

**Report to
Rapport au :**

**Community and Protective Services Committee
Comité des services communautaires et de protection
17 September 2020 / 17 septembre 2020**

**and Council
et au Conseil
23 September 2020 / 23 septembre 2020**

**Submitted on September 8, 2020
Soumis le 8 septembre 2020**

**Submitted by
Soumis par :
Kim Ayotte, Fire Chief, Ottawa Fire Services/ Chef pompier, Services des
Incendies d'Ottawa**

**Contact Person
Personne ressource :
Victoria Calladine, Strategic Programs and Project Specialist / Spécialiste,
Programmes et Projets
613-580-2424, ext./poste 29060, Victoria.Calladine@ottawa.ca**

Ward: CITY WIDE / À L'ÉCHELLE DE LA VILLE File Number: ACS2020-EPS-GEN-0004

SUBJECT: Ottawa Fire Services 2019 Annual Report

OBJET : Rapport annuel 2019 du Service des incendies d'Ottawa

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 prendre connaissance du présent le rapport.

RÉSUMÉ

Hypothèses et analyse

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 Service des incendies (SIO);
2. Description de l'organisation;
3. Services de protection contre les incendies offerts;
4. Niveau de service offert.

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 2019, le SIO est intervenu à la suite de 26 028 incidents, et son Centre des communications a reçu 94 564 appels. Ces chiffres sont similaires à ceux des années précédentes. Le SIO a aussi effectué 3 882 inspections, participé à 571 activités de sensibilisation publiques et visité 14 143 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 2019, notamment en ce qui concerne l'amélioration du programme de recherche et sauvetage en milieu urbain (RSMU) de la Ville d'Ottawa, le renouvellement de l'agrément auprès de la Commission on Fire Accreditation International, 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 lors d'incidents majeurs comme les inondations de 2019. Il présente en outre les indicateurs de rendement pertinents et décrit les activités prévues pour 2020.

Répercussions financières

Aucune répercussion financière n'est associée au présent rapport.

Consultations publiques/commentaires

Aucune consultation publique n'a été menée, car le présent rapport est de nature administrative.

CONTEXTE

Priorités du plan stratégique du Service des incendies 2017-2020

Le plan stratégique du Service des incendies 2017-2020 définit quatre grandes priorités pour permettre au SIO de continuer de servir le public de la manière la plus efficace et concrète possible.

- **Priorité n° 1 – Excellence du service :** Inclure les membres du public et les intervenants importants dans les tâches quotidiennes en leur communiquant les résultats qui sont favorables pour les résidents et qui respectent ou surpassent les normes de prestation des services.
- **Priorité n° 2 – Engagement des employés :** Lancer des initiatives pour l'engagement et le bien-être des employés qui favorisent la création d'un effectif sain et dévoué, prêt à assurer la prestation des services et des programmes du SIO.
- **Priorité n° 3 – Planification de la relève :** Adopter une gestion proactive plutôt que réactive des employés pour améliorer l'échange de connaissances, la continuité et le perfectionnement professionnel.
- **Priorité n° 4 – Viabilité financière :** Devenir financièrement responsable en administrant efficacement les ressources et en prenant des décisions viables à long terme qui favorisent l'amélioration des services et des programmes de base, aujourd'hui et demain.

Description du Service des incendies

Le SIO a pour mission de protéger la vie, les biens et l'environnement des résidents et des visiteurs de la ville d'Ottawa. Il intervient à partir de 45 casernes réparties sur le territoire de la ville. Ensemble, ces casernes servent environ un million de résidents répartis sur un territoire de 2 796 kilomètres carrés. L'équipe du SIO se compose de pompiers professionnels, de pompiers volontaires ainsi que d'employés responsables des inspections, de la sensibilisation, de la sécurité, de la formation, des communications, de l'entretien et de l'administration. Outre la lutte contre les incendies, le personnel offre d'autres services précieux à la population, notamment les suivants :

- Prévention des incendies et sensibilisation du public à la prévention des incendies (inspections de prévention des incendies, application du Code de prévention des incendies, détermination de la cause et de l'origine des incendies, participation à des événements publics, présentations sur la sécurité-incendie et diffusion de documents de sensibilisation);
- 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; recherche et sauvetage 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 six divisions :

1. Bureau du Directeur du Service des incendies
2. Opérations urbaines et spéciales
3. Opérations rurales – pompiers volontaires
4. Normes communautaires et communications
5. Formation et sécurité
6. Services de soutien opérationnel

Ces divisions comptent en tout 1 472 employés, dont 59,1 % travaillent pour la Division des opérations urbaines et spéciales et 32,4 % sont des pompiers volontaires de la Division des opérations rurales. Les 8,4 % restants sont répartis parmi les autres divisions.

Services de protection offerts par le Service des incendies d'Ottawa

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

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

Pour atteindre ses objectifs, le SIO fait la promotion de ces trois lignes de défense par des programmes contribuant aux priorités suivantes :

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

Niveau de service offert par le Service des incendies

Le SIO a adopté un modèle de déploiement fondé sur les risques pour protéger la vie et les biens des résidents d'Ottawa. Conformément au processus de la Commission on Fire Accreditation International (CFAI), 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 pompiers de 2015. Le SIO s'appuie sur ce schéma 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. Vous trouverez des précisions sur le volume d'incidents et les délais d'intervention totaux plus loin dans le rapport ainsi que dans le document 1.

ANALYSE

Le rapport annuel 2019 du Service des incendies d'Ottawa souligne les principales réalisations en 2019. Les initiatives et les réussites décrites plus bas reflètent le dévouement du SIO envers les quatre grandes priorités du plan stratégique 2017-2020, soit l'excellence du service, l'engagement des employés, la planification de la succession et la viabilité financière.

Priorité n° 1 – Excellence du service

Les principaux objectifs en lien avec l'excellence du service visent à démontrer la valeur du Service des incendies en faisant participer les membres du public aux tâches quotidiennes, en renforçant la communication, en demeurant un chef de file du domaine et en encourageant les initiatives axées sur les clients.

RENDEMENT

Pour le SIO, 2019 fut la cinquième année de reddition de comptes sur les 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 est supervisé par un comité de

conformité interne qui examine les objectifs d'intervention tous les trimestres. Ce comité évalue le rendement du SIO et propose des solutions en cas de problème.

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.

Dans le cadre du dernier processus d'agrément de la CFAI, le SIO a adopté les normes de mesure du rendement et de reddition de comptes de la CFAI. Ces changements (décrits dans le document 1) ont eu pour effet de préciser les critères de signalement, et les données sur les appels présentent donc de légères différences. En outre, la 9^e édition du processus d'agrément de la CFAI exige que toutes les mesures du rendement soient consignées séparément pour les opérations urbaines et rurales, tandis que les éditions précédentes permettaient au SIO de séparer ses données en trois catégories : opérations urbaines, suburbaines et rurales.

En 2019, le SIO a enregistré 72 628 interventions de véhicules sur les lieux de 26 028 incidents. Le tableau 1 du document 1 montre le volume d'incidents où le SIO est intervenu entre 2014 et 2019. Le volume d'incidents total de 2019 était comparable à celui de 2018. On note une augmentation marquée du nombre d'ententes d'aide en 2019, ce qui est principalement dû au prêt d'engins d'incendie aux municipalités voisines pour acheminer de l'eau afin de combattre les incendies à proximité des frontières de la ville. 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. Le SIO continue de surveiller les tendances et de s'adapter pour renouveler ses stratégies d'atténuation des risques, ainsi que de veiller rigoureusement à ce que les engins d'incendie et l'équipement appropriés soient déployés pour répondre à chaque appel de service.

Le plus récent schéma de couverture de risques et l'étude sur l'emplacement des casernes de 2015 comprennent des descriptions complètes des méthodes employées pour établir le modèle de déploiement, qui définit les classes de risque et fait état des densités de population. De plus, selon les directives provinciales, il est maintenant obligatoire d'effectuer une évaluation des risques dans les collectivités, chose que le SIO fait déjà depuis un moment, en raison de son adoption précoce du cadre de la CFAI, et continuera de faire à l'avenir. Ces documents expliquent comment le SIO analyse le caractère essentiel des tâches afin de déterminer les exigences nécessaires

à une force d'intervention efficace, et comment ces exigences influent sur la classification des incidents et le calcul des repères, deux éléments fondamentaux à l'établissement des normes d'intervention générales.

Les repères sont des objectifs ou des buts qu'une organisation se fixe pour atteindre l'excellence dans la prestation des services. 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 National Fire Protection Association en ce qui a trait aux repères de rendement, lesquels sont conformes à la loi provinciale. Ces repères ont ensuite été comparés aux données de références de 2014 à 2018 pour déterminer les points à améliorer, mesurer le rendement et établir des normes minimales pour la période d'agrément quinquennale en cours (2019 à 2024).

Les tableaux 3 et 4 du document 1 montrent les délais totaux des interventions au 90^e centile lors desquelles les pompiers ont été les premiers sur les lieux entre 2014 et 2019, selon le type d'incendie. Les chiffres ont été calculés à l'aide des nouvelles normes de mesure du rendement et comparés avec ceux de la période de référence (2014 à 2018).

Les tableaux 5 et 6 présentent quant à eux les délais d'intervention totaux de la force d'intervention efficace au 90^e centile pour chaque catégorie d'incidents urgents de 2014 à 2019. Les chiffres ont été calculés à l'aide des nouvelles normes de mesure du rendement et comparés avec ceux de la période de référence (2014 à 2018).

Enfin, le tableau 7 illustre le volume annuel d'appels reçus par le Centre des communications dans les six dernières années. Le SIO est doté d'une division lui permettant d'offrir des services de protection contre les incendies et d'intervention d'urgence efficaces partout à Ottawa, soit les Normes communautaires et communications. Celle-ci 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.

Le SIO travaille actuellement à publier ses données sur le volume d'interventions à la suite d'un incendie sur le portail Données ouvertes de la Ville d'Ottawa.

INTERVENTIONS CLÉS

Le SIO est intervenu dans un certain nombre d'incidents en 2019; les prochaines lignes présentent quelques-unes des interventions qui ont mis en valeur sa capacité opérationnelle et lui ont valu la confiance du public.

Crues printanières

Du 25 avril au 12 juin 2019, la Ville d'Ottawa a déclaré l'état d'urgence en raison d'inondations records le long de la rivière des Outaouais. Ces crues ont touché quatre quartiers, entraînant des évacuations forcées dans les secteurs de Constance Bay, de Fitzroy Harbour, de Cumberland et de Britannia, entre autres. Le personnel du SIO a participé à la fois aux interventions d'urgence et aux phases de rétablissement; il s'est vu confier pendant cette période différents rôles essentiels au Centre des opérations d'urgence (COU) et dans les centres de commandement. Le personnel s'est aussi assuré du mieux-être des résidents et de la sécurité de leurs demeures en y vérifiant le taux de monoxyde de carbone. Le SIO est également intervenu dans deux incendies distincts en moins de 48 heures, sur des sites inondés. Grâce au matériel de sauvetage nautique et aux grandes échelles, les pompiers ont pu agir rapidement pour empêcher les flammes de se propager aux propriétés voisines.

Accident à la station Westboro

Le 11 janvier 2019, le SIO a été appelé sur les lieux lorsqu'un autobus à deux étages d'OC Transpo a percuté la station Westboro du Transitway. L'accident a nécessité des opérations de secours complexes, y compris plusieurs manœuvres de désincarcération. Les pompiers ont utilisé les échelles pour atteindre l'étage supérieur de l'autobus pendant que les premiers répondants offraient traitement et réconfort aux blessés.

Incendie du marché By

Le 12 avril 2019, le SIO est intervenu lorsqu'un incendie important s'est déclaré dans un restaurant au cœur du marché By. Il a déployé une stratégie défensive pour combattre les flammes, qui risquaient de se propager le long de l'îlot compact de bâtiments commerciaux plus que centenaires. Tous les restaurants et bâtiments environnants ont été évacués vu la détérioration rapide de la situation. Les équipes du SIO ont malgré tout pu restreindre l'incendie au restaurant où il s'était déclenché, réduisant au minimum les dommages et l'interruption des services dans les bâtiments voisins du marché By.

INITIATIVES STRATÉGIQUES

Le SIO cherche toujours de nouveaux moyens de se démarquer en tant que service des incendies, notamment par des améliorations et des initiatives stratégiques qui contribuent à l'atteinte de ses priorités.

Projet de train léger d'Ottawa

Le SIO a continué d'appuyer le projet de train léger d'Ottawa en 2019 en désignant un de ses membres pour répondre aux questions de sécurité-incendie pendant l'Étape 2. Autorité compétente pour l'application des normes de la National Fire Protection Association (NFPA) à Ottawa, le SIO a établi des plans d'intervention en prévision des nouveaux dangers qui pourraient survenir. Il a également formé le personnel des casernes concernées sur les moyens d'intervenir efficacement dans ce contexte. Les membres du personnel ont pu visiter les installations souterraines pour voir leur configuration et cerner les dangers qu'ils pourraient rencontrer en intervenant dans ces lieux.

Recherche et sauvetage en milieu urbain

Le 19 juillet 2019, le SIO a conclu un protocole d'entente avec le Bureau du commissaire des incendies et de la gestion des situations d'urgence de l'Ontario. Le but : mettre sur pied un programme provincial de recherche et sauvetage en milieu urbain (RSMU) de niveau opérationnel moyen respectant les lignes directrices du Groupe consultatif international de recherche et de sauvetage (GCIRS) de l'Organisation des Nations Unies. Ce nouveau programme de la Ville assurera la protection de la population, des biens et de l'environnement. L'équipe multidisciplinaire polyvalente et intégrée gagnera la confiance du public : elle saura gérer efficacement des situations exceptionnelles et mener à bien des opérations soutenues dans un environnement dynamique.

Un comité directeur composé de cadres supérieurs du SIO, du Service paramédic d'Ottawa, du Service de police d'Ottawa et de Sécurité et Gestion des mesures d'urgence a été créé. Le groupe de travail restructuré compte 76 employés désignés de différents services et différentes directions générales de la Ville. En 2019, l'équipe de RSMU a participé à un exercice provincial qui lui a servi de tremplin pour échanger avec d'autres partenaires provinciaux en matière de formation, d'équipement et de création de normes opérationnelles conjointes.

Commission on Fire Accreditation International

En 2014, le SIO est devenu pour la première fois un organisme agréé de la Commission on Fire Accreditation International (CFAI). Depuis, il a su conserver ce statut en démontrant une amélioration continue dans son rapport annuel sur la conformité. En 2019, il s'est présenté devant le comité de réaccréditation de la CFAI pour renouveler son agrément. Ce processus l'oblige à faire une analyse approfondie de ses divisions, programmes et intervenants dans d'autres secteurs de la ville. 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.

L'agrément de la CFAI donne au SIO l'occasion d'apprendre des chefs de file de l'industrie; c'est aussi un engagement à l'amélioration continue. Depuis qu'il l'a obtenu en 2014, le SIO a adopté le modèle d'agrément et les recommandations de la CFAI en renforçant sa culture interne et ses relations de travail, en cultivant des relations positives avec la population et en repoussant les limites de la qualité et de l'innovation. Pour le public, l'agrément est un gage de la volonté du SIO d'offrir les meilleurs services possible. Il confirme l'engagement du Service à assurer la sûreté et la sécurité d'Ottawa.

Vérification relative à l'extinction des incendies de 2019

Le SIO a été audité par le Bureau du vérificateur général de la Ville dans le but global de confirmer que ses systèmes, pratiques et processus de gestion clés contribuent au bon déroulement des opérations de lutte contre les incendies. La vérification a révélé qu'en général les bons systèmes de gestion avaient été mis en place pour assurer l'efficacité et l'efficience de ces services. Il y avait cependant certaines pratiques à améliorer en ce qui touche la supervision des pompiers professionnels, les processus de recrutement (notamment en matière de diversité et d'inclusion) ainsi que la planification générale des technologies de l'information (TI) et la gestion de la qualité des données.

Le SIO était d'accord avec les quatre recommandations de la vérification et prend les mesures qui s'imposent. On peut s'attendre à ce que ces recommandations soient entièrement mises en œuvre d'ici la fin du troisième trimestre de 2020, sous réserve des négociations en cours avec les Relations de travail.

SENSIBILISATION DU PUBLIC

Selon l'approche intégrée du Bureau du commissaire des incendies et de la gestion des situations d'urgence (BCIGSU) quant aux services de protection contre les incendies, la sensibilisation du public est la première ligne de défense. Comme le SIO est déterminé à conformer toutes ses pratiques à cette approche, il s'efforce d'adapter son programme de sensibilisation à la croissance de la population et des secteurs de la ville. 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'occupants 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 2019, l'équipe de la sensibilisation du public a non seulement participé à 571 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 2019, dans le cadre de la campagne annuelle, 14 143 domiciles ont été visités sur deux périodes de huit jours. Les équipes de suppression des incendies ont passé de porte en porte pour vérifier que chaque résidence avait des détecteurs de fumée et de monoxyde de carbone fonctionnels, faire valoir l'importance de ces détecteurs et aider à leur installation, au besoin. Le but : sensibiliser les résidents et accroître le nombre de détecteurs en état de marche dans la ville.

En 2019, la fondation Firehouse Subs a accepté la demande de subvention du SIO pour un total d'environ 18 000 \$ destinés à l'achat d'une Maison ToutRisque qui s'ajoutera aux tables de présentation pendant les événements du programme de sensibilisation. L'équipe offre aussi un survol des principes de sécurité-incendie, c'est-à-dire comment prévenir les incendies, quoi faire en cas d'incendie résidentiel et quoi faire si l'alarme-incendie ou le détecteur de fumée se met à sonner. Enfin, le programme de sensibilisation couvre l'importance des détecteurs de fumée et de monoxyde de carbone fonctionnels et l'utilité de créer et de tester un plan d'évacuation.

Au Canada, le gouverneur général déclare chaque année une Semaine de la prévention des incendies, dont le thème est choisi par la National Fire Protection Association (NFPA). Le thème national de la Semaine en 2019 était « Certains héros ne portent pas de cape. Dressez votre plan d'évacuation et mettez-le à l'essai! ». Le SIO y a contribué en installant un kiosque au Salon de l'habitation d'Ottawa et dans plusieurs bureaux gouvernementaux, et en donnant des présentations sur la sécurité-incendie à des groupes d'aînés. De plus, des présentations du programme de conformité au Code de prévention des incendies de l'Ontario ont été offertes aux propriétaires et gestionnaires immobiliers pour les informer des responsabilités qui leur incombent en vertu du Code. Le coup d'envoi du programme a été donné le 7 octobre 2019, par une présentation à la Société de logement communautaire d'Ottawa. En octobre 2019, l'équipe de sensibilisation du SIO a pris part à 81 événements d'information.

PRÉVENTION DES INCENDIES

Selon le paragraphe 2.1(1) de la *Loi de 1997 sur la prévention et la protection contre l'incendie*, la prévention des incendies et la sensibilisation du public font partie obligatoire du mandat des municipalités. On souhaite ainsi sensibiliser les résidents à la sécurité-incendie et réduire les feux évitables dans les quartiers. Le SIO est fier de l'excellente visibilité dont il jouit dans la ville; il saisit d'ailleurs toutes les occasions pour parler de 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 concurrentiel. 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 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.

Inspections

Les agents de prévention des incendies du SIO s'assurent que chaque bâtiment d'Ottawa respecte 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 ainsi que celles relatives aux plans de sécurité-incendie et aux voies réservées aux pompiers. Ces inspections peuvent également faire suite à une plainte ou à 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 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 2019, le SIO a procédé à 3 882 inspections et collaboré étroitement avec le personnel juridique de la Ville dans le cadre de 36 poursuites, qui ont entraîné l'imposition d'amendes totalisant 47 406 \$.

Conformément aux règlements d'application provinciaux, le SIO inspecte annuellement tous les établissements hébergeant des personnes vulnérables à Ottawa, comme les foyers de soins de longue durée et les maisons de soins infirmiers. Le Code de prévention des incendies de l'Ontario oblige aussi les propriétaires de ces établissements à procéder tous les ans à un examen de leur plan de sécurité-incendie et à un exercice d'évacuation, que le SIO doit observer et approuver. En 2019, le SIO a mené toutes les inspections nécessaires à Ottawa (185 établissements au total) pour veiller à ce que les logements des aînés et des personnes handicapées soient sécuritaires et conformes au Code de prévention des incendies.

En 2019, la SIO a continué de faire équipe avec la Société de logement communautaire d'Ottawa (SLCO) pour l'inspection annuelle des propriétés de cette dernière. Le but était de vérifier si tous les systèmes de protection contre les incendies et les systèmes de sécurité de personne des immeubles étaient entretenus conformément 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 2020.

Enquêtes

Après un incendie, un enquêteur du SIO inspecte les lieux, recueille et analyse les données, puis rédige un rapport détaillé. 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. Les enquêteurs doivent aussi tenir compte de nombreux facteurs : construction du bâtiment, revêtements intérieurs, mobilier, mesures de détection et de suppression des flammes, 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, entre autres.

Les données recueillies pendant l'enquête servent à déterminer la cause de l'incendie, laquelle 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 programmes de prévention des incendies et de sensibilisation du public de l'année suivante.

Priorité n° 2 – Engagement des employés

Les objectifs clés en matière d'engagement des employés consistent à promouvoir la création d'un milieu de travail sain pour tous les employés.

Le 14 janvier 2019, le SIO a tenu sa toute première Cérémonie de reconnaissance et de récompenses du Directeur du Service des incendies, honorant des employés pour leurs actes d'héroïsme et leurs stratégies novatrices en 2018. La cérémonie, fort courue, a été bien appréciée des participants. La direction du SIO continue de solliciter son personnel et de souligner ses bons coups au moyen de visites dans les casernes, du bulletin d'information trimestriel, de rapports d'information, de bulletins d'information hebdomadaires et de la boîte de réception des questions au chef, où les membres peuvent déposer leurs questions et réflexions à l'intention du directeur. C'est aussi dans cette visée qu'au printemps 2019, elle a convié tout le personnel à un dîner.

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 2019, les pairs ont pu suivre deux séances de formation afin d'acquérir

les compétences et les outils nécessaires pour appuyer leurs collègues. Les membres du personnel ont formulé environ 300 demandes de soutien en 2019.

ÉTUDE SUR LA SANTÉ MENTALE DES PREMIERS RÉPONDANTS

Le SIO a obtenu 650 000 \$ de Recherche et développement pour la défense Canada (RDDC) 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, qui a commencé au quatrième trimestre de 2018. L'étude porte sur les préférences en matière de services de soutien en santé mentale et comprend un essai clinique aléatoire de petite envergure qui servira à évaluer les méthodes de prestation de services. Le Service de police, le Service d'incendie et le Service paramédic d'Ottawa participent tous à cette étude, qui est gérée par le SIO et parrainée par le directeur général des Services de protection et d'urgence.

Le SIO a aussi continué d'alimenter son programme de soutien par les pairs en santé mentale en lançant la formation *En route vers la préparation mentale*.

INITIATIVE DE MIEUX-ÊTRE ET DE MISE EN FORME

Lancée en 2017, l'Initiative de mieux-être et de mise en forme du SIO vise à offrir de la formation et du soutien au personnel pour améliorer sa santé et son bien-être en général. En 2019, tous les pairs entraîneurs ont pu renouveler leur accréditation de l'American Council on Exercise (ACE). L'équipement d'entraînement des casernes est entretenu 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.

Priorité n° 3 – Planification de la relève

Les objectifs clés en matière de planification de la relève consistent entre autres à renforcer les efforts de recrutement et de planification de la relève, en mettant l'accent sur l'importance du perfectionnement professionnel et la stabilité organisationnelle.

RECRUTEMENT

Un total de 43 candidats ont été engagés comme pompiers professionnels en 2019, et une cohorte d'environ 40 autres recrues doit commencer sa formation en 2020 pour pourvoir les postes vacants. Le SIO mène actuellement un examen exhaustif du cadre et du processus de recrutement, et prévoit que la prochaine campagne de recrutement de pompiers de la Ville d'Ottawa débutera au troisième trimestre de 2021. Cet examen

aura entre autres pour buts de trouver des moyens d'accroître l'efficacité du processus de recrutement et de mettre davantage l'accent sur les activités de rayonnement pour attirer un effectif diversifié.

En 2019, la Division des opérations rurales a engagé 42 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, selon les postes à pourvoir.

Camp FPEF

Le SIO a mis sur pied le camp novateur Femmes pompières en formation (FPEF) en 2010, qui reconnaît les avantages d'un effectif diversifié représentatif de la collectivité qu'il sert. Ce camp d'une semaine donne à des jeunes femmes âgées de 15 à 19 ans l'occasion d'explorer concrètement les différents aspects du travail de pompier, tels que la désincarcération automobile, l'utilisation des bouches d'incendie, les opérations de recherche et de sauvetage et la lutte contre des incendies simulés de cuisine et de véhicule.

En 2019, le SIO a accueilli 24 jeunes femmes, portant à plus de 240 le nombre total de participantes depuis la création du camp en 2010. À l'automne de la même année, il a souligné l'embauche de la première pompière professionnelle ayant participé au camp FPEF; elle avait pris part à la toute première édition. Certaines autres participantes au camp 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.

Plusieurs autres services des incendies partout au pays se sont inspirés de la mise en place fructueuse du programme de camp FPEF à Ottawa, et le SIO est considéré comme une source d'inspiration et un modèle de pratiques exemplaires par les municipalités qui ont commencé à orchestrer leurs propres programmes.

Le SIO continuera d'offrir le camp FPEF, dans l'espoir de voir de jeunes femmes développer la confiance nécessaire pour se lancer dans une carrière au sein de services des incendies.

Programme aventuriers des pompiers

En 2019, le SIO a amorcé une collaboration avec Scouts Canada et son programme scouts aventuriers pour donner à des jeunes d'Ottawa âgés de 14 à 17 ans un aperçu

du quotidien des pompiers et leur faire découvrir d'importantes facettes de ce métier extraordinaire.

Le programme a débuté le 25 septembre 2019 et a pris fin le 7 juin 2020. Les 12 participants se sont rencontrés environ deux fois par mois et ont pu acquérir des connaissances importantes, comme les bases de la chimie du feu, les tactiques propres aux lieux d'incendie et la prévention des incendies. Ils ont aussi développé des compétences pratiques, notamment pour traîner, soulever et transporter, en plus de s'initier aux échelles, à l'entrée par la force et à la ventilation, et ont pu s'adonner à la descente en rappel avec des membres de l'équipe de sauvetage par câble du SIO.

DIVERSITÉ

En 2019, le SIO a encore observé une augmentation du nombre d'employés qui déclarent leur appartenance à un groupe minoritaire. Il reconnaît l'importance de mener des efforts de représentation soutenus afin d'attirer une équipe diversifiée, à l'image de la population qu'elle sert. Le nouveau projet de stratégie de recrutement en cours intégrera de nouvelles occasions de rayonnement, de même que la consultation d'autres services des incendies, pour connaître leurs pratiques exemplaires, et de différents groupes communautaires d'Ottawa. En 2019, le pourcentage de candidates retenues et de recrues de sexe féminin était de 9,3 %. Le SIO poursuit ses efforts pour inciter les femmes à joindre ses rangs, notamment en mettant en vedette des pompières et en invitant les jeunes femmes à participer au camp Femmes pompières en formation (FPEF). La cohorte de recrues de l'automne 2019 comptait d'ailleurs pour la première fois une participante au camp FPEF.

En outre, Fire Service Women Ontario (FSWO) a tenu un symposium de perfectionnement professionnel à l'occasion de son 10^e anniversaire à Ottawa, en 2019. L'organisme a offert deux jours de formations pratiques et en classe pour renforcer les compétences et améliorer les connaissances dans certains domaines. Trente-cinq membres du SIO ont participé à ce symposium de différentes manières. Le Service continue d'encourager la participation aux prochains événements de FSWO.

Priorité n° 4 – Viabilité financière

Le principal objectif en matière de viabilité financière est le maintien d'installations, d'équipement et de technologies novateurs et de qualité, afin de satisfaire les besoins stratégiques et opérationnels du SIO et d'améliorer la gestion des ressources.

PROJET DE NOUVEAU CENTRE D'ENTRAÎNEMENT DU SERVICE DES INCENDIES

Le centre d'entraînement actuel du SIO date d'avant la fusion et ne répond plus aux besoins d'un service des incendies moderne. Il ne convient pas aux feux réels en raison de l'état de la maison d'exercice d'incendie et de l'augmentation du nombre et de la proximité des propriétés résidentielles et commerciales qui bordent le site, lesquelles posent des risques de sécurité importants. Le 22 mai 2019, le *Règlement sur les redevances d'aménagement* a été approuvé par le Comité des finances et du développement économique, et le SIO s'est vu octroyer 84 millions de dollars pour le remplacement du centre d'entraînement actuel pour 2023-2026. Les coûts d'immobilisation nets de 21 millions de dollars comprendront les coûts associés au projet d'immobilisations, qui seront liés à la croissance et compensés par des redevances d'aménagement, tandis que les 75 % restants (63 millions de dollars) du financement devra provenir de subventions, d'octrois ou d'autres contributions. Le SIO travaille avec le Conseil national de recherches du Canada (CNRC), qui mène actuellement une initiative visant la modernisation du Laboratoire national de l'incendie, à l'élaboration d'une vision stratégique pour la sécurité-incendie et la science du feu au Canada. La vision commune consiste à créer une installation qui remplacera à la fois le Laboratoire national de l'incendie et le principal centre d'entraînement du SIO.

COMMUNICATIONS

La Division des communications du SIO offre un soutien de première ligne 24 heures sur 24 au public et aux premiers répondants pour les appels urgents et non urgents, ce qui permet aux répartiteurs, lors d'un appel, d'alerter les pompiers par le système radio, le système d'alertes et de radiomessagerie ou le système de répartition assistée par ordinateur.

En 2019, la Division des communications a poursuivi son travail sur plusieurs projets qui profiteront tant à elle qu'au SIO en général.

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

Le projet d'alerte et de radiomessagerie 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.

Projet de Système de recommandations automatisées AVRR

Le SIO sera équipé d'un système de recommandations automatisées AVRR faisant appel à la technologie de cartographie électronique, aux données réelles sur les limites 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 AVRR 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 récemment, et en 2019, la phase 2 du projet a été mise en branle. Celle-ci vise les véhicules à échelles aériennes et à tours utilisés dans les zones urbaines et rurales ainsi que les véhicules pour sauvetages difficiles. La phase 3, qui vise tous les autres véhicules munis de terminaux mobiles du SIO, est prévue pour le premier trimestre de 2020. 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.

Rendement de la Division des normes communautaires et des communications

Le SIO suit les lignes directrices en matière de pratiques exemplaires établies par la norme 1710 de la NFPA (*Standard for the Organization and Deployment of Fire Suppression Operations, Emergency Medical Operations and Special Operations to the Public by Career Fire Departments*). On y fixe 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 normes communautaires et 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 2019, les temps de traitement des appels respectaient les objectifs de rendement établis dans la norme 1710. 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 normes communautaires et des communications.

STRATÉGIE RELATIVE AUX FAUSSES ALARMES-INCENDIE

Les fausses alarmes sont causées en grande partie par le mauvais entretien des systèmes d'alarme-incendie vieillissants, l'activation malveillante d'un avertisseur d'incendie et des lacunes dans les avis de mise à l'essai des systèmes d'alarme-incendie (omettre d'aviser le SIO avant d'effectuer la mise à l'essai). En 2011, le SIO a lancé un programme d'information et de sensibilisation aux fausses alarmes, qui visait à réduire le nombre de fausses alarmes en mobilisant et en informant les propriétaires et les gestionnaires d'immeubles dans lesquels il y avait eu plusieurs fausses alarmes durant une période donnée.

Bien que la sensibilisation ciblée ait fonctionné dans certaines propriétés, elle n'a pas été efficace à plus grande échelle. Le SIO travaille assidûment sur des recommandations en matière de fausses alarmes pour améliorer le programme, qu'il présentera au comité et au Conseil. En 2019, il a adressé des communications ciblées aux intervenants, c'est-à-dire les propriétaires de bâtiments, les propriétaires et les gestionnaires immobiliers d'établissements postsecondaires, de grands centres commerciaux et d'autres établissements où un système d'alarme-incendie est requis.

Le SIO poursuivra ses efforts d'information des intervenants et ses inspections des propriétés où il y a eu de fausses alarmes jusqu'à ce que leur nombre diminue considérablement ou que d'autres mesures soient prises. L'adoption d'un règlement sur les fausses alarmes sera la prochaine étape pour résoudre ce problème à Ottawa.

Activités prévues en 2020

Le SIO a fait une liste de priorités à court terme et de projets sur lesquels se concentrer en 2020, afin de continuer de remplir les objectifs du plan stratégique dans sa dernière année. En voici quelques-uns :

- 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;
- Amélioration des cérémonies de reconnaissance et de récompense du Directeur du Service des incendies pour les employés et leurs familles.

Caserne de Kanata-Nord

Le SIO a fait l'achat d'un terrain pour construire une nouvelle caserne à Kanata-Nord, qui devrait être terminée en 2022, comme décrit dans le budget annuel. Vu la densité démographique croissante dans toute la ville, le SIO mène actuellement des recherches supplémentaires sur les casernes existantes et sur la meilleure manière de servir les résidents.

Établissement numérique des horaires

Au quatrième trimestre de 2017, le SIO a mis en branle un projet de TI d'envergure visant la mise en place d'un système numérique d'établissement des horaires, qui doit 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 au premier trimestre de 2021.

Nouveau centre d'entraînement du SIO

Le SIO poursuivra sa recherche de partenariats pour un nouveau centre d'entraînement. Le directeur du Service des incendies et le directeur général des Services de protection et d'urgence continueront de s'entretenir avec le directeur général du Centre de recherche en construction du Conseil national de recherches du Canada sur cette occasion de collaboration, ainsi qu'avec d'autres partenaires potentiels.

Conclusion

Le SIO poursuit 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.

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 son personnel a les compétences et les outils nécessaires pour s'accomplir.

Dans le cadre du processus d'agrément de la Commission on Fire Accreditation International (CFAI), et en guise d'engagement envers les résidents, le SIO travaillera à l'élaboration d'un plan stratégique 2021-2024 tout au long de 2020. Ce plan comprendra les versions révisées des priorités et des initiatives qui permettront au SIO de continuer de servir le public de la façon la plus efficace et la plus significative possible.

Dans l'ensemble, 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 publique n'a été menée, car le présent rapport est de nature administrative.

COMMENTAIRES DES CONSEILLERS DE QUARTIER

Le présent rapport concerne l'ensemble de la Ville.

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 le plan de la gestion des actifs n'est associée aux recommandations du 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 aux recommandations du présent rapport.

RÉPERCUSSIONS SUR L'ENVIRONNEMENT

Aucune répercussion sur l'environnement n'est associée aux recommandations du présent rapport.

RÉPERCUSSIONS TECHNOLOGIQUES

Aucune répercussion technologique n'est associée aux recommandations du présent rapport.

PRIORITÉS POUR LE MANDAT DU CONSEIL

L'information qui figure dans le présent rapport appuie les priorités « Excellence du service par l'innovation », « Quartiers prospères » et « Effectif épanoui » du Plan stratégique de la Ville 2019-2022.

DOCUMENTS À L'APPUI

Document 1 – Données sur le nombre d'incidents

SUITE À DONNER

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