude sur l'emplacement des casernes de pompiers réalisée en 2015. Les plans ont été intégrés au processus de développement communautaire, puis du financement a été débloqué et des terrains acquis.

En 2023, une autopompe a été achetée pour répondre aux besoins de l'effectif, ce qui cadrerait avec l'échéancier d'occupation initial. L'ajout de deux pompières ou pompiers par peloton vise à respecter les exigences d'intervention, selon les risques associés à la densité urbaine, et à élargir l'équipe d'intervention d'urgence dans cette communauté en croissance.

Caserne de pompiers 81

La planification de la rénovation de la station 81, à Stittsville, est en cours. Cela permettra d'ajouter quatre pompières ou pompiers professionnels à l'équipe de l'autopompe. Le personnel a commencé à planifier l'expansion de la caserne 81, située au 1631, rue Stittsville Main, qui deviendra une caserne mixte, ajoutant quatre pompières ou pompiers professionnels à l'effectif volontaire existant. Les coûts d'immobilisation du projet seront absorbés par les redevances d'aménagement et les taxes.

Alerte et 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 effectifs volontaires.

En 2023, le SIO a collaboré avec Bell pour réaliser des tests d'acceptation du système et améliorer la configuration et la zone de couverture de la radiomessagerie. Le déploiement est prévu pour le début 2024. Le remplacement du système d'alerte constitue maintenant un projet distinct, qui se poursuivra en 2024.

Projet de centre d'entraînement

Le SIO a analysé les options d'aménagement d'un centre intégré d'entraînement et de recherche. Le centre actuel a été construit en 1977 pour répondre aux besoins du Service des incendies de l'ancienne Ville d'Ottawa. Vu la croissance de la ville depuis la fusion, les travaux de construction à proximité et la condamnation de la maison d'exercice des incendies, le centre a atteint sa limite pour ce qui est d'assurer une formation efficace. La population d'Ottawa devrait se chiffrer à 1,4 million de personnes d'ici 2046, en hausse notable de 40 % depuis 2018, comme l'indique le tableau ci-après. Cette croissance pèsera sur les actifs et les services existants, ce qui exige le renouvellement ou l'augmentation des actifs pour répondre aux besoins grandissants.

Des partenaires communautaires ont été sélectionnés pour que le nouveau centre convienne à une multitude d'utilisatrices et utilisateurs différents, ce qui a permis d'établir une structure viable sur le plan financier pour la construction, la mise en service, l'utilisation et l'entretien. Une entente de partenariat public-privé est une option, vu le surplus de terrains commerciaux que compte actuellement Ottawa.

D'ici là, le SIO a entrepris plusieurs initiatives de formation et de perfectionnement continu, notamment la modification de ses formations sur la réduction de la fumée et du bruit, et l'aménagement temporaire d'un site sur un terrain de 18 acres appartenant aux Services des déchets solides, sur le chemin Barnsdale. Pour l'équipement nécessaire aux formations, on s'en tient à des systèmes modulaires qui pourront être relocalisés, dont un dispositif roulant

alimenté au propane, des simulateurs d'incendie de voitures et une unité modulaire de lutte contre les incendies de bâtiments de marque Dräger.

Le SIO continue à travailler avec des partenaires des directions générales des finances, de la planification et de l'aménagement afin de préparer des estimations préliminaires des coûts pour la construction d'un centre d'entraînement convenant à la fois à ses activités et à celles des autres services d'urgence. Ces estimations intègrent des projections des besoins en croissance requis pour servir la population grandissante de la ville, une évaluation des améliorations nécessaires pour répondre aux exigences d'accessibilité, les commentaires de divers spécialistes, les exigences de formation aux opérations spéciales, et les besoins associés aux nouvelles normes de formation à la lutte contre les incendies.

Regard sur l'avenir

Personnel professionnel dédié en santé mentale

En 2023, le Service des incendies d'Ottawa (SIO) a fait un pas de plus pour prioriser le bien-être psychologique de son personnel. Elle a en effet embouché un poste temporaire de professionnelle ou professionnel de la santé mentale à temps plein, dont la ou le titulaire fournira le soutien psychologique essentiel à l'amélioration du mieux-être et à la réduction des blessures de stress opérationnel. La décision d'allouer des ressources à la santé mentale s'inscrit dans l'approche proactive adoptée par le SIO pour résoudre les difficultés des intervenantes et intervenants d'urgence, qui travaillent dans des environnements très stressants.

L'ajout de ce poste temporaire est justifié par l'augmentation constante des réclamations à la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail et des demandes de congés de maladie du personnel. En offrant des services de soutien spécialisés, le SIO cherche à cultiver un environnement de travail plus sain et à promouvoir le mieux-être global de son équipe dévouée. Cet accent sur la santé mentale cadre avec son engagement à soutenir ses effectifs dans leurs fonctions, et à favoriser leur santé et leur résilience personnelles.

Le SIO a examiné la possibilité de faire de ce poste un poste équivalent temps plein permanent. La conception stratégique de ce poste vise à répondre aux

besoins en santé mentale et à assurer une pérennité dans l'accès aux services de soutien essentiels.

