

**SUBJECT: Ottawa Fire Services 2020 Annual Report**

**File Number: ACS2021-EPS-OFS-0001**

**Report to Community and Protective Services Committee on 21 October 2021**

**and Council 27 October 2021**

**Submitted on October 12, 2021 by Paul Hutt, Acting Fire Chief, Ottawa Fire Services**

**Contact Person: Erin Bell, Program Manager, Operational Support Services**

**613-580-2424 ext. 29462, Erin.Bell@ottawa.ca**

**Ward: CITY WIDE / À L'ÉCHELLE DE LA VILLE**

**OBJET : Rapport annuel de 2020 du Service des incendies**

**Dossier : ACS2021-EPS-OFS-0001**

**Rapport au Comité des services communautaires et de protection**

**le 21 octobre 2021**

**et au Conseil le 27 octobre 2021**

**Soumis le 12 octobre 2021 par Paul Hutt, directeur et chef des pompiers intérimaire, Service des incendies d'Ottawa**

**Personne-ressource : Erin Bell, gestionnaire de programme, Services du soutien opérationnel**

**613-580-2424 poste 29462, Erin.Bell@ottawa.ca**

**Quartier : CITY WIDE / À L'ÉCHELLE DE LA VILLE**

#### **REPORT RECOMMENDATION(S)**

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

Le présent document satisfait aux exigences législatives que prévoit l'Ottawa Fire Services Establishment By-law (n° 2009-319).

En 2020, le SIO a répondu à 22 582 incidents, soit une diminution de 13,24 % par rapport à 2019. Celle-ci peut être attribuée à la pandémie, pendant laquelle beaucoup de résidents d'Ottawa passent plus de temps chez eux. Bien que le volume d'appels ait diminué, il y a eu une augmentation considérable de la gravité des incidents signalés. En 2020, le SIO est intervenu lors de 176 incidents nautiques ou sur glace, ce qui représente une augmentation de 28 % par rapport à 2019, ainsi que lors de 14 incendies mortels, alors qu'on en recense en moyenne 3 par année. En outre, il a effectué 2 716 inspections et a participé à 49 événements de sensibilisation du public.

Le présent rapport portera sur les mesures de rendement de 2020, les répercussions de la COVID-19 sur les services, le travail continu sur les stratégies de santé mentale et les activités prévues pour 2021.

## CONTEXTE

### **Priorités stratégiques du Service des incendies 2017-2020**

Le plan stratégique du SIO 2017-2020 définit quatre grandes priorités pour permettre au Service 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 de l’organisation**

Le Service des incendies 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. Son équipe 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. Ces divisions comptent en tout 1 458 employés, dont 58,9 % travaillent pour la Division des opérations urbaines et spéciales et 32,2 % sont des pompiers volontaires de la Division des opérations rurales. Les 8,9 % restants sont répartis parmi les autres divisions.

Outre la lutte contre les incendies, le personnel du SIO 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 de véhicules ou de machinerie; sauvetage par câble, en espace clos, dans des fossés ou en cas d’effondrement; recherche et sauvetage en milieu urbain [RSMU]; unité de soutien en cas d’incendie – groupe d’intervention en sauvetage; incidents biologiques, radiologiques, nucléaires ou impliquant des produits chimiques ou des matières

dangereuses ou explosives; feux de végétation; sauvetage dans le train léger; sauvetage nautique ou sur glace; utilisation de systèmes spécialisés d'extinction à mousse);

- Modèle de déploiement provincial pour les interventions lors d'incidents biologiques, radiologiques, nucléaires ou impliquant des produits chimiques ou des matières dangereuses ou explosives, et d'incidents en lien avec la RSMU.

En 2014, le SIO est devenu pour la première fois un organisme agréé de la Commission on Fire Accreditation International (CFAI). Il a suivi le processus une nouvelle fois en 2019. Depuis son agrément, il a su conserver ce statut en démontrant une amélioration continue dans son rapport annuel sur la conformité. Le processus d'agrément l'oblige à faire une analyse approfondie de ses divisions, de ses programmes et de ses interventions 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, 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 possibles. Il confirme aussi l'engagement du Service à assurer la sûreté et la sécurité d'Ottawa.

## **Services de protection offerts**

Le SIO se montre proactif lorsqu'il s'agit de protéger notre communauté; il reconnaît l'importance des trois lignes de défense et s'efforce d'en appliquer les principes dans tous ses programmes. Conformément à la *Loi de 1997 sur la prévention et la protection contre l'incendie*, les trois lignes de défense sont les suivantes :

- 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**

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 CFAI, les normes d'intervention du SIO ont été établies en fonction du schéma de couverture de risques. 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.

