

Subject: 2024 Ottawa Fire Services Annual Report

File Number: ACS2025-EPS-OFS-0002

**Report to Emergency Preparedness and Protective Services Committee on 17
April 2025**

and Council 30 April 2025

Submitted on April 8, 2025 by Paul Hutt, Fire Chief, Ottawa Fire Services

**Contact Person: Dean Johnson, Specialist, Strategic Programs and Projects,
Emergency and Protective Services**

613-580-2424, ext. 17924, dean.johnson@ottawa.ca

Ward: Citywide

Objet : Rapport annuel 2024 du Service des incendies d'Ottawa

Numéro de dossier : ACS2025-EPS-OFS-0002

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

Rapport soumis le 17 avril 2025

et au Conseil le 30 avril 2025

Soumis le 8 avril 2025 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 villeChoisir

REPORT RECOMMENDATION(S)

That the Emergency Preparedness and Protective Services Committee recommend that Council receive the 2024 Ottawa Fire Services Annual 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 acte du rapport annuel 2024 du Service des incendies d'Ottawa à titre informatif.

EXECUTIVE SUMMARY

This report is a summary of Ottawa Fire Services' activities in 2024, including information about fire protection services, prevention initiatives, performance metrics, ongoing projects, programs, and noteworthy highlights from 2024. The report highlights how Ottawa Fire Services has aligned the service's mission, vision, and values to provide high quality fire programs and services while prioritizing the well-being of staff. This report also fulfills the annual reporting requirement under the Fire Services Establishing and Regulating By-law (No. 2024-279).

Additionally, the Ottawa Fire Services 2024 Annual Report provides information about the successful completion of the 2024-2029 Commission on Fire Accreditation International (CFAI) accreditation process, which included a Community Risk Assessment, Standards of Cover, and the Ottawa Fire Services 2025 Station Location Study. These initiatives feature programs designed to mitigate increased demand for service and ensure the service will continue meeting its emergency response standards as the city grows.

The report aligns with the 2023-2026 Term of Council Priority "a city that has affordable housing and is more liveable for all".

Assumption and Analysis

Ottawa Fire Services is responsible for providing public fire safety education, application of fire safety standards and enforcement, and emergency response for fire suppression, medical emergency calls, rescue operations and other special operations to residents and visitors to the City of Ottawa.

In 2024, the Ottawa Fire Services handled 114,851 communications centre calls, up eight per cent from 2023, and made 85,511 apparatus responses. Unfortunately, there were also 12 fire and incident related fatalities during this timeframe. Ottawa Fire Services responded to a higher number of incidents in 2024 compared to previous years, with a total of 34,372 incidents addressed. This represents a four per cent increase from 2023, which is attributable to a variety of factors including population

growth, urban intensification, materials used in new construction creating hotter and faster spreading fires, and the ongoing demand for medical response services.

In 2024, the Ottawa Fire Services continued to successfully meet the council-approved response times, ensuring timely and efficient emergency responses.

Staff continued to demonstrate dedication and adaptability while maintaining the safety and protection of the nation's capital, showcasing their honour and professionalism in every aspect of their work.

Financial Implications

There are no financial implications to receiving this report for information.

Public Consultation/Input

Ottawa Fire Services did not conduct any public consultation or seek input during the development of the 2024 Annual Report.

Ottawa Fire Services maintains a comprehensive public education program designed to educate and inform residents effectively about fire safety, awareness, and prevention.

RÉSUMÉ

Le présent rapport résume les activités du Service des incendies d'Ottawa (SIO) en 2024, 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 comment le SIO a harmonisé sa mission, sa vision et ses valeurs pour fournir des programmes et services de haute qualité tout en priorisant le bien-être du personnel. Il satisfait aussi aux exigences de production de rapports annuels prévues dans le *Règlement établissant et régissant le Service des incendies d'Ottawa* (n° 2024-279).

Il est aussi question de la réussite du processus d'agrément 2024-2029 de la Commission on Fire Accreditation International (CFAI), pour lequel a été produit un rapport « Schéma de couverture de risques – Évaluation des risques locaux », et de l'étude sur l'emplacement des casernes de pompiers 2025 du SIO. Ces initiatives s'accompagnent de programmes servant à réduire la demande croissante de services et à 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 avec des logements abordables qui est plus vivable pour tous ».

Hypothèses et analyse

Le SIO s'occupe de la sensibilisation du public à la prévention des incendies, de l'application des normes de sécurité-incendie et de l'exécution, 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 nécessaires pour les résidentes et résidents et les visiteuses et visiteurs d'Ottawa.

En 2024, il a traité 114 851 appels au Centre des communications, ce qui représente une hausse de 8 pour cent par rapport à 2023, et a réalisé 85 511 interventions avec engins d'incendie. Malheureusement, 12 décès attribuables à des incendies et à des incidents sont à déplorer. Le SIO est intervenu plus souvent en 2024 que dans les années précédentes, soit 34 372 fois au total. Il s'agit d'une augmentation de quatre pour cent par rapport à 2023 s'expliquant par différents facteurs, notamment la croissance démographique, la densification urbaine, les matériaux utilisés dans les nouvelles constructions, qui produisent des feux plus chauds et se propagent plus rapidement, et la demande continue en services d'intervention médicale.

Cette année encore, le SIO a respecté les délais d'intervention approuvés par le Conseil pour garantir des interventions d'urgence rapides et efficaces.

Le personnel est resté dévoué et flexible dans ses efforts pour assurer la sécurité et la protection de la capitale nationale, chaque aspect de son travail étant marqué par son sens de l'honneur et son professionnalisme.

Répercussions financières

Il n'y a pas de répercussions financières associées à la réception du présent rapport à titre informatif.

Consultation et commentaires du public

Le SIO n'a pas mené de consultation publique ni recueilli de commentaires durant la préparation de son rapport annuel 2024.

Il conserve un programme de sensibilisation exhaustif pour conscientiser et renseigner la population sur la sécurité-incendie et de la prévention.

CONTEXTE

Le Service des incendies d'Ottawa (SIO) protège la vie, les biens et l'environnement des résidentes et résidents et des visiteuses et visiteurs. Il fournit ses services à partir de 45 casernes situées aux quatre coins de la ville. Ensemble, ces casernes servent plus d'un million de personnes réparties sur un territoire de 2 796 kilomètres carrés.

Le SIO se montre proactif lorsqu'il s'agit de protéger la population, et à cette fin, il applique les trois lignes de défense prévues dans la *Loi de 1997 sur la prévention et la protection contre l'incendie*. Ces trois lignes de défense, présentées ci-dessous, sont essentielles à la sécurité-incendie et à la protection contre les incendies.

1. Sensibilisation du public à la prévention des incendies – Pour le SIO, il est primordial de sensibiliser le public à la sécurité-incendie. Son programme de sensibilisation exhaustif comprend des présentations interactives pour différents groupes d'âge, des programmes animés dans les écoles, des initiatives de mobilisation communautaire et la participation à des événements publics. Ces efforts visent à sensibiliser les gens à la prévention des incendies, à la marche à suivre pour l'évacuation et à l'importance des avertisseurs de fumée et de monoxyde de carbone. En permettant aux résidentes et résidents d'acquérir les connaissances et aptitudes nécessaires à la prévention des incendies et aux réactions à avoir en cas d'urgence, le SIO contribue à faire d'Ottawa une ville plus sécuritaire.
2. Normes de sécurité-incendie et application – Un élément clé de la stratégie du SIO est d'assurer la conformité aux normes de sécurité-incendie. Le SIO inspecte régulièrement les immeubles commerciaux et les résidences pour faire appliquer le Code de prévention des incendies et les normes de sécurité connexes. À cet effet, il vérifie les permis d'entreprise et inspecte les immeubles à logements multiples ainsi que les établissements hébergeant des personnes vulnérables, comme les maisons de retraite et les hôpitaux. Par son application rigoureuse de la réglementation sur la sécurité-incendie, le SIO aide à limiter les risques d'incendie et veille à la sécurité des immeubles pour les occupantes et occupants.

3. Intervention d'urgence – Le SIO fournit des services d'intervention d'urgence rapides et efficaces pour divers incidents, dont lors de l'extinction des incendies, des urgences médicales, des opérations de sauvetage et d'autres opérations spéciales. Hautement qualifiés, les pompières et pompiers ont les compétences et l'équipement nécessaires pour gérer efficacement les urgences. En encourageant sans cesse la formation et l'éducation et en ayant des procédures opérationnelles efficaces, le SIO fait en sorte que les pompières et pompiers aient tout ce qu'il faut pour répondre aux besoins changeants de la population et protéger la vie, les biens et l'environnement.

Par ces trois lignes de défense, le SIO démontre son engagement à protéger la population et à maintenir des normes élevées en matière de sécurité-incendie et de protection contre les incendies.

Modèle de prestation des services d'incendie

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

Son personnel compte près de 1 500 membres, soit des pompières et pompiers ainsi que des employées et employés responsables des inspections, de la sensibilisation, de la sécurité, de la formation, des communications, de l'entretien et de l'administration. Il est réparti dans cinq divisions et au Bureau du chef des pompiers.

Opérations (urbaines, rurales et spéciales)

La Division des opérations fournit des services complets d'intervention d'urgence à l'échelle de la ville. Elle est responsable de l'extinction des incendies, des opérations de sauvetage technique, des interventions en présence de matières dangereuses et de l'assistance médicale d'urgence en tant que premier répondant, conformément à l'entente sur les interventions médicales hiérarchisées. À partir d'une combinaison de casernes urbaines, rurales et mixtes, la Division s'occupe 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 de la gestion des incidents, pour assurer des interventions rapides et efficaces en cas d'urgence. Elle est composée de pompières et pompiers professionnels et volontaires hautement qualifiés et voués à la protection de la communauté et au maintien des normes les plus élevées de sécurité et de professionnalisme.

L'équipe des Opérations spéciales 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, des interventions en présence de matières dangereuses et des incidents chimiques, biologiques, radiologiques, nucléaires ou à l'explosif.

Normes communautaires et communications

La Division des normes communautaires et des communications mobilise le public et le sensibilise 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 division comprend le Centre des communications du SIO, qui fournit en tout temps des services de répartition bilingues à Ottawa et dans les villes voisines.

Formation et sécurité

La Division de la formation propose des formations internes au personnel de toutes les divisions du SIO, en tant qu'organisme de formation reconnu par la Section des normes d'éducation et de l'évaluation du Bureau du commissaire des incendies de l'Ontario. Ses formatrices et formateurs internes offrent des cours et une certification sur les normes de la National Fire Prevention Association. 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; elle s'est ainsi établie comme centre d'expertise et généré de nouvelles recettes.

La Division de la sécurité est chargée d'instaurer une culture de sécurité, d'apprentissage et d'excellence du service au SIO. Elle fait des recherches, prépare des formations modernes et assure la sécurité du personnel sur les lieux des situations d'urgence. Elle 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).

Immobilisations

Créée en 2024 pour accroître l'efficacité du SIO, la Division des immobilisations gère et entretient l'équipement de lutte contre les incendies, les véhicules et l'infrastructure nécessaire à des interventions d'urgence efficaces. Elle s'occupe notamment de l'acquisition, de l'entretien et du remplacement des biens, comme les camions d'incendie et l'équipement des pompières et pompiers, ainsi que de la réduction des émissions de gaz à effet de serre par une meilleure utilisation de l'équipement de caserne électrique.

La Division fait en sorte que l'ensemble de l'équipement et de l'infrastructure respecte les normes de sécurité et les normes opérationnelles applicables pour que le SIO puisse intervenir efficacement en cas d'urgence et offrir des niveaux de service élevés. Elle effectue régulièrement des évaluations et le point pour suivre les progrès technologiques et répondre aux besoins grandissants de la ville.

Services de soutien opérationnel

Les Services de soutien opérationnel s'occupent de la planification et de la gestion des programmes et services nécessaires au SIO. L'équipe gère plusieurs systèmes de TI servant à l'établissement des horaires ainsi que les documents, conformément aux politiques, aux procédures, aux conventions collectives, aux exigences provinciales en matière de rapports et à la législation.

La gestion et les prévisions budgétaires sont de grandes priorités pour les Services de soutien opérationnel. L'équipe veille à ce que tous les programmes et services soient planifiés et fournis dans le respect des budgets alloués, tout en optimisant les ressources pour atteindre l'efficacité maximale. De plus, elle administre les contrats des programmes clés et agit comme centre d'expertise pour différentes sources de données, dont les données géospatiales. Elle s'occupe aussi de toutes les activités du

personnel ayant trait aux ressources humaines et à l'administration de la paie, et dirige le programme d'agrément pour le SIO.

Mission, vision et valeurs

Le SIO 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. Grâce à ces principes directeurs, sélectionnés en consultation avec le personnel, il respecte les normes les plus élevées en matière de prestation de services, de professionnalisme et d'engagement communautaire. Fondamentaux des services, ces principes orientent le plan stratégique et le cycle de planification.

Mission : Protéger la vie, les biens et l'environnement des résidentes et résidents ainsi que des 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 bienveillant, sain, diversifié et favorable au changement. Se démarquer par l'utilisation de technologies, de techniques et d'équipement de pointe. Être un service professionnel et responsable pour qui le service à la clientèle et la sécurité sont des priorités.

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.

Devise : Protéger notre capitale nationale avec honneur.

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

Le SIO tient à appliquer les normes les plus élevées aux services d'intervention d'urgence offerts aux résidentes et résidents et aux visiteuses et visiteurs d'Ottawa. Pour assurer son amélioration continue, il examine et analyse constamment les données de rendement en utilisant des indicateurs clés comme les délais d'intervention, le nombre total d'incidents, le nombre total d'interventions avec engins d'incendie et le nombre total d'appels reçus.

Il fait le suivi de chaque demande de service à l'aide du système de répartition; c'est ce qu'on appelle le volume d'appels. Cette mesure englobe tous les 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). Il faut souligner que plusieurs appels peuvent être reçus pour un même incident.

Le volume d'incidents représente le nombre total d'urgences nécessitant une intervention. On entend par « urgence » diverses situations, dont les sauvetages, l'extinction des incendies, les soins médicaux urgents et les opérations spéciales. Certains incidents s'avèrent de fausses alarmes ou ne nécessitent finalement 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, et les engins comprennent les autopompes, les échelles, les véhicules et l'équipement motorisé.

Le document 1 présente une analyse complète des indicateurs de rendement du SIO pour 2024. Il détaille les résultats des volumes d'appels, d'incidents et d'interventions avec engins d'incendie. De plus, ce document dégage les tendances observées dans les cinq dernières années pour donner une idée précise de l'évolution des demandes de service, de l'allocation des ressources et des gains en efficacité.

En examinant ainsi les tendances, le SIO peut mieux comprendre les besoins changeants de la population et planifier stratégiquement les améliorations à apporter aux interventions d'urgence et à la prestation de services. Par exemple, en 2024, il a déplacé des engins dans d'autres casernes pour améliorer les délais d'intervention, une approche proactive servant à optimiser l'utilisation des ressources et à fournir une assistance rapide à la population.

Obtention de l'agrément pour 2024 à 2029

L'agrément de la Commission on Fire Accreditation International (CFAI) est une reconnaissance prestigieuse décernée aux services d'urgence et d'incendie qui font preuve d'excellence dans divers aspects de leurs activités. Pour être agréé, un service d'incendie doit suivre un processus rigoureux comportant une auto-évaluation, une évaluation par les pairs (dont un volet sur place) et la participation à une audience publique.

Les organismes agréés sont reconnus comme étant axés sur la communauté, les données et les objectifs. D'après la rétroaction de l'évaluation par les pairs, les opérations du SIO sont stratégiques, bien organisées et réalisées par un effectif suffisant et adéquatement équipé et formé. Les trois principaux documents nécessaires

à l'agrément sont le rapport « Schéma de couverture de risques – Évaluation des risques locaux », le Manuel d'auto-évaluation et le Plan stratégique du SIO (2024-2026).

Les conclusions et résultats de la CFAI ont démontré que le SIO respecte les cibles internes de délais d'intervention en cas d'incendie, et tient adéquatement compte de la croissance, de la densification, de la densité de la population et des besoins de la communauté. Ces conclusions mettent en évidence l'engagement du SIO à s'adapter à l'évolution des demandes de la communauté et à maintenir des normes élevées de prestation de services. Par la planification stratégique et l'optimisation des ressources, le SIO s'assure de pouvoir répondre aux besoins d'une population croissante et diversifiée.

L'agrément est valide pour cinq ans, soit de 2024 à 2029, après quoi il faudra que le SIO soit évalué à nouveau pour conserver son statut. Également, entre les cycles complets d'agrément, le SIO doit remettre des rapports d'agrément annuels pour prouver sa conformité et son amélioration continues.

Le SIO s'est fixé des objectifs de rendement fondés sur 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 type de service d'urgence. Dans le cadre du processus d'agrément, des risques locaux ont été relevés et utilisés pour déterminer les interventions initiales et efficaces qui conviennent aux différentes situations d'urgence.

ANALYSE

Le SIO s'efforce de continuellement répondre aux normes du secteur, voire à les dépasser, pour assurer la sécurité et le bien-être des gens servis. Le modèle mixte de casernes comptant des pompières et pompiers professionnels et volontaires permet une approche collaborative et communautaire. Vu les difficultés posées par la géographie unique d'Ottawa, le SIO démontre sa capacité d'adaptation et sa volonté 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 objectifs et réalisations de 2024 énoncés dans le présent rapport démontrent l'engagement continu du SIO à l'égard de l'excellence du service.

Rendement

L'analyse des données enregistrées en 2024 indique une augmentation importante du nombre d'appels, d'incidents et d'interventions avec engins d'incendie. Malgré cela, les normes pour les délais d'intervention ont été respectées dans toutes les catégories, ce qui témoigne de l'efficacité et de la résilience du SIO.

Nombre d'incidents

En 2024, le SIO est intervenu 85 351 fois avec ses véhicules dans 34 372 incidents, ce qui représente une hausse de 8 pour cent du nombre d'incidents par rapport à 2023. Ces chiffres sont attribuables à la croissance démographique, au développement continu et aux phénomènes météorologiques extrêmes.

Plus la population augmente, plus la probabilité d'incendie est élevée. Plus de gens veulent dire plus de résidences, de commerces et d'infrastructures où des incendies et des situations d'urgence peuvent se déclarer. De plus, avec la croissance et l'expansion en cours, 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, d'appels pour urgence médicale et de situations d'urgence attribuables à des facteurs comme les risques de construction.

De plus, les événements météorologiques extrêmes et les changements climatiques entraînent des phénomènes naturels plus violents et fréquents, comme des tempêtes, des inondations et des feux incontrôlés. 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.

Dans le document 1, le tableau 1 (Nombre d'incidents de 2020 à 2024) montre le volume d'incidents, par types, auxquels le SIO a répondu de 2020 à 2024, tandis que le tableau 2 (Nombre d'interventions avec engins d'incendie de 2020 à 2024) illustre 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.

Volume d'appels

Le nombre d'appels passés au Centre des communications du SIO a augmenté dans la dernière année. Il est passé de 106 772 en 2023 à 114 851 en 2024, soit une hausse de 8 pour cent. Le tableau 7 du document 1 montre le nombre d'appels passés au Centre dans les cinq dernières années.

L'augmentation des appels est généralisée dans tous les services d'urgence. Le SIO a enregistré une augmentation de 18 pour cent des appels pour intervention médicale visés par l'entente d'intervention hiérarchisée. Une telle intervention nécessite la participation coordonnée des trois services d'urgence à différents types d'urgences médicales.

Le nombre de fausses alertes a diminué en 2024, une baisse modérée d'un pour cent par rapport à l'année précédente. Cette diminution résulte en grande partie de la stratégie relative aux fausses alarmes-incendie, en vigueur depuis le 1^{er} juillet 2024. Cette stratégie devrait entraîner une baisse des fausses alertes d'incendie dans les prochaines années. Les premières démarches visent à communiquer avec les propriétaires et les gestionnaires d'immeuble afin de les sensibiliser.

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

Volume d'interventions avec engins d'incendie

En 2024, le SIO a réalisé 85 351 interventions avec engins d'incendie, un chiffre très près des 85 861 interventions de 2023. La faible variation d'une année à l'autre peut s'expliquer par plusieurs facteurs. D'abord, la demande soutenue pour des services d'urgence, qui se traduit en chiffres d'intervention relativement stables. Ensuite, des programmes de prévention des incendies et de sécurité publique efficaces aident à avoir un nombre d'incidents constant, ce qui réduit les fluctuations du nombre d'appels d'urgence. De plus, les gains en efficacité opérationnelle dans les protocoles d'intervention mènent à une utilisation cohérente des engins d'incendie, ce qui permet d'optimiser les ressources même quand le volume d'incidents augmente. Enfin, les interventions avec engins d'incendie sont bien gérées grâce à l'allocation stratégique, ce qui stabilise leur taux, malgré la variation des types d'incidents (incendies, collisions impliquant un véhicule automobile, urgences médicales).

Le tableau 2 du document 1 montre le nombre d'interventions avec engins d'incendie de 2020 à 2024.

Normes relatives aux délais d'intervention

En 2024, le SIO a respecté ses normes relatives aux délais d'intervention. Par défaut, la norme d'intervention est basée sur un niveau de risque modéré, ce qui correspond à 93 pour cent du nombre total d'appels. Le SIO a utilisé des données de référence pour fixer des cibles de rendement dans le cadre d'un processus d'amélioration continue. 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 2020 et 2024. Les tableaux 5 et 6 montrent les délais d'intervention totaux de l'équipe d'intervention efficace au 90^e centile pour la même période.

La demande en services d'urgence continue d'augmenter avec la croissance d'Ottawa. Pour intervenir rapidement dans les nouveaux lotissements résidentiels et commerciaux, il doit y avoir suffisamment de casernes de pompiers. Le volume total d'appels d'urgence influe directement sur les délais d'intervention, et à mesure que la population croît, le nombre d'incidents devrait grimper. En outre, la hausse de l'urbanisation et la construction d'infrastructures plus complexes font aussi augmenter la charge de travail du SIO.

Les travaux et les fermetures de rue jouent aussi sur la capacité d'intervention. Les détours et les voies réservées peuvent retarder les véhicules d'intervention, ce qui oblige le SIO à s'adapter constamment à la circulation routière. Le moment de la journée influe également sur les délais d'intervention en raison de la congestion routière durant les heures de pointe et des problèmes potentiels de visibilité et de dotation en personnel la nuit.

La rapidité des interventions est aussi mise à risque par les événements météorologiques extrêmes, comme les chutes de neige abondante, les tempêtes de verglas et les inondations. Il faut prendre des précautions supplémentaires lorsque les conditions routières sont dangereuses, que la visibilité est réduite et en présence d'autres facteurs environnementaux. De plus, la congestion routière urbaine associée à la croissance démographique et à la densification accrue contribue à prolonger les temps de déplacement, mettant en évidence la nécessité d'avoir des itinéraires efficaces et de l'information sur la circulation en temps réel.

Le SIO continue de s'adapter à un contexte de services dynamique et changeant. En tenant compte de ces facteurs et en appliquant des mesures de planification

stratégique, il concrétise son engagement à intervenir efficacement et rapidement au fil de la croissance d'Ottawa.

Nouvelles des divisions

Équité, diversité, inclusion et appartenance dans le recrutement et l'embauche

En 2024, le SIO a continué d'appliquer sa récente stratégie de recrutement et d'embauche axée sur l'attraction de talents qualifiés d'horizons variés. Cette stratégie vise à diversifier l'effectif pour refléter la démographie variée de la ville. Le SIO surveille de près l'efficacité de cette stratégie pour garantir le recrutement de personnes compétentes représentant ses valeurs d'équité, de diversité, d'inclusion et d'appartenance.

Dans le processus de candidatures, les personnes remplissent le questionnaire « Comptez-moi! » de la Ville, qui recueille des données démographiques et de la rétroaction pour mieux comprendre et traiter les enjeux d'équité, de diversité et d'inclusion. Les données recueillies aident le SIO à évaluer sa démarche d'inclusivité et à cerner ce qu'il doit améliorer.

En 2024, le SIO a recruté 34 pompières et pompiers professionnels et 56 pompières et pompiers volontaires en secteur rural. Fait notable, 10 pour cent des recrues étaient des femmes, et 17 pour cent s'identifiaient comme membres de groupes méritant l'équité, ce qui témoigne des efforts déployés pour embaucher et accueillir divers talents.

Le SIO maintient son engagement à intéresser des femmes et des membres de groupes issus de la diversité au métier de pompière ou pompier. La diversification de ses rangs sur les plans du genre et de l'origine ethnique l'enrichit, et en cultivant un environnement inclusif, il cherche à attirer et à retenir les candidatures les plus prometteuses, tous horizons confondus, pour avoir un effectif solide et représentatif voué à l'excellence.

Programme des ambassadeurs – Promotion de la diversité

Le Programme des ambassadeurs du SIO est une initiative stratégique invitant les membres du personnel à opérer des changements positifs dans leurs communautés. Fondé en 2021, le groupe de travail joue un rôle essentiel dans la promotion de l'équité, de la diversité et de l'inclusion. Il collabore notamment avec le groupe de travail sur l'équité, la diversité, l'inclusion et l'appartenance des Services de protection et d'urgence pour instaurer une culture de travail ouverte dans toutes les divisions du SIO.

Les ambassadrices et ambassadeurs se servent de leurs vécus 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.

En 2024, les ambassadrices et ambassadeurs ont participé à douze événements, autant d'occasions pour le personnel de renforcer l'équité au SIO. 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.

Elles et ils ont visité des écoles pour discuter avec des jeunes, parler de leurs expériences et inspirer la prochaine génération de pompières et pompiers, et ont participé aux salons de l'emploi de conseils scolaires pour présenter les carrières en lutte contre les incendies et répondre aux questions des élèves intéressés. 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. Les membres du groupe de travail du Programme des ambassadeurs siègent aussi à un groupe national sur l'équité, la diversité et l'inclusion, où ils participent à des discussions et initiatives plus vastes en vue de générer de meilleurs résultats pour le SIO.

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 dissiper les mythes et d'encourager des personnes issues de la diversité à envisager une carrière de pompières ou pompiers.

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 divers groupes, les ambassadrices et ambassadeurs jouent un rôle capital dans la définition de l'avenir de la lutte contre les incendies à Ottawa.

Camp FPEF – Intéresser la jeunesse à la lutte contre les incendies

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. Dès sa première cohorte en 2010, le Camp FPEF s'est lancé dans une aventure avant-gardiste pour inspirer et motiver les jeunes femmes à devenir pompières. Cet événement historique a jeté les bases du Camp FPEF, en plus de servir de pivot à la création de Fire Service Women Ontario, un organisme sans but lucratif œuvrant à faire progresser l'équité de genre dans les métiers de lutte contre les incendies.

Le Camp FPEF, le premier camp de la sorte au pays destiné aux jeunes femmes, a acquis une grande renommée dans le milieu et au-delà. Il constitue un précédent historique en faveur de l'inclusivité et de la valorisation dans un milieu à prédominance masculine. Son engagement à l'égard de l'équité et de la diversité a été reconnu par des nominations au Prix pour l'équité et la diversité de la directrice municipale, soulignant son importance comme vecteur de changement positif.

Dans les 16 dernières années, l'équipe du Camp FPEF a continué d'inspirer et de motiver les futures leaders de la lutte contre les incendies. Avec 324 campeuses et 24 jeunes femmes participant chaque été, les retombées du camp 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.

Parmi les anciennes participantes, neuf ont été embauchées par le SIO comme pompières à temps plein, et six comme pompières en secteur rural. Douze ont été engagées par d'autres services d'incendie au pays. Plus de 50 anciennes participantes sont devenues pompières volontaires dans leur communauté, et 4 sont désormais pompières militaires. Beaucoup plus travaillent comme pompières luttant contre les feux de végétation, et au moins le quart de toutes les participantes ont suivi un programme préparatoire de formation de pompière.

Le Camp FPEF 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 l'équité, la diversité et l'inclusion dans les services d'incendie et d'urgence.

Programme des Aventuriers du SIO

Le programme des Aventuriers du SIO, une collaboration avec Scouts Canada, permet aux jeunes de 14 à 18 ans de découvrir de façon unique la lutte contre les incendies. Par des activités, ateliers et interactions pratiques aux côtés du personnel du SIO, les participantes et participants acquièrent des connaissances sur les techniques et l'équipement de lutte contre les incendies ainsi que sur les protocoles d'intervention d'urgence.

Lancé en 2019 avec une première cohorte de 12 jeunes, le programme prévoit deux rencontres par mois où les jeunes peuvent participer à des activités pratiques et apprendre de pompières et pompiers d'expérience. On y met de l'avant des qualités associées au travail d'équipe, au leadership et au service à la collectivité, qualités essentielles chez les aspirantes et aspirants du milieu.

En 2024, dans un effort pour mettre davantage l'accent sur l'équité, la diversité et l'inclusion, le programme a rayonné vivement auprès de jeunes d'une multitude d'horizons et formé le personnel aux compétences culturelles. Les activités honorent la diversité, favorisent la compréhension et cultivent un environnement inclusif. En embrassant la diversité et en s'adaptant aux besoins changeants, le programme des Aventuriers du SIO inspire la prochaine génération de pompières et pompiers et rend la communauté plus forte et compatissante.

Le programme des Aventuriers met aussi en valeur les cheminements scolaires menant au domaine pour encourager les participantes et participants à envisager une carrière de pompière ou pompier et fournir de l'orientation sur la formation à suivre.

Planification stratégique et efficacité

Fausses alertes d'incendie

Le SIO a lancé la stratégie relative aux fausses alarmes-incendie le 1^{er} juillet 2024 avec pour principal objectif de réduire les alarmes découlant d'une nuisance, comme l'entretien inadéquat ou le défaut de prévenir le Centre des communications de la tenue d'un exercice d'incendie ou de l'entretien de l'équipement de sécurité des personnes ou de l'immeuble. Cette stratégie vise à renforcer la sécurité publique, à optimiser l'allocation des ressources et à limiter les dérangements inutiles.

La stratégie, approuvée par le Conseil tel qu'indiqué dans le rapport connexe ([ACS2024-EPS-OFS-0001](#)), priorise la réduction de la fréquence des alarmes causées par des problèmes d'entretien ou le manque de communication pendant des travaux. Le SIO cherche ainsi à assurer la disponibilité des ressources nécessaires pour les urgences réelles afin d'améliorer la sécurité publique. De plus, la réduction des fausses alarmes améliorera les délais d'intervention pour les vraies urgences grâce au recours plus efficace à l'effectif et à l'équipement.

Dans les six premiers mois de la stratégie, le personnel de prévention des incendies a misé avant tout sur la sensibilisation des propriétaires et des gestionnaires d'immeubles au bon entretien des alarmes et à l'importance de prévenir le Centre des communications des travaux et des exercices prévus. Depuis le lancement de la stratégie, on a vu une légère baisse du nombre de fausses alertes. En 2024, ce nombre était passé à 11 827, une diminution modeste d'un pour cent par rapport à 2023, seulement six mois après l'instauration de la stratégie. Cette réduction est d'autant plus importante vu la hausse du volume d'appels reçus durant la même période, ce qui prouve l'efficacité de la stratégie malgré la grande demande.

La stratégie comprend aussi un barème de frais pour les fausses alarmes, qui financera son application en fonction du principe du recouvrement des coûts. Ces frais ne visent pas à générer des recettes, mais plutôt à inciter les propriétaires à bien entretenir leurs systèmes d'alarme et à prévenir le Centre des communications des travaux et des exercices. Un bon entretien permet d'assurer la disponibilité du personnel des services d'incendie en cas d'urgence réelle, mais aussi de protéger les occupantes et occupants d'un immeuble en vérifiant que les appareils de sécurité des personnes fonctionneront en cas de besoin. Cette approche favorise aussi l'allocation efficace des ressources pour protéger la sécurité publique.

Le SIO a perçu assez de frais pour les fausses alarmes-incendie découlant d'une nuisance pour rentrer dans des frais. Les coûts des équivalents temps plein nécessaires pour gérer la stratégie et les coûts opérationnels des interventions sont donc couverts. Voici le barème de frais : aucuns frais pour une première fausse alarme, 500 \$ pour la deuxième, 1 000 \$ pour la troisième et 1 500 \$ pour la quatrième et les suivantes, sur 12 mois. Le SIO s'attend à voir une réduction supérieure des fausses alarmes en 2025.

Système de gestion des stocks

En 2024, le SIO a commencé à déployer un nouveau système de gestion des stocks, PSTrax (Public Safety Tracking Systems), pour accroître son efficacité opérationnelle en améliorant la prévision des besoins, la gestion des stocks et la disponibilité de l'équipement et des fournitures essentiels à la lutte contre les incendies. Ce projet s'inscrit dans une stratégie générale visant à utiliser davantage la technologie pour stimuler l'efficacité.

Le système PSTrax utilise des technologies de pointe pour le suivi et la gestion en temps réel des stocks dans toutes les casernes de pompiers et tous les véhicules. Combiné aux systèmes opérationnels en place, il permet de faire un suivi sans interruption de l'usage de l'équipement, des horaires d'entretien et des niveaux de stocks. Cette intégration donne aux pompières et pompiers un accès immédiat aux outils nécessaires, réduisant les processus manuels et améliorant la production de rapports pour éviter de travailler en double.

Des progrès importants ont été réalisés dans la mise en œuvre du système en 2024. Les premières phases comprenaient une vérification exhaustive des pratiques de gestion des stocks actuelles et le repérage des principaux points à améliorer. Le personnel a été formé aux fonctionnalités du nouveau système, et les essais se poursuivent. Les commentaires ressortis des formations restent essentiels pour adapter le système aux besoins des personnes qui l'utilisent.

Le système de gestion des stocks PSTrax devrait être en fonction d'ici la mi-2025. Au fil de son déploiement, le SIO s'attend à une meilleure exactitude des stocks, à des économies par une gestion améliorée des ressources et à une hausse générale de l'efficacité.

Statut d'employé des pompières et pompiers en milieu rural

En février 2024, le Comité des services de protection et de préparation aux situations d'urgence et le Conseil ont examiné et approuvé un rapport sur le statut d'employé des pompières et pompiers en milieu rural à Ottawa. Dans le rapport, intitulé « Statut d'employé des pompiers en milieu rural » ([ACS2024-EPS-OFS-0002](#)), on recommandait de faire de ces personnes du personnel occasionnel de la Ville. Ce changement important reconnaît le rôle vital que jouent ces personnes dans les interventions d'urgence, la sensibilisation de la population et la sécurité communautaire dans les 20 casernes rurales de la ville.

La reclassification, qui cadre avec les normes de l'industrie, devrait améliorer les taux de rétention et de satisfaction au travail en offrant aux pompières et pompiers en milieu rural des avantages sociaux, une indemnité de congé et des options de régime de retraite.

Interventions clés

En 2024, le SIO a répondu à divers incidents, dont les suivants :

Extinction d'incendie sur la rue Donald

En mai 2024, un incendie s'est déclaré au troisième étage d'une tour d'habitation sur la rue Donald, à Overbrook, autour de 6 h. Durant cette intervention, où l'on a dû faire appel à des ressources additionnelles, les équipes ont passé une heure à maîtriser le feu et plus de quatre heures à l'éteindre. L'incident a entraîné un décès, des blessures et le déplacement de dizaines de personnes, dont plus de 200 ont demandé de l'aide au Centre communautaire Overbrook. Cet événement tragique met en relief le rôle vital du SIO dans la gestion des urgences ainsi que l'importance du soutien communautaire. Le personnel et les partenaires du SIO ont fait preuve d'une coordination exceptionnelle en fournissant des soins médicaux immédiats et du soutien aux personnes touchées. Le Bureau de gestion des mesures d'urgence a apporté du soutien collaboratif durant l'appel pour assurer une intervention complète.

Incidents liés aux matières dangereuses

En avril 2024, le SIO a répondu à un incident avec présence de produits chimiques dans un hôtel à Orléans. Le personnel de l'hôtel avait signalé une forte odeur chimique près de la piscine. À leur arrivée, les pompières et pompiers ont appris que 10 enfants qui s'étaient baignés se plaignaient de tousser et d'avoir les yeux qui piquent. L'équipe d'intervention en présence de matières dangereuses a trouvé un niveau de chlore normal dans la piscine, mais élevé dans le spa. Le chlorateur du spa a été fermé pour inspection, et l'accès à la piscine interdit pour la nuit. Cet incident met en lumière l'expertise du SIO dans la gestion des matières dangereuses et son engagement à l'égard de la sécurité publique.

Opérations de sauvetage complexe

En mai 2024, le SIO est intervenu dans un carambolage sur l'autoroute 417, près de la sortie du chemin Carp, juste avant 16 h pendant l'heure de pointe. L'incident impliquait trois véhicules, dont un ayant pris feu. L'Unité des opérations spéciales a extirpé une personne et donné, avec les paramédics, des soins médicaux immédiats. Le

carambolage a causé plusieurs blessures, et une personne a dû être transportée par voie aérienne à l'hôpital. L'intervention coordonnée du Service des incendies d'Ottawa, du Service paramédic d'Ottawa et de la Police provinciale de l'Ontario a permis de donner des soins rapides et adéquats à toutes les personnes blessées. Cet incident montre que le SIO joue un rôle essentiel dans la gestion des urgences et se dévoue à la sécurité publique.

Prévention des feux de végétation et interventions en cas d'événements météorologiques extrêmes

Intelli-feu est un programme national pour les problèmes de feux incontrôlés, surtout en milieu périurbain, où les régions boisées s'étendent dans les quartiers résidentiels. Le programme offre des outils pratiques pour réduire le risque de feux incontrôlés. En 2024, le SIO a fait équipe avec le ministère des Richesses naturelles, la Commission de la capitale nationale et les conseillères et conseillers dont le quartier comprend une zone périurbaine pour déployer le programme Intelli-feu à des endroits clés de la ville. En misant sur la planification et la gestion des risques, le SIO donne aux communautés et aux propriétaires les outils nécessaires pour favoriser la prévention des feux incontrôlés et la sécurité.

Sauvetage technique par l'équipe spécialisée d'intervention provinciale

Le 15 juillet 2024, l'équipe spécialisée du Service des incendies d'Ottawa s'est déplacée pour un sauvetage dans un silo à Newington, dans le canton de South Stormont, dans le cadre de l'initiative d'intervention provinciale. En participant à l'opération de sauvetage, les équipes de sauvetage spécialisé d'Ottawa ont utilisé leur savoir-faire pour atténuer les risques liés à un sauvetage en hauteur et en espace clos et des outils de sauvetage difficile pour vider le silo de façon contrôlée.

À leur arrivée, les pompières et pompiers locaux avaient accédé au patient, un homme coincé jusqu'à la taille dans un silo de maïs de 30 pieds. Le personnel du SIO a coordonné le sauvetage avec le personnel de South Stormont Fire and Rescue et du Service des incendies de la Municipalité de Russell. Il a fallu recourir à la surveillance aérienne, transformer un appareil aérien en point d'ancrage élevé et utiliser un camion aspirateur pour retirer rapidement le maïs qui entourait le patient. Une vie a pu être sauvée grâce au travail collaboratif de multiples services des incendies et de l'équipe de sauvetage spécialisée provinciale du SIO.

Engagement communautaire et prévention des incendies

En plus d'intervenir lors des situations d'urgence, le SIO a poursuivi son engagement communautaire et ses activités de prévention des incendies. Ses programmes éducatifs, ses inspections de sécurité-incendie et ses campagnes de sensibilisation publique relèvent de la Division de la prévention des incendies. Cette division collabore activement avec les écoles, les entreprises et les organismes communautaires locaux pour promouvoir la sécurité-incendie et la préparation. L'équipe organise régulièrement des ateliers, des formations et des événements interactifs pour bien renseigner et outiller la population afin qu'elle puisse réagir en cas d'incendie.

Le programme « Après l'incendie » a été refondu pour fournir de l'information opportune 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 gens touchés par des incendies pour discuter avec eux de l'importance d'avoir des détecteurs fonctionnels, les encourager à avoir un plan d'évacuation et répondre à leurs questions. Elles et ils ont effectué plus de 500 visites de ce type en 2024.

De plus, dans le cadre de son programme annuel de porte-à-porte « Réveillez-vous! », le SIO a fait plus de 14 000 visites pour distribuer et installer des avertisseurs de fumée avec détecteur de monoxyde de carbone là où nécessaire. Ce genre d'avertisseurs est aussi livré aux maisons désignées par la Société de l'aide à l'enfance d'Ottawa lors des inspections du SIO pour le bienfait des personnes en ayant le plus besoin.

Un élément clé de la prévention des incendies est la réalisation d'inspections pour vérifier que les bâtiments respectent le Code de prévention des incendies de l'Ontario. Les inspections peuvent découler d'une plainte, d'une demande ou de la détection d'un problème par une pompière ou un pompier, ou encore être obligatoires selon le règlement sur les permis d'entreprise. Elles peuvent servir à sensibiliser les propriétaires aux exigences du Code. Si des défauts sont observés, une ordonnance est émise, et les agentes et agents aident les propriétaires à se conformer au Code dans le délai prescrit. Si rien n'est fait, les agentes et agents peuvent tenter une poursuite devant un tribunal provincial.

Lorsqu'elles et ils relèvent des infractions au Code, les inspectrices et inspecteurs collaborent avec la ou le propriétaire pour établir un calendrier approprié de mise en conformité. Si les exigences ne sont pas satisfaites dans le délai prévu, des mesures coercitives sont prises. En 2024, les agentes et agents de prévention des incendies ont effectué plus de 2 000 inspections. Certaines étaient des inspections annuelles et des

exercices d'incendie obligatoires dans les logements hébergeant des personnes vulnérables, comme les établissements de soins, les maisons de retraite et les centres de traitement. Puisqu'il s'agit d'établissements de soins spéciaux où les gens pourraient être incapables d'évacuer sans aide, le SIO veille à la sécurité des lieux et à leur conformité au Code de prévention des incendies. Le SIO inspecte plus de 180 établissements de ce type chaque année.

Une enquête est déclenchée après chaque incendie causant des pertes ou dommages supérieurs à 80 000 \$ ou à l'origine de blessures ou de décès. Une enquêtrice ou un enquêteur du SIO mène l'enquête sur place pour recueillir des données détaillées sur l'incendie, les analyser, puis rédiger un rapport. Cette enquête vise à trouver la source 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 2024, le SIO a enquêté sur plus de 300 incendies. Les principales causes des incendies évitables à Ottawa sont les feux de cuisson et l'élimination inadéquate des cendres par les fumeurs. Il est donc important de sensibiliser la population à la sécurité-incendie et d'appliquer des mesures de prévention pour réduire les risques d'incendie.

Partenariat avec Hydro Ottawa

En 2024, le SIO et Hydro Ottawa ont formé un partenariat novateur pour améliorer la sécurité et le savoir-faire des pompières et pompiers lors des interventions en présence de structures électriques. Se voulant une réponse au besoin criant de formation spécialisée, la collaboration avec Hydro Ottawa a mené à l'élaboration d'un programme de formation complet sur les poteaux électriques. Grâce à cette initiative, les pompières et pompiers apprennent par la pratique comment intervenir dans les situations d'urgence difficiles lorsqu'il y a des lignes électriques ou des structures surélevées ou encore lorsqu'il faut utiliser un camion élévateur.

Le programme de formation a été déterminant pour parler des défis uniques à la profession de pompières et pompiers. Ce programme partagé, pour lequel ont été installés des poteaux équipés de lignes électriques et d'un transformateur, a permis de créer un environnement contrôlé simulant des situations réelles, sans les risques associés au courant.

Ce partenariat a renforcé non seulement les compétences techniques des pompières et pompiers, mais aussi la collaboration entre le SIO et Hydro Ottawa pour assurer la sécurité et l'efficacité des équipes d'intervention interdisciplinaire.

Investissements essentiels

En 2024, le SIO a fait plusieurs investissements essentiels pour améliorer sa capacité et sa prestation de services. La nouvelle caserne de pompiers 45 à Kanata-Nord permettra de mieux servir la collectivité suburbaine, qui croît rapidement, en améliorant les délais d'intervention et la sécurité publique. Les rénovations sont en cours pour moderniser la caserne 81 et l'adapter aux besoins opérationnels actuels. De plus, une étude sur l'emplacement des casernes de pompiers a été réalisée pour avoir une meilleure idée de l'emplacement optimal des casernes de pompiers dans les 10 prochaines années, dans l'optique d'une couverture totale de la ville. Autre investissement majeur : le centre de formation, qui offrira des programmes avancés de formation pour maintenir des niveaux de compétence élevés chez le personnel du SIO.

Nouvelle caserne de pompiers 45

En mars dernier, le SIO a ouvert la caserne de pompiers 45 à Kanata-Nord, une étape importante pour améliorer les interventions d'urgence dans ce quartier en croissance rapide. La nouvelle caserne, située stratégiquement au 1075, chemin March, remplace celle du 640, promenade Cameron Harvey. Cette relocalisation, qui s'inscrit dans une initiative générale visant à mieux servir les quartiers établis, nouveaux et en développement à Kanata-Nord et à West Carleton–March, correspond au dernier engagement pris dans l'étude sur l'emplacement des casernes de pompiers 2015 du SIO ([ACS2015-COS-EPS-0021](#)).

Il s'agit d'une caserne mixte, c'est-à-dire qu'elle emploie des pompières et pompiers professionnels et volontaires en vue d'interventions soutenues et flexibles lors de situations d'urgence.

Rénovation de la caserne de pompiers 81

L'obtention de fonds dans le budget 2024 a permis au SIO de rénover la caserne de pompiers 81, à Stittsville, qui est passée d'une caserne rurale à une caserne mixte (en milieu rural) ayant des pompières et pompiers à temps plein. Cette transformation fait partie de la volonté continue d'améliorer la capacité d'intervention lors des urgences et de mieux servir la population grandissante. Les rénovations visaient notamment à

moderniser la caserne pour répondre aux besoins des pompières et pompiers professionnels et volontaires.

La transition à une caserne mixte comprend l'ajout de pompières et pompiers professionnels à l'équipe de volontaires pour mieux allouer les ressources et assurer la disponibilité d'un nombre suffisant de pompières et pompiers selon le niveau de risque et la nature de l'urgence.

La caserne de pompiers 81 fraîchement rénovée devrait rouvrir officiellement en 2025.

Nouvelle étude sur l'emplacement des casernes de pompiers

En 2024, le SIO a travaillé sur son étude sur l'emplacement des casernes de pompiers 2025-2034. Les recommandations issues de cette étude sont le fruit du processus de la Commission on Fire Accreditation International, où l'on a analysé attentivement les normes de couverture dans une optique de gestion des risques. Au fil de l'expansion de la ville, vu la croissance et la densification importantes de bien des régions suburbaines et rurales, la planification est essentielle si l'on veut respecter les normes d'intervention.

Parmi les recommandations figurent la rénovation en 2027 de la caserne 94, à Manotick, et la rénovation et l'expansion en 2030 de la caserne 93, à Greely, pour doter ces casernes de personnel à temps plein d'ici 2028 et 2032, respectivement, afin de répondre aux demandes croissantes à ces deux endroits. Vu la croissance démographique et la densification, on recommande aussi de délaissier la norme d'intervention rurale pour la norme urbaine.

L'étude sur l'emplacement des casernes de pompiers 2025 vise à renforcer la sécurité publique, à faire cadrer les délais d'intervention d'urgence avec les besoins de la communauté et à instaurer un modèle de déploiement durable pour 2025 à 2034. Les conclusions de cette étude ont été approuvées par le Comité et le Conseil en 2025 ([ACS2025-EPS-OFS-0001](#)).

Regard sur l'avenir

Projet de centre d'entraînement

Le Service des incendies d'Ottawa étudie des plans pour l'aménagement d'un nouveau centre de formation complet en vue de répondre aux demandes de besoins de sécurité publique de la ville. L'installation actuelle, construite en 1977, ne répond plus aux

exigences opérationnelles en raison d'une demande accrue et de facteurs comme les travaux de construction dans les environs.

La population d'Ottawa devrait augmenter de 40 % d'ici 2046, atteignant 1,4 million de personnes. Cette croissance imposera une pression supplémentaire sur les actifs existants du Service des incendies et souligne l'urgent besoin d'une expansion ou de nouvelles installations pour suivre le rythme de la demande.

Afin de maximiser les avantages pour la communauté, le nouveau centre de formation sera conçu pour être utilisé par différents organismes partenaires. Les efforts de planification visent actuellement à élaborer une approche financièrement viable pour la construction, la mise en service et l'entretien à long terme de l'installation. Des options à l'étude comprennent l'évaluation des terrains excédentaires dans la ville.

Une estimation préliminaire des coûts de type D a été préparée, décrivant les exigences financières estimées en fonction des besoins de programmation de l'installation. Cette estimation servira de fondement pour une planification plus approfondie à mesure que le projet progressera.

D'ici là, le SIO a entrepris plusieurs initiatives de formation et de perfectionnement continus, notamment la modification de ses formations sur la réduction de la fumée et du bruit, ainsi que l'aménagement temporaire d'un site sur un terrain de 18 acres appartenant aux Services des déchets solides sur le chemin Barnsdale. Les récents investissements dans les accessoires de formation étaient surtout pour acquérir des systèmes modulaires pouvant être relocalisés, dont un simulateur d'incendie au propane, un simulateur d'incendie de voitures et une unité modulaire de lutte contre les incendies de bâtiments de marque Dräger.

Le SIO poursuit son travail avec ses partenaires des Services des finances et des Services de la planification, de l'aménagement et du bâtiment pour déterminer les exigences de construction, les coûts, le bon modèle de financement et l'emplacement approprié.

Nouvelles sur le poste de professionnelle ou professionnel de la santé mentale

Le 6 décembre 2023, le Conseil municipal a demandé au SIO d'avoir une ou un psychologue à temps plein pour répondre aux besoins en santé mentale de son personnel. Cette initiative vise à voir proactivement au bien-être psychologique des membres du personnel vu la nature très stressante de leur travail. En 2024, le SIO a embauché quelqu'un qui fournit des services de consultation, intervient, évalue la santé

mentale et conçoit des plans de mieux-être adaptés aux défis uniques auxquels sont confrontés les gens travaillant dans un service d'incendie.

Dès octobre 2024, des membres ont commencé à recourir aux services de psychologie. Certains effets bénéfiques ont déjà été constatés, notamment un taux de réussite de 67 pour cent chez les personnes évitant les congés de maladie ou retournant au travail après un traitement. Seulement 33 pour cent des membres du personnel ayant utilisé les services sont restés en congé de maladie pendant ou après leur traitement. La personne psychologue du SIO continue de visiter régulièrement les casernes pour rencontrer les membres du personnel de première ligne pour qu'elles et ils se sentent à l'aise de recourir aux services de santé mentale, au besoin.

Grâce à cette initiative, le SIO peut repérer en amont les problèmes de santé mentale et recommander des traitements adaptés aux besoins de son effectif. Le personnel recevra des soins appropriés et éprouvés, ce qui réduira le nombre de congés et accélérera le retour en poste. De même, les programmes de santé mentale orientés par l'expérience des psychologues et axés sur les besoins particuliers des pompières et pompiers amélioreront le bien-être général du personnel, pour une main-d'œuvre plus en santé et plus résiliente.

Soutien par les pairs et formation en santé mentale

Le Programme de soutien par les pairs en santé mentale demeure un volet essentiel du soutien offert au personnel. Il se compose de personnes volontaires formées de chaque division qui offrent à leurs collègues un soutien émotionnel et social confidentiel dans un environnement sûr et sans jugement. L'équipe travaille de près avec la ou le psychologue pour continuer à faire évoluer le Programme. Chaque année, elle reçoit environ 300 demandes d'aide, preuve de son rôle important pour le SIO.

Le SIO offre de la formation continue à son personnel pour le sensibiliser et l'encourager à demander de l'aide, au besoin. L'une de ces initiatives est la formation « En route vers la préparation mentale ». Cette formation, qui porte sur la résilience et la santé mentale et est adaptée aux besoins uniques du personnel du SIO et des membres de leur famille, est donnée par des personnes qualifiées (formatrices et formateurs, cliniciennes et cliniciens et fournisseurs).

Le SIO s'est aussi associé à Wounded Warriors Canada pour améliorer les ressources en santé mentale offertes aux pompières et pompiers, aux membres de première ligne et aux familles. Ce partenariat donne accès à divers programmes de consultation en santé mentale culturellement adaptés.

Ces programmes et partenariats témoignent de l'engagement du SIO à cultiver une culture de soins et de soutien pour répondre aux besoins en santé mentale et physique de son personnel.

Conclusion

Le rapport annuel 2024 du SIO met en lumière le dévouement et la résilience exceptionnels dont fait preuve le personnel pour gérer des urgences variées et assurer la sécurité publique. Le SIO a démontré son engagement inébranlable à l'égard de la protection de la population et continue de respecter les délais d'intervention d'urgence.

Dans l'avenir, le SIO poursuivra sa mission de protéger le bien-être de toute la population et de renforcer la résilience communautaire, une mission qui s'harmonise à la priorité pour le mandat du Conseil de créer une ville avec des logements abordables qui est plus vivable pour tous.

RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES

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

RÉPERCUSSIONS JURIDIQUES

Il n'y a pas d'empêchement de nature juridique à la mise en œuvre de la recommandation du présent rapport.

COMMENTAIRES DES CONSEILLÈRES ET 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.

COMMENTAIRES DES COMITÉS CONSULTATIFS

Aucun commentaire de comités consultatifs n'est associé au présent rapport.

CONSULTATIONS

Aucune consultation n'a été entreprise en lien avec la préparation du présent rapport puisqu'il s'agit d'un résumé des activités du SIO de la dernière année.

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 la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* de 2005, le Règlement de l'Ontario 191/11 (Normes d'accessibilité intégrées), la Politique sur l'accessibilité d'Ottawa et, dans la mesure du possible, les normes de conception accessible de la Ville.

RÉPERCUSSIONS SUR LA GESTION DES ACTIFS

Aucune répercussion sur le plan de la gestion des actifs n'est associée au présent rapport.

RÉPERCUSSIONS CLIMATIQUES

Aucune répercussion climatique n'est associée au présent rapport.

RÉPERCUSSIONS SUR LA DÉLÉGATION DE POUVOIRS

Le SIO présente chaque année au Comité des services de protection et de préparation aux situations d'urgence un rapport sur le recours aux pouvoirs délégués, conformément à l'article 18 de l'annexe F du *Règlement municipal sur la délégation de pouvoirs* (2024-265).

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

RÉPERCUSSIONS ÉCONOMIQUES

Aucune répercussion économique n'est associée au présent rapport.

RÉPERCUSSIONS ENVIRONNEMENTALES

Aucune répercussion environnementale n'est associée au présent rapport.

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 de genre du SIO sont décrits dans le présent rapport.

RÉPERCUSSIONS SUR LA GESTION DES RISQUES

Aucune répercussion sur le plan de la gestion des risques n'est associée au présent rapport.

RÉPERCUSSIONS SUR LES ZONES RURALES

Aucune répercussion sur les zones rurales n'est associée au présent rapport.

RÉPERCUSSIONS TECHNOLOGIQUES

Aucune répercussion technologique n'est associée au présent rapport.

PRIORITÉS POUR LE MANDAT DU CONSEIL

Dans son [rapport « Priorités pour le mandat du Conseil 2023-2026 »](#), le Conseil a adopté comme priorité « une ville avec des logements abordables qui est plus vivable pour tous ». Le présent rapport cadre avec cette priorité, sous l'objectif stratégique 7 : « réduire les délais d'intervention d'urgence » : adéquation entre les délais d'intervention d'urgence et les besoins de la population (7a).

DOCUMENTATION À L'APPUI

Document 1 – Données du rapport annuel 2024 du Service des incendies d'Ottawa

SUITE À DONNER

Le SIO appliquera les directives découlant de l'examen du présent rapport.

Document 1

Données du rapport annuel 2024 du Service des incendies d'Ottawa