En intégrant des ressources dédiées en santé mentale à sa structure, le SIO souhaite consolider son engagement à l'égard de la résilience et du mieux-être de son personnel, et améliorer ses services globaux à la population d'Ottawa.

Programme de soutien par les pairs et formation en santé mentale

Le SIO s'engage à préserver la santé physique et mentale de l'ensemble de son personnel. À ce titre, il continue d'offrir 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. Des occasions de formation continue sont aussi offertes aux membres du personnel pour les renseigner sur le programme et les encourager à demander de l'aide, au besoin. Le SIO a aussi continué d'enrichir ce programme en lançant la formation En route vers la préparation mentale destinée au personnel. Cette formation, qui porte sur la résilience et la santé mentale et qui vise à répondre aux besoins du personnel et de leur famille, est donnée par des personnes qualifiées (formatrices, formateurs, cliniciennes, cliniciens et fournisseurs).

Nouvelle étude sur l'emplacement des casernes de pompiers en 2025

L'expansion urbaine a considérablement progressé à Kanata-Ouest, à Orléans, à Barrhaven et à Findlay Creek. On observe en outre une croissance dans les communautés rurales, surtout une hausse des résidences unifamiliales et des petites entreprises agricoles. Au sud-est d'Ottawa, un secteur d'aménagement notable, actuellement en planification, pourrait accueillir jusqu'à 45 000 personnes. Il s'agira d'un aspect essentiel de l'étude sur l'emplacement des casernes de pompiers de 2025.

En 2008, le SIO a réalisé sa première étude du genre ([ACS2008-CPS-OFS-0001](#)). En 2015, une deuxième étude a été approuvée par le Conseil ([ACS2015-COS-EPS-0021](#)). Depuis, Ottawa a connu une expansion importante, avec notamment une croissance démographique de 7,6 %. En 2025, le SIO présentera une nouvelle étude, qui comprendra des recommandations sur les investissements nécessaires en matière d'installations, de parc de véhicules et de dotation en personnel pour répondre aux pressions associées à la croissance,

au développement, à l'expansion des limites du secteur urbain et aux projections démographiques prévues dans le nouveau Plan officiel.

Conclusion

Le Service des incendies d'Ottawa (SIO) continuera de se concentrer sur la prestation de services, en mettant l'accent sur la prévention des incendies, l'application du Code et la sensibilisation. Ce travail vise à réduire les incendies et à favoriser le respect des mesures de sécurité par la population et les propriétaires pour assurer leur bien-être. Le SIO reconnaît l'importance des pratiques de recrutement et d'embauche qui priorisent l'équité, la diversité et l'inclusion, et reflètent la diversité de la population qu'il sert.

Parallèlement à ces principes fondamentaux, le SIO diffuse ses évaluations du rendement et ses analyses des principales interventions. Cette pratique de transparence assure la cohérence avec les objectifs organisationnels et lui permet de mettre la dernière main à ses initiatives stratégiques, de s'améliorer en continu et de faire preuve d'adaptabilité devant les défis changeants des situations nécessitant une intervention d'urgence.

Les initiatives de santé mentale constituent un poste d'investissement important pour le SIO, avec l'ajout d'une ressource à temps plein qui offrira du soutien psychologique afin d'améliorer le mieux-être du personnel et de réduire les blessures de stress opérationnel. La ou le titulaire de ce poste transmettra au personnel des compétences et des ressources essentielles à la résilience et au mieux-être général. En priorisant la santé mentale, le SIO s'assure que les membres de son effectif sont prêts à faire face, en toute efficacité, aux exigences de leurs postes.

Le SIO est résolu à offrir des services d'urgence efficaces et efficaces à la population d'Ottawa. En insistant sur la prévention des incendies et en effectuant un recrutement diversifié, il continue de s'illustrer dans le milieu canadien de la lutte contre les incendies comme une force dynamique et novatrice qui cherche continuellement à atteindre l'excellence en prestation de services et en sécurité communautaire.

RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES

Il n'y a aucune implication financière associée à ce rapport.

RÉPERCUSSIONS JURIDIQUES

Il n'y a aucune implication juridique associée à ce rapport.

COMMENTAIRES DES CONSEILLÈRES OU CONSEILLERS DE QUARTIER

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

RÉPERCUSSIONS SUR L'ACCESSIBILITÉ

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

RÉPERCUSSIONS SUR LES AUTOCHTONES, LE GENRE ET L'ÉQUITÉ

Le Service des incendies d'Ottawa (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 de genre du SIO sont décrits dans le présent rapport.

PRIORITÉS POUR LE MANDAT DU CONSEIL

Les services du Service des incendies d'Ottawa sont conformes à la priorité pour le mandat du Conseil 2023-2026 visant à faire d'Ottawa une ville qui dispose de logements abordables et où il fait bon vivre.

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 2023 du Service des incendies d'Ottawa

Document 2

Schéma de couverture de risques – Évaluation des risques locaux (rapport du Service des incendies d'Ottawa)