Afin d'intervenir efficacement lors d'une urgence, le SIO effectue une analyse des tâches essentielles, qui comprend le nombre et le type de ressources nécessaires pour chaque incident en fonction du niveau de risque. Les premiers arrivés sont les membres de la première unité à se rendre sur les lieux de l'incident, et la force d'intervention efficace, le nombre minimum de pompiers et d'équipements qui doivent arriver sur les lieux d'un incident donné dans un délai maximal prévu. Le 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.

Vous trouverez des précisions sur le volume d'incidents et les délais d'intervention totaux en 2020 plus loin dans le rapport ainsi que dans le document 1.

## **ANALYSE**

Le rapport annuel 2020 du SIO souligne les principales réalisations en 2020. Les quatre grandes priorités, soit l'excellence du service, l'engagement des employés, la planification de la relève et la viabilité financière, sont décrites dans le plan stratégique du SIO 2017-2020. Les initiatives et les réalisations qui reflètent l'engagement du SIO à l'égard de ces priorités en 2020 sont présentées ci-dessous.

L'année 2020 a été éprouvante pour le SIO, en raison de l'état d'urgence et des autres obstacles qu'a amenés la pandémie de COVID-19. Malgré tout, le personnel s'est serré les coudes et a exécuté les plans, a maintenu le niveau de service et s'est adapté aux

besoins de la communauté. Nos objectifs et réalisations de 2020 démontrent notre engagement continu à l'égard des priorités du plan stratégique.

## **Priorité n° 1 : Excellence du service**

Les principaux objectifs en lien avec l'excellence du service visent à démontrer la valeur du SIO 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***

En 2020, le SIO est intervenu 63 784 fois avec ses véhicules dans 22 582 incidents, ce qui représente une diminution de 13,24 % du nombre d'incidents, et une diminution de 12,18 % du nombre d'interventions avec engins d'incendie par rapport à 2019. Ces chiffres sont directement attribuables à la pandémie, car beaucoup de résidents d'Ottawa passent plus de temps chez eux. Le tableau 1 du document 1 montre le nombre d'incidents lors desquels le SIO est intervenu de 2015 à 2020, et le tableau 2, le nombre d'interventions avec engins d'incendie pour la même période. 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.

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 de 1997 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 (NFPA) 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).

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. Ces stratégies seront expliquées plus loin dans le présent rapport. 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.

Les tableaux 3 et 4 du document 1 montrent les délais totaux des interventions au 90<sup>e</sup> centile lors desquelles les pompiers ont été les premiers sur les lieux entre 2015 et 2020, 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 normes pour les délais d'intervention ont été respectées dans toutes les catégories disponibles.

Les tableaux 5 et 6 présentent quant à eux les délais d'intervention totaux de la force d'intervention efficace au 90<sup>e</sup> centile pour chaque catégorie d'incidents urgents de 2015 à 2020. 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 normes pour les délais d'intervention ont été respectées dans toutes les catégories disponibles.

Enfin, le tableau 7 illustre le volume annuel d'appels reçus par le Centre des communications dans les six dernières années. Bien que les volumes d'appels aient tendance à fluctuer, le Centre a enregistré une diminution du volume en 2020, causée directement par la pandémie. 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 en leur transmettant les renseignements fournis par les passants et les témoins.

En 2020, l'équipe de la sensibilisation du public a participé à 49 activités de sensibilisation, dont la campagne « Réveillez-vous! Procurez-vous un détecteur de fumée qui fonctionne ». Étant donné les restrictions sanitaires, l'équipe a créé une campagne sur les médias sociaux encourageant les gens à publier une photo d'eux en train de tester leurs avertisseurs de fumée et de monoxyde de carbone et à identifier leurs amis pour les inviter à faire de même. La campagne d'une semaine a généré 166 000 réactions sur Twitter.

En raison de l'état d'urgence en vigueur pendant la majeure partie de 2020, les agents, Prévention des incendies ont mené au cas par cas des inspections concernant des

dangers immédiats pour la vie et des inspections payantes ou sur des plaintes. En 2020, le SIO a effectué 2 716 inspections.

En 2020, des agents, Prévention des incendies ont inspecté tous les établissements hébergeant des personnes vulnérables à Ottawa (185 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. Les inspections étaient effectuées en personne, lorsque possible, ou en mode virtuel.

En 2020, le SIO a continué de faire équipe avec la Société de logement communautaire d'Ottawa (SLCO) pour l'inspection annuelle des propriétés de cette dernière. Des inspections en personne et virtuelles ont été menées dans le but 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 logements des résidents qui vivent dans des édifices de la SLCO. Le SIO répétera ces inspections en 2021.

Malgré les difficultés rencontrées cette année, le SIO est parvenu à respecter les normes de la National Fire Protection Association (NFPA) et les normes relatives aux délais d'intervention demandées par le Conseil.

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

En 2020, le volume d'interventions avec engins d'incendie a diminué de 12,18 % par rapport à 2019. C'était la première fois depuis 2014 qu'il était aussi bas. Cette diminution est directement attribuable à la pandémie de COVID-19 ainsi qu'à l'adoption et à l'application de divers décrets d'urgence causant la fermeture des lieux de travail non essentiels, ce qui a fait en sorte que les résidents passaient plus de temps chez eux.

Bien que le volume d'appels ait diminué, il y a eu une augmentation considérable de la gravité des incidents signalés. En 2020, le SIO est intervenu lors de 176 incidents nautiques ou sur glace, ce qui représente une augmentation de 28 % par rapport à 2019. Il a travaillé au sein de la Coalition pour la prévention des noyades d'Ottawa (CPNO) à sensibiliser davantage la population à l'importance de la sécurité aquatique, au moyen de campagnes sur les médias sociaux, d'événements médiatiques, de documents et des cahiers de coloriage pour les enfants. Le Service a aussi collaboré avec la CPNO pour cibler des secteurs à risque élevé sur nos cours d'eau afin d'y installer de la signalisation et des stations munies d'anneaux de sauvetage.

Le SIO est intervenu lors de 14 incendies mortels en 2020, un record quand on sait que



la moyenne à Ottawa est de 3 par année. Des enquêteurs de la Division de la prévention des incendies ont travaillé avec le Bureau du commissaire des incendies pour déterminer la cause de tous ces incendies. Les renseignements recueillis ont servi à l'élaboration de messages ciblés sur la sécurité publiés sur les médias sociaux, de séances de sensibilisation du public dans les quartiers touchés et de messages d'intérêt public ciblés.

Le SIO a rencontré des difficultés considérables en raison des interruptions des chaînes d'approvisionnement, ce qui a réduit la quantité d'équipement de protection individuel (EPI) disponible, surtout les masque N95, le modèle que portent habituellement les pompiers lors des interventions médicales. Afin d'appuyer nos partenaires et d'assurer l'utilisation la plus efficace du stock limité de masques N95, il a été décidé que les pompiers porteraient un appareil respiratoire autonome (ARA) lors de ces interventions. Ainsi, les masques N95 étaient disponibles pour les autres professionnels de la santé. Cette pratique est rapidement devenue la norme pour d'autres services des incendies.

Dès le début de la pandémie, l'équipe de décontamination du SIO a commencé à faire des recherches sur différents produits, processus et pratiques exemplaires pour décontaminer le personnel, les installations et l'équipement au cas où quelqu'un entrerait en contact avec un cas positif de COVID-19. L'équipe a transmis ses procédures de décontamination à des collègues d'Ottawa et d'un peu partout au pays, procédures qui ont depuis été mises en place et adaptées par des services des incendies ailleurs au Canada et dans le monde. L'équipe a participé à la décontamination des foyers de soins de longue durée de la Ville, désinfectant à fond les résidences plusieurs fois après les éclosions. Elle a aussi aidé l'équipe des Soins de longue durée à élaborer ses propres procédures de décontamination en fonction de ses expériences et de ses pratiques exemplaires. Ces procédures ont depuis été adaptées et utilisées.

Le SIO a rapidement adapté plusieurs programmes pour que leur prestation soit conforme aux directives de santé publique en constante évolution, afin d'éliminer les lacunes dans les services lorsque possible. La Division de la formation du SIO a changé ses cours théoriques en programmes en ligne dirigés par un instructeur, a fait passer la formation des recrues en mode virtuel pour les premières semaines et a organisé une formation en personne sur place donnée à de petits groupes, en appliquant la distanciation physique et le port d'EPI, pour le perfectionnement et le renforcement des compétences. Il y a aussi eu des formations à l'extérieur, avec des tentes pour la distanciation, et des toilettes et des stations de lavage des mains pour toutes les activités. La Division de la prévention des incendies du SIO a dû passer à

une plateforme virtuelle pour la mobilisation communautaire et utiliser presque exclusivement les médias sociaux pour communiquer ses messages de sécurité-incendie. Comme les restrictions sanitaires n'étaient pas toujours les mêmes, la Division a misé sur les inspections en personne pour les menaces immédiates à la vie et a adopté les inspections virtuelles lorsque c'était possible pour continuer de respecter les exigences du Code de prévention des incendies. Les Normes communautaires et communications du SIO ont installé des cloisons entre les postes de travail et mis en place un processus de nettoyage fréquent des postes au quotidien pour prévenir les éclosions en son sein.

Outre la poursuite de ses activités quotidiennes, le SIO a appuyé les interventions de la Ville pour lutter contre la pandémie d'autres manières, par exemple en contribuant au Centre des opérations d'urgence et en participant au processus de distribution des vaccins.

## **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 du SIO.

Le 1<sup>er</sup> janvier 2020, le SIO a tenu sa deuxième Cérémonie annuelle de reconnaissance et de récompenses du Directeur du Service des incendies, qui vise à souligner les actes d'héroïsme et les idées et programmes novateurs des employés en 2019, par exemple lors des inondations printanières survenues cette année-là.

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. La boîte de réception a été énormément utilisée pendant la pandémie : le personnel s'en est servi pour poser ses questions, exprimer ses préoccupations ou transmettre ses idées novatrices quant au travail pendant cette période. Toutes les questions et réponses ont été anonymisées et affichées sur le site SharePoint du SIO à titre de référence. En 2020, l'équipe de direction du Service des incendies d'Ottawa a répondu à 250 questions du personnel à propos de la COVID-19.

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

Le SIO a à cœur la santé physique et mentale de tout son personnel. Le programme de soutien par les pairs en santé mentale est un élément clé du plan de prévention de l'état de stress post-traumatique. Les « pairs » sont des bénévoles des différentes divisions

du SIO formés pour offrir à leurs collègues un soutien émotionnel et social, en toute confidentialité et dans un cadre sécuritaire, sans jugement. En 2020, 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 2020. Le SIO continue de former et de sensibiliser son équipe de soutien par les pairs pour qu'elle soit prête à fournir du soutien de la meilleure qualité possible. En outre, des occasions de formation continue sont offertes à tous les membres du personnel pour les informer à ce sujet et les encourager à demander de l'aide lorsqu'ils en ont besoin.

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

### ***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 des incendies 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. En raison de la pandémie de COVID-19, le travail entourant cette étude a été reporté au deuxième trimestre de 2021.

### ***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. Tous les pairs entraîneurs ont pu renouveler leur accréditation de l'American Council on Exercise (ACE). L'équipement d'entraînement des casernes est entretenu pour permettre aux membres du personnel de fortifier leur santé physique afin d'être en mesure de faire leur travail d'intervention, d'avoir une carrière longue et saine et de subir moins de blessures. Toutes les recrues suivent 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 24 candidats ont été engagés comme pompiers professionnels en 2020 pour pourvoir les postes vacants. Le SIO mène actuellement un examen exhaustif du cadre et du processus de recrutement, et prévoit que sa prochaine campagne de recrutement de pompiers débutera au premier trimestre de 2022. 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 2020, la Division des opérations rurales a engagé 43 pompiers volontaires pour pourvoir plusieurs postes vacants dans les quartiers de West Carleton, Rideau-Goulbourn, Osgoode et Cumberland. Elle 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 en 2010 le camp novateur Femmes pompières en formation (FPEF), qui reconnaît les avantages d'un effectif diversifié représentatif de la communauté qu'il sert. Ce camp d'une semaine donne à de 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.

Depuis 2010, le camp FPEF a attiré un total de 240 participantes. À l'automne 2019, le SIO a souligné l'embauche de la première pompière professionnelle ayant participé au camp; elle avait pris part à la toute première édition. En 2020, il a embauché deux autres femmes ayant participé au camp. D'autres participantes sont maintenant pompières volontaires pour le SIO ou d'autres services des incendies, sont inscrites aux programmes préparatoires d'établissements d'enseignement postsecondaire ou ont postulé à des postes de pompière à temps plein au SIO et aux quatre coins du pays.

Plusieurs autres services des incendies partout au Canada 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.

Malheureusement, à cause de la pandémie de COVID-19, l'édition 2020 du camp FPEF

a été annulée. Le SIO continuera d'offrir ce programme dans les prochaines années, dans le but 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 du Service des incendies**

En 2020, le SIO a poursuivi sa 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 pour les pompiers, 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.

Pendant la pandémie, le programme a été adapté pour que les rencontres aient lieu en format virtuel au plus fort de la crise, et de petits groupes ont pu se rassembler en personne au centre de formation pour s'adonner à des activités extérieures telles que la désincarcération automobile et des tâches de pompiers. Des procédures sanitaires strictes ont été mises en place, et le programme s'est poursuivi avec de nouveaux participants pendant l'été 2021.

### ***Diversité***

En 2020, le SIO a encore observé une augmentation du nