

**COMMUNITY AND PROTECTIVE  
SERVICES COMMITTEE  
REPORT 4  
26 JUNE 2019**

87

**COMITÉ DES SERVICES  
COMMUNAUTAIRES ET DE  
PROTECTION RAPPORT 4  
LE 26 JUIN 2019**

**Report to  
Rapport au:**

**Community and Protective Services Committee  
Comité des services communautaires et de protection  
20 June 2019 / 20 juin 2019**

**and Council  
et au Conseil  
26 June 2019 / 26 juin 2019**

**Submitted on June 11, 2019  
Soumis le 11 juin 2019**

**Submitted by  
Soumis par:  
Kim Ayotte, Chief, Ottawa Fire Services / Directeur du Service des incendies  
d'Ottawa**

**Contact Person  
Personne ressource:  
Victoria Calladine, Analyst, Performance Measurement and Reporting / Analyste,  
Mesure du Rendement et Rapports  
*613-580-2424, ext./poste 29060, Victoria.Calladine@ottawa.ca***

**Leslie Charles, Program and Project Coordinator, Emergency and Protective  
Services / Coordonnateur de programme et de projet, Direction générale des  
services de protection et d'urgence  
*613-580-2424, ext./poste 12401, Leslie.Charles@ottawa.ca***

**Ward: CITY WIDE / À L'ÉCHELLE DE LA VILLE      File Number: ACS2019-EPS-GEN-0006**

**SUBJECT: Ottawa Fire Services 2018 Annual Report**

**OBJET: Rapport Annuel de 2018 du Service des Incendies**

## **REPORT RECOMMENDATIONS**

**That the Community and Protective Services Committee recommend that Council receive this report for information.**

## **RECOMMANDATIONS DU RAPPORT**

**Que le comité des services communautaires et de protection recommande au Conseil de recevoir le rapport aux fins d'information.**

## **RÉSUMÉ**

Le Service des incendies d'Ottawa (SIO) a pour mission de protéger la vie, les biens et l'environnement des résidents et des visiteurs de la ville d'Ottawa. Le présent document satisfait à l'exigence de préparation d'un rapport annuel par le SIO que prévoit l'*Ottawa Fire Services Establishment By-law* (n° 2009-319).

En 2018, le Centre des communications du SIO a reçu 94 586 appels, une hausse de plus de 1 426 appels par rapport à 2017. Le SIO est par ailleurs intervenu lors de 25 080 incidents – une augmentation de 4,12 % par rapport à l'année précédente – et a effectué 4 060 inspections, participé à 1 455 activités de sensibilisation du public et visité 13 273 domiciles dans le cadre de la campagne « Réveillez-vous! Procurez-vous un détecteur de fumée qui fonctionne ».

Le présent rapport décrit les initiatives menées en 2018, notamment en ce qui concerne les nouvelles technologies visant à améliorer la communication au sein du SIO et l'établissement des horaires de travail, le maintien des stratégies pour la santé mentale et l'efficacité des interventions lorsqu'il y a eu les tornades. Il présente en outre les indicateurs de rendement pertinents et décrit les activités prévues pour 2019.

## **CONTEXTE**

Le Conseil municipal a approuvé le 23 septembre 2009 l'adoption d'un règlement créant un service des incendies (ACS2009-COS-EPS-0049), l'*Ottawa Fire Services Establishment By-law* (n° 2009-319). Les articles 15 et 16 de ce règlement exigent la préparation d'un rapport annuel qui doit notamment comporter les éléments suivants :

1. Buts et objectifs du SIO;

2. Description de son organisation;
3. Services de protection contre l'incendie offerts;
4. Niveau de service offert.

### **Notre service**

Le Service des incendies d'Ottawa (SIO) est équipé de 45 casernes réparties dans toute la ville. Ensemble, ces casernes servent environ 970 000 résidents sur un territoire de 2 796 kilomètres carrés. Son équipe se compose de pompiers professionnels, de pompiers volontaires ainsi que d'employés responsables des inspections, de la sensibilisation, de la sécurité, des communications, de l'entretien et de l'administration.

Outre la lutte contre les incendies, le personnel offre d'autres précieux services à la population, notamment les suivants :

- Prévention des incendies et sensibilisation du public à ce sujet (inspections de prévention, application du Code de prévention des incendies, détermination de la cause et de l'origine des incendies, participation à des événements publics et diffusion de documents de sensibilisation à la sécurité incendie);
- Extinction des incendies (sauvetages, interventions médicales échelonnées, formation, communications et gestion des incidents);
- Opérations spéciales (désincarcération d'un véhicule ou de machinerie; sauvetage par câble, en espace clos, dans des fossés ou en cas d'effondrement; sauvetage et recherche en milieu urbain; unité de soutien en cas d'incendie – groupe d'intervention en sauvetage; incident biologique, radiologique, nucléaire ou impliquant des produits chimiques ou des matières dangereuses ou explosives; feu de végétation, sauvetage dans le train léger, sauvetage nautique ou sur glace, utilisation de systèmes spécialisés d'extinction à la mousse).

Ces services sont fournis par l'entremise de sept divisions :

1. Bureau du Directeur du Service des incendies;
2. Opérations urbaines;
3. Opérations spéciales et rurales;

4. Opérations spéciales et rurales – pompiers volontaires;
5. Normes communautaires et communications;
6. Formation et sécurité;
7. Services de soutien opérationnel.

Ces divisions comptent en tout 1 499 employés. De ce nombre, 57,2 % travaillent pour la Division des opérations urbaines, et 32,6 % sont des pompiers volontaires de la Division des opérations spéciales et rurales. Les 7,5 % restants sont répartis parmi les autres divisions.

## **ANALYSE**

### **Faits saillants de 2018**

#### **Apprentissage continu**

La Division de la formation joue un rôle de premier plan dans la concrétisation de la mission du SIO. Les formateurs certifiés doivent choisir les plus récentes formations et les donner au personnel du SIO. Le personnel de suppression des incendies suit l'essentiel des formations, offertes sous forme de cours mensuels ou directement à la caserne.

En 2018, le SIO a formé deux nouvelles cohortes de pompiers professionnels, l'une au printemps et l'autre à l'automne. Résultat : 48 nouveaux pompiers ont obtenu leur attestation. Toutes les recrues doivent suivre une formation de 16 semaines, qui comprend des exercices d'entraînement pratiques et des cours théoriques, pour ensuite passer une série d'examens écrits et pratiques menant à l'agrément aux normes de qualification professionnelle 1001 – niveaux 1 et 2 – et 472 de la National Fire Protection Association (NFPA). Cette association fixe des normes et établit des lignes directrices ainsi que des pratiques exemplaires pour les services des incendies.

Le SIO veille par ailleurs constamment à ce que soient à jour la formation et la certification grâce auxquelles son personnel peut administrer la naloxone. Ce produit est utilisé pour traiter d'urgence une surdose avérée ou présumée d'opioïdes. Le SIO est parmi les premiers en Ontario à avoir doté tous ses engins d'incendie de première ligne de NARCAN, un vaporisateur nasal de naloxone.

## Tornades de 2018



Le 21 septembre 2018, six tornades ont frappé les villes d'Ottawa et de Gatineau, dévastant des quartiers et détruisant le système électrique alimentant le secteur ouest de ces villes, en zone suburbaine et rurale. Des équipes de pompiers ont été envoyées depuis les quatre coins d'Ottawa pour porter secours aux victimes et offrir des services d'urgence, dont des activités sur la prévention des incendies et la sécurité des personnes. Avec les deux feux de bâtiments et les nombreuses urgences relatives au système d'alimentation électrique causés par ces tornades, le SIO a dû mobiliser les pompiers volontaires et professionnels de toutes ses casernes et même, dans plusieurs d'entre elles, rappeler le personnel pour pouvoir mettre tous les engins disponibles en service.

### **Intervention d'avril 2018 – Incendie dans un immeuble de grande hauteur**



Le 30 avril 2018, le SIO a combattu les flammes dans un immeuble de 26 étages en construction. Cet incendie de troisième alarme a pris naissance dans le vide-ordures avant de se propager dans toute la tour et d'endommager la plupart des étages. Grâce aux interventions rapides du personnel du SIO, le feu s'est limité au vide-ordures et à un pan extérieurs du bâtiment. Avec leur offensive contre les flammes, les équipes dépêchées sur les lieux ont pu circonscrire l'incendie à ce seul bâtiment, éviter d'importants dommages au bâtiment et assurer l'évacuation sécuritaire de tout le monde hors des lieux.

### **Projet de train léger d'Ottawa**

En 2018, le SIO a maintenu son appui au projet de train léger d'Ottawa. Comme il est l'autorité compétente pour l'application des normes de la NFPA à Ottawa, il a établi des plans d'intervention en prévision des différents dangers que posera le train léger. Le SIO forme en outre le personnel des casernes concernées pour lui apprendre comment intervenir efficacement dans ce contexte. Les équipes des casernes situées à proximité des stations du train léger d'Ottawa ont en effet pu visiter les installations souterraines pour voir leur configuration et cerner les dangers qu'elles pourraient rencontrer en intervenant dans ces lieux.

## Lignes de défense

La *Loi de 1997 sur la prévention et la protection contre l'incendie* reconnaît l'importance des trois lignes de défense dans le travail du SIO, qui s'efforce d'en appliquer les principes dans tous ses programmes :

- Sensibilisation du public à la prévention des incendies;
- Normes de sécurité incendie et application du Code;
- Interventions d'urgence.

Pour atteindre ses objectifs, le SIO fait la promotion de ces trois lignes de défense par des programmes de sensibilisation, des activités de prévention des incendies, l'application des normes de sécurité incendie et les interventions d'urgence.

## Sensibilisation du public



Le SIO travaille avec diligence pour améliorer ses programmes de sensibilisation du public, dans le contexte où la population augmente et où les quartiers se développent. Les programmes de sécurité incendie comprennent, entre autres, l'inspection de demeures pour vérifier la présence de détecteurs de fumée fonctionnels, l'élaboration de plans d'évacuation, la distribution de documents éducatifs sur la sécurité incendie, la promotion de la sécurité incendie auprès de propriétaires et d'occupant par la publication de messages d'intérêt public ainsi que l'entretien des relations avec la

population grâce aux médias sociaux et à des événements publics. De plus, les responsables de la sensibilisation du public organisent des visites des casernes et des camions d'incendie, donnent des formations sur les extincteurs, offrent des présentations sur la sécurité incendie, organisent les apparitions de la mascotte Sparky et plus encore.

Ainsi, en 2018, l'équipe de la sensibilisation du public a non seulement participé à 508 activités de sensibilisation, mais elle a aussi pris part à la campagne « Réveillez-vous! Procurez-vous un détecteur de fumée qui fonctionne ». Depuis sa création en 2005, ce programme est devenu l'un des fers de lance de l'équipe. En 2018, ce ne sont pas moins de 13 273 résidences que l'équipe a visitées durant deux périodes de huit jours. Les équipes de suppression des incendies ont fait du porte-à-porte pour s'assurer que les résidents possédaient des détecteurs de fumée et de monoxyde de carbone fonctionnels, dans le but d'en accroître le nombre à l'échelle de la ville.

Par ailleurs, la fondation Firehouse Subs a fait don au SIO d'un système de table BullsEye, qui sert à expliquer au public comment utiliser un extincteur. L'équipe du programme de sensibilisation profite de ces formations pour passer en revue les notions de sécurité incendie – comment prévenir les flammes, que faire en cas de feu, et que faire si une alarme-incendie ou celle d'un détecteur de fumée retentit – insistant aussi sur l'importance d'avoir des détecteurs de fumée et de monoxyde de carbone fonctionnels et d'élaborer – et de répéter – un plan d'évacuation.

En 2018, le thème national de la Semaine de la prévention des incendies était « Regarde. Écoute. Apprends. Sois attentif. Un feu peut survenir à n'importe quel moment. ». Cette semaine bien spéciale a été ponctuée d'une séance Facebook Live avec l'équipe de Santé publique Ottawa, d'un passage à l'émission matinale du réseau CTV, et de kiosques et de présentations avec BullEx chez Home Depot, Lowes et dans différents bureaux du gouvernement. De plus, un nouveau programme de conformité au Code de prévention des incendies de l'Ontario a été créé pour informer les propriétaires et les gestionnaires immobiliers de leurs responsabilités énoncées dans le Code de prévention des incendies de l'Ontario. Son lancement a eu lieu le 16 octobre 2018 à la Place-Ben-Franklin, un événement où M. Ayotte, le Directeur du Service des incendies, a parlé des moyens adoptés par le SIO pour diminuer le nombre de fausses alertes. En octobre 2018, l'équipe de sensibilisation du public a participé à 146 activités de sensibilisation dans des immeubles de bureaux, des centres commerciaux et des petits commerces.



## **Prévention des incendies**

Ces dernières années, la prévention des incendies a pris une place croissante dans l'ensemble du secteur. On souhaite ainsi sensibiliser les résidents à la sécurité incendie et réduire les feux évitables dans nos quartiers. Le SIO est fier de l'excellente visibilité dont il jouit dans la ville; il saisit d'ailleurs toutes les occasions pour sensibiliser le public à la sécurité incendie. La sensibilisation, la réalisation d'inspections et l'application du Code de prévention des incendies de l'Ontario figurent parmi les fonctions essentielles des agents de prévention des incendies de la Division des normes communautaires et des communications du SIO.

En raison de la variété des services qu'assurent les agents de prévention des incendies et de leurs fonctions essentielles, le processus de sélection et de recrutement est très compétitif. Les candidats retenus reçoivent une formation supplémentaire à l'interne et suivent des cours de qualification du Collège des pompiers de l'Ontario, qui font partie d'un programme de reconnaissance professionnelle fondé sur des normes internationales et qui comprennent notamment des volets sur le Code de prévention des incendies de l'Ontario, les programmes de sensibilisation du public, l'application de la loi ainsi que les enquêtes sur les incendies. Avec cette formation, les agents de prévention des incendies du SIO satisfont aux normes de rendement professionnel et aux exigences en matière d'études, de formation et d'expérience approuvées par le Bureau du commissaire des incendies et de la gestion des situations d'urgence et l'Ontario Association of Fire Chiefs.

## **Normes de sécurité incendie et application du Code**

### **Inspections**

Les agents de prévention des incendies du SIO s'assurent que les bâtiments à Ottawa respectent le Code de prévention des incendies de l'Ontario. Ils mènent les inspections préalables à la délivrance de permis pour les restaurants, les bars les salles publiques et les garages publics et celles relatives aux de plans de sécurité incendie et aux voies réservées aux pompiers. Ces inspections peuvent également faire suite à une plainte ou une demande, ou encore à un problème relevé par le personnel du SIO. Les agents inspectent également d'autres propriétés de façon préventive : ils vérifient si elles doivent être modernisées et voient à la sûreté des salles de réunion de la ville.

Lorsqu'ils constatent des infractions au Code, les agents du SIO établissent un calendrier de conformité selon l'ampleur des travaux requis. Ils aident le propriétaire à se conformer au Code; toutefois, si les lieux ne satisfont pas aux exigences dans les délais prévus, des accusations peuvent être portées contre lui. En 2018, le SIO a procédé à 4 060 inspections et collaboré étroitement avec le personnel juridique de la Ville dans le cadre de 16 poursuites, qui ont entraîné l'imposition d'amendes totalisant 22 700 \$.

### **Inspections d'établissements hébergeant des personnes vulnérables**

En janvier 2014, une nouvelle exigence réglementaire provinciale est entrée en vigueur, rendant obligatoire l'inspection annuelle de tous les établissements hébergeant des personnes vulnérables (centres de soins de longue durée, maisons de soins infirmiers, etc.) de la ville. Avec les changements apportés au Code de prévention des incendies de l'Ontario, les propriétaires de ces établissements doivent en outre procéder tous les ans à un examen de leur plan de sécurité incendie et à un exercice d'évacuation, que le service des incendies local doit observer et approuver.

À la lumière de cette nouvelle réglementation, le SIO a élaboré un programme dans le cadre duquel les agents de prévention des incendies inspectent de façon préventive les plus de 176 établissements hébergeant des personnes vulnérables à Ottawa. En fait, selon la réglementation, tous les établissements du genre à Ottawa doivent être inspectés tous les 12 mois. Comprenant un examen du plan de sécurité incendie et l'approbation de l'exercice d'évacuation, l'inspection s'échelonne sur plusieurs jours et nécessite souvent la participation de plusieurs agents de prévention des incendies. En 2018, ceux-ci ont inspecté tous les établissements hébergeant des personnes vulnérables d'Ottawa pour s'assurer que les personnes âgées et handicapées vivent dans des immeubles sécuritaires et conformes au Code.

### **Logement communautaire d'Ottawa**

En 2018, les agents ont continué d'épauler la Société de logement communautaire d'Ottawa (SLCO) en inspectant ses propriétés pour vérifier si tous les systèmes de protection contre les incendies et de sécurité de personne étaient conformes au Code. Ce partenariat a contribué à accroître la sûreté des résidents vivant dans les immeubles de la SLCO. Le SIO répétera ces inspections en 2019.

## **Enquêtes**

Après un incendie, un enquêteur du SIO inspecte les lieux, recueille et analyse les données, puis rédige un rapport. Le personnel d'enquête s'occupe de trouver la ou les sources des flammes, de déterminer comment le feu s'est amplifié et propagé, et de comprendre la séquence des événements ayant mené à l'inflammation des matières combustibles, autant de données qui permettront de déterminer la cause de l'incendie. Les enquêteurs doivent aussi tenir compte de nombreux facteurs : construction du bâtiment, revêtements intérieurs, mobilier, mesures de détection et de suppression des incendies, résistance des structures exposées au feu, contrôle et mouvement de la fumée, interventions humaines, évacuation, mesures de lutte contre l'incendie et de sauvetage employées ainsi que l'importance des pertes, des blessures et des dommages à la propriété, etc.

La cause de l'incendie est ensuite communiquée au Bureau du commissaire des incendies de l'Ontario, qui recueille les données pour l'ensemble de la province afin d'analyser les tendances. Ce processus est également utile pour orienter les futurs programmes de prévention des incendies et de sensibilisation du public.

## **Intervention d'urgence**

En 2012, le SIO a adopté un modèle de déploiement fondé sur les risques pour protéger la vie et les biens des résidents d'Ottawa. Il s'est en outre fait agréer par la Commission on Fire Accreditation International (CFAI), un exercice qui s'est échelonné sur deux ans puisque le SIO a dû réaliser une analyse exhaustive de ses différentes divisions dans le cadre des principaux volets du processus d'agrément. Il y avait un guide d'auto-évaluation à remplir et un schéma de couverture de risques à préparer concernant les délais d'intervention des casernes et le déploiement des ressources dans la ville. Ces documents dressent un portrait complet de chacune des divisions du SIO et de leur stratégie de déploiement afin d'assurer leur efficacité et leur efficience. C'est en 2014 que le SIO a reçu l'agrément de la CFAI; seuls six services d'incendie au Canada le possèdent. Depuis, il a pu le conserver en démontrant une amélioration continue dans son rapport annuel sur la conformité.

Les normes d'intervention du SIO ont été établies en fonction du schéma de couverture de risques, une analyse exhaustive du déploiement qui a également servi de base pour

l'étude sur l'emplacement des casernes de 2015. Le SIO s'appuie sur ce document pour intervenir de façon sécuritaire et efficace en cas d'incendie, de sauvetage, d'intervention médicale d'urgence et d'intervention particulière, ainsi que pour fixer des délais d'intervention en phase avec les normes du secteur.

En 2019, le SIO entamera les démarches pour renouveler son agrément auprès de la CFAI, ce qu'il doit faire tous les cinq ans. À cette fin, il doit effectuer une analyse exhaustive de toutes ses divisions et des normes de rendement établies dans le guide d'auto-évaluation de la CFAI, et renouveler son schéma de couverture de risques selon les délais d'intervention, le parc immobilier et les facteurs de risque.

### **Rendement**

Pour le SIO, 2018 fut la quatrième année de reddition de comptes sur les nouvelles normes d'intervention définies dans l'étude de 2015 sur l'emplacement des casernes. Dans le cadre du processus d'agrément de la CFAI, le SIO s'était doté en 2014 d'un comité de conformité pour examiner les objectifs d'intervention tous les trimestres. Ce comité évalue le rendement du SIO et propose des solutions en cas de problème. Ainsi, ce comité a réalisé en 2018 un examen et une évaluation des données, concluant pour la quatrième année consécutive que le SIO était un organisme agréé en règle.

D'une année à l'autre, plusieurs facteurs peuvent influencer les délais d'intervention lorsque le personnel d'une caserne est envoyé sur les lieux d'un incident, notamment la présence de chantiers, la période de l'année (conditions météorologiques), le moment de la journée, le débit et l'intensification de la circulation ainsi que la couverture de la zone.

En 2018, le SIO est intervenu 73 870 fois avec ses véhicules dans 26 080 incidents. Le tableau 1 du document 1 précise le nombre d'incidents où le SIO est intervenu en 2016, en 2017 et en 2018. Le nombre total d'incidents a augmenté de 4,12 %, ce qui comprend une augmentation de 4,80 % des opérations de sauvetage, et de 1,76 % des interventions médicales. Parmi les stratégies pour diminuer le nombre d'interventions liées à un incendie, mentionnons la sensibilisation du public, les inspections et l'application du Code de prévention des incendies de l'Ontario. Le SIO continuera de surveiller les tendances et de modifier ou de renouveler ses stratégies au besoin.

Les interventions avec engins d'incendie ont été plus nombreuses en 2018 (voir le tableau 2 du document 1), une augmentation qui suit celle des fausses alertes et des appels pour interventions médicales durant la même période. Le SIO continue de veiller rigoureusement à ce que les engins d'incendie et l'équipement appropriés soient déployés pour répondre à chaque appel de service.

Le schéma de couverture de risques et l'étude sur l'emplacement des casernes de 2015 comprennent des descriptions complètes de la méthodologie derrière les normes d'intervention, notamment les définitions des classes de risque et les densités de population. Ces documents décrivent également comment le SIO a établi sa force d'intervention efficace et ses nouveaux repères et points de référence, indispensables pour fixer les normes encadrant les délais d'intervention.

Les repères sont des objectifs ou des buts qu'une organisation s'efforce d'atteindre afin d'offrir des services d'excellente qualité. Les services des incendies d'une municipalité sont tenus, selon la *Loi sur la prévention et la protection contre l'incendie*, de fournir des services de protection contre les incendies adaptés aux besoins et à la situation du milieu. Ainsi, dans le cadre du processus d'agrément de la CFAI, le SIO a adopté les normes de la NFPA en ce qui a trait aux seuils de rendement, lesquels sont conformes à la loi provinciale.

Les points de référence sont considérés comme la norme minimale pour mesurer le rendement. Le SIO a adopté ceux de la CFAI, le temps alloué étant de 30 % plus long par rapport aux repères établis. Pour valider ses nouvelles normes de rendement, le SIO a examiné les données d'intervention lors d'incendies recueillies sur trois ans, soit de 2011 à 2013.

Dans le document 1, les tableaux 3 et 4 présentent les délais d'intervention sous le 90<sup>e</sup> centile pour 2016, 2017 et 2018, selon les nouvelles normes encadrant les délais d'intervention.

Les tableaux 5 et 6 présentent quant à eux les délais d'intervention totaux des équipes spécialisées de pompiers professionnels et volontaires du SIO se trouvant sous le 90<sup>e</sup> centile, pour les opérations telles que les sauvetages verticaux, par câbles ou en espace clos, les désincarcérations et les interventions médicales ou dans des cas impliquant des produits chimiques. Même si la CFAI ne fixe pas de point de référence

pour les équipes spécialisées, le SIO a en établi un, avec l'approbation de la CFAI, d'après les données réelles recueillies sur trois années (dans ce cas-ci, en 2011, 2012 et 2013).

Enfin, le tableau 7 illustre le volume annuel d'appels reçus par le Centre des communications dans les cinq dernières années. Grâce à la Division des communications, le SIO peut offrir des services de protection contre les incendies et d'intervention d'urgence efficaces partout à Ottawa. Elle contribue à réduire les délais d'intervention (soit le temps écoulé entre l'appel de service et l'arrivée des pompiers), les blessures, les décès et les dommages matériels causés par les incendies et les autres situations d'urgence. Son équipe favorise la sécurité des intervenants d'urgence, leur transmettant les renseignements fournis par les passants et les témoins.

## **Initiatives**

### **Communications**

En 2018, la Division des communications a poursuivi son travail sur plusieurs projets qui profiteront tant à elle qu'au SIO en général.

D'abord, le SIO est passé au système de radiocommunication P25, qu'utilisent aussi d'autres directions générales de la Ville d'Ottawa. Le système radio IMCMS fonctionne avec deux stations, chacune dotée de plusieurs tours qui assurent une couverture pour les portables, les appareils mobiles et les appareils émetteurs. Ce système numérique est aussi compatible avec celui des autres directions générales de la Ville et ceux qu'utilisent d'autres collectivités pour lesquelles le SIO assure un service de répartition.

Il y a aussi le projet d'alerte et de radiomessagerie, qui vise à améliorer, à l'aide de nouvelles technologies, le système d'appels et de radiomessagerie dans les casernes des zones urbaines et rurales. En 2017, le SIO a publié une demande d'information et élaboré un plan de mise en œuvre. C'était dans le cadre d'une demande de financement des immobilisations échelonnée sur deux ans, au terme de laquelle, en 2019, il a pu réunir les capitaux nécessaires pour mettre à niveau le système d'alerte et de radiomessagerie de ses casernes. Avec ces fonds, le SIO continuera de travailler sur son plan de mise en œuvre.

Dans un autre ordre d'idées, le SIO sera équipé d'un système de recommandations automatisées AVRRE faisant appel à la technologie de cartographie électronique, aux données réelles sur la limite de vitesse, à la technologie GPS et aux terminaux mobiles dans les véhicules pour garantir que le véhicule le plus près du site de l'incident y soit assigné, afin d'écourter les délais d'intervention. En 2017, le SIO a mis à l'essai un nouveau système AVRRE dans plusieurs véhicules de premiers répondants, pour ensuite faire le nécessaire en collaboration avec le fournisseur en 2018 pour l'améliorer. Une carte à jour du réseau routier y a été intégrée, et on prévoit déployer la phase 2 du projet en juin 2019, laquelle visera les véhicules à échelles aériennes et à tours utilisés dans les zones urbaines et rurales ainsi que les véhicules pour sauvetages difficiles. C'est à la phase 3 (prévue au quatrième trimestre de 2019) qu'on installera le système dans tous les autres véhicules munis de terminaux mobiles. Enfin, grâce au passage à la version 7.5 du système de répartition assistée par ordinateur (RAO), les équipes profitent de nouvelles fonctionnalités et améliorations.

Le SIO suit les pratiques exemplaires établies dans la norme 1710 de la NFPA. On y a fixé le temps de traitement des appels pour les urgences de priorité 1 à 60 secondes ou moins pour 90 % ou plus des alertes, et à 90 secondes ou moins pour 99 % ou plus des alertes. Le SIO s'est doté d'une directive de communication permettant aux répartiteurs de mesurer les temps de réponse et de traitement des appels. Ces données sont recueillies tous les mois par chaque répartiteur et ensuite examinées par le chef adjoint de la Division des communications, conformément aux exigences. Les quatre pelotons de la Division ont atteint les objectifs de rendement établis dans la norme 1710 de la NFPA.

En 2018, les temps de traitement des appels respectaient les objectifs de rendement établis dans la norme 1710 de la NFPA. Selon cette norme, le temps acceptable pour la réponse à une alerte d'urgence est de 15 secondes ou moins pour 95 % ou plus des alertes, et de 40 secondes ou moins pour 99 % ou plus des alertes. La norme fixe également l'objectif pour le temps de traitement des appels pour les urgences de priorité 1 à 60 secondes ou moins pour 90 % ou plus des alertes et à 90 secondes ou moins pour 99 % ou plus des alertes. En 2017, le SIO s'est doté d'une directive de communication permettant aux répartiteurs de mesurer les temps de réponse et de traitement des appels, des données qui sont examinées par le chef adjoint de la Division des communications.

### **Reconnaissance des employés**

L'équipe de gestion du SIO continue d'entretenir ses relations avec le personnel et de reconnaître son travail, que ce soit lors des visites des casernes ou dans les bulletins d'information hebdomadaires et trimestriels et les rapports d'informations qu'elle publie. C'est aussi dans cette visée qu'au printemps 2018, elle a convié tout le personnel à un barbecue. Ce barbecue annuel et les visites des casernes sont autant de façons pour le SIO de reconnaître le travail acharné de tous ses employés.

Au début 2019, le Directeur du Service des incendies organisera sa première cérémonie annuelle de reconnaissance et de récompenses pour souligner les initiatives menées en 2018. À cette occasion, des employés pourront voir leurs années de service reconnues et recevoir des prix rendant hommage, par exemple, à leur bravoure sous les yeux de leur famille, de l'équipe de gestion des incendies, du directeur municipal et du maire.

### **Processus de recrutement 2016-2018**

La campagne de recrutement de pompiers 2016-2018 a été lancée en mai 2016. Un total de 48 candidats ont été engagés en 2018, et une cohorte de 20 autres recrues doit commencer sa formation en 2019 pour pourvoir les postes vacants. La prochaine campagne de recrutement de pompiers de la Ville d'Ottawa débutera au printemps 2020.

En 2018, la Division des opérations rurales a engagé 49 pompiers volontaires pour pourvoir plusieurs postes vacants dans les quartiers de West Carleton, Rideau-Goulbourn, Osgoode et Cumberland. La Division accepte les candidatures en tout temps et engage généralement tous les ans, à l'automne et au printemps, selon les postes à pourvoir.

### **Formation des agents de prévention des incendies**

En 2017, le Bureau du commissaire des incendies a autorisé le SIO à former ses agents de prévention des incendies à l'interne. Le chef adjoint de la Division des normes communautaires est habilité à donner les cours 1031 (inspecteurs des incendies, niveau 1), 1033 (inspecteurs des incendies certifiés) et 1035 (éducateur en prévention des incendies et en sécurité des personnes, niveau 1). Ces cours sont



fondés sur des normes reconnues à l'échelle nationale, établies par la NFPA. Comme les agents devaient auparavant se rendre au Collège des pompiers de l'Ontario, à Gravenhurst, pour suivre ces cours, la Ville réalise des économies sur les frais de déplacement en les offrant à Ottawa.

Le SIO veut que tous ses agents aient suivi ces trois cours d'ici la fin de 2019. Il se démarque en ce qui concerne la formation et l'obtention de titres de reconnaissance professionnelle.

### **Stratégies favorisant la santé mentale**

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

Les employeurs de travailleurs visés par la présomption d'état de stress post-traumatique (ESPT) en vertu de la *Loi d'appui aux premiers intervenants de l'Ontario* doivent soumettre un plan de prévention de l'ESPT au ministère du Solliciteur général. Le programme de soutien par les pairs en santé mentale du SIO est un élément clé du plan de prévention exigé par le gouvernement de l'Ontario. Les pairs sont des bénévoles des différentes divisions formés pour offrir à leurs collègues un soutien émotionnel et social, en toute confidentialité et dans un cadre sécuritaire, sans jugement. En 2018, les pairs ont pu suivre deux séances de formation afin d'acquérir les compétences nécessaires pour appuyer leurs collègues. Selon des sondages menés tous les semestres auprès de l'équipe de soutien par les pairs, ceux-ci ont répondu à approximativement 300 demandes d'aide de la part de membres de l'équipe ou du personnel du SIO.

#### **Étude sur la santé mentale des premiers répondants**

En 2017, le SIO a obtenu 650 000 \$ de Recherche et développement pour la défense Canada pour la réalisation d'une étude de deux ans sur la santé mentale des premiers répondants en collaboration avec l'Institut de recherche de l'Hôpital d'Ottawa. L'étude porte sur les préférences en matière de services de soutien en santé mentale et comprend un essai clinique randomisé de petite envergure qui servira à évaluer les méthodes de prestation de services. Participent à cette étude dirigée par le SIO le Service de police et le Service paramédic d'Ottawa. Après quelques reports dus à des

difficultés entourant l'octroi de contrats, le projet a pris son envol au quatrième trimestre de 2018; tout le calendrier du projet a été ajusté en conséquence.

### **Initiative de mieux-être et de mise en forme**

En 2017, le SIO a mis sur pied l'Initiative de mieux-être et de mise en forme, un programme qui vise à offrir de la formation et du soutien au personnel pour qu'il améliore sa santé et son mieux-être en général. En 2018, un centre de coûts a été assigné à ce programme, ce qui a permis d'assurer un meilleur suivi de l'approvisionnement et des heures supplémentaires découlant de ces activités. En 2018, tous les pairs entraîneurs ont pu renouveler leur accréditation de l'American Council on Exercise. L'équipement d'entraînement de la majorité des casernes a été remplacé d'après les recommandations d'un programme normalisé axé sur les mouvements fonctionnels. Les recrues ont suivi des séances de mieux-être dirigées par des pairs entraîneurs pour acquérir de saines habitudes dès le début de leur carrière. Le SIO continue par ailleurs à appuyer son équipe de soutien par les pairs en santé mentale : au quatrième trimestre de 2018, il a lancé un programme formation des formateurs pour les instructeurs des cours de la série En route vers la préparation mentale et a commencé à le faire suivre au personnel professionnel.

### **Diversité**

Avec la campagne de recrutement 2016-2018, le SIO a vu augmenter le nombre d'employés qui déclarent leur appartenance à un groupe minoritaire : voilà une excellente nouvelle. Le SIO reconnaît l'importance de mener des efforts de représentation soutenus afin de créer une équipe diversifiée, à l'image de la population qu'elle sert. Durant la phase de recrutement, le Service des ressources humaines et le SIO mènent des campagnes de recrutement en diffusant des publicités, tant dans des médias imprimés que sur les réseaux sociaux, pour inviter les candidats à postuler et à se visiter les foires de l'emploi organisées dans les établissements d'enseignement postsecondaire de la Ville.

En 2018, le pourcentage de candidats retenus et de recrues de sexe féminin était de 10,9 %. Le SIO poursuit ses efforts pour inciter les femmes à rejoindre les rangs, notamment en mettant en vedette des femmes pompières et en invitant les jeunes

femmes à participer au camp Femmes pompières en formation (FPEF). Il prévoit en 2019 assurer une présence à des événements communautaires partout en ville pour présenter les postes de pompier.

### **Camp FPEF**



Le novateur camp FPEF a, une fois de plus, été un succès en 2018. C'est en 2010 que le SIO a mis ce camp sur pied, bien conscient des avantages d'avoir un effectif diversifié, à l'image de la population qu'il sert.

Ce camp d'une semaine donne aux jeunes femmes de 15 à 19 ans l'occasion d'explorer concrètement les différents aspects du travail de pompier. En 2018, le SIO a accueilli 24 jeunes femmes; celles-ci ont pu effectuer différentes interventions, notamment procéder à une désincarcération automobile, utiliser des bouches d'incendie, mener des opérations de recherche et de sauvetage et combattre des incendies simulés de cuisine et de voiture.

Au cours des neuf dernières années, ce sont plus de 216 participantes qui ont fait le camp, dont certaines sont maintenant pompières volontaires pour le SIO, sont inscrites aux programmes préparatoires d'établissements d'enseignement postsecondaire ou ont postulé à des postes de pompière à temps plein aux quatre coins du pays.

Comme le SIO a été le premier à mettre en place un programme si novateur, de nombreux services des incendies du Canada lui demandent des renseignements et ont même commencé à organiser leurs propres camps. Le SIO continuera d'offrir le camp FPEF, dans l'espoir de voir des jeunes femmes développer la confiance nécessaire pour se lancer dans une carrière au sein de services des incendies.

## **Regard sur l'avenir**

Avec l'embauche d'un nouveau directeur du Service des incendies en septembre 2018, le SIO a fait une liste de priorités à court terme et de projets sur lesquels se concentrer, par exemple :

- Promotion des trois lignes de défense (sensibilisation du public, normes de sécurité incendie et application du Code, et interventions d'urgence);
- Amélioration de la santé et de la sécurité (maintien des programmes favorisant la santé mentale et de l'Initiative de mieux-être et de mise en forme);
- Amélioration des technologies et des outils de communication (pour donner aux agents un accès facile aux données qui les aidera à gérer leur équipe et à planifier les interventions) et implantation du nouveau système d'alertes et de radiomessagerie dans les casernes;
- Appui à la Division de la formation (ajout de ressources pour le déploiement du programme de perfectionnement des agents et de celui entourant la nouvelle réglementation);
- Promotion de l'interopérabilité entre les systèmes des partenaires du SIO;
- Création de la nouvelle cérémonie de reconnaissance et de récompenses du Directeur du Service des incendies pour les employés et leurs familles.

La croissance continue de la population d'Ottawa appelle le SIO à poursuivre ses efforts de prévention des incendies, d'application du Code de prévention des incendies et de sensibilisation du public pour réduire le nombre d'incendies et amener les résidents et les propriétaires à prendre les mesures nécessaires pour rester en sécurité.

Le SIO commencera à réunir la documentation pour renouveler son agrément auprès de la CFAI. Il s'agit d'un projet de taille : le personnel de toutes les divisions devra participer à l'examen exhaustif de tous les services offerts et des services partagés avec les autres directions générales de la Ville. C'est en 2019 que le SIO présentera sa demande de renouvellement au comité d'examen de la CFAI.

Au quatrième trimestre de 2017, le SIO a mis en branle un projet de TI d'envergure devant révolutionner l'établissement des horaires du personnel, la gestion de la liste d'appel et les demandes de congés. Il prévoit ainsi réaliser des gains de temps et d'efficacité qui amélioreront la gestion globale de la Division de l'extinction des incendies et de la Division des normes communautaires et des communications. Ce projet doit être déployé en septembre 2019.

Enfin, en continuant d'investir dans des initiatives de santé mentale, dont celle de mieux-être et de mise en forme, le SIO s'assure que le personnel a les compétences et les outils nécessaires pour s'accomplir.

Dans l'ensemble, à l'aube de 2019, le SIO est sur la bonne voie pour maintenir – et améliorer – l'efficacité et l'efficience des services d'urgence qu'il fournit aux résidents d'Ottawa. Il demeure une force polyvalente et novatrice, ainsi qu'un chef de file parmi les services des incendies du Canada.

## **RÉPERCUSSIONS SUR LES ZONES RURALES**

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

## **CONSULTATIONS**

Aucune consultation n'a été menée pour le présent rapport.

## **RÉPERCUSSIONS JURIDIQUES**

Aucune répercussion juridique n'est associée à ce rapport présenté à titre d'information au Comité et au Conseil.

## **RÉPERCUSSIONS SUR LE PLAN DE LA GESTION DES RISQUES**

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

### **RÉPERCUSSIONS SUR LA GESTION DES ACTIFS**

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

### **RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES**

Aucune répercussion financière n'est associée au présent rapport.

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

Aucune répercussion sur l'accessibilité n'est associée au présent rapport.

### **RÉPERCUSSIONS SUR L'ENVIRONNEMENT**

Aucune répercussion sur l'environnement n'est associée au présent rapport.

### **RÉPERCUSSIONS TECHNOLOGIQUES**

Aucune répercussion technologique n'est associée au présent rapport.

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

Aucune répercussion directe sur les priorités pour le mandat du Conseil 2014-2018 n'est associée au présent rapport.

### **DOCUMENTATION À L'APPUI**

Document 1 : Données de 2018 (*déposé auprès du greffier municipal*)

### **SUITE À DONNER**

Le Service des incendies d'Ottawa appliquera toute directive du Comité et du Conseil découlant du dépôt de ce rapport présenté à titre d'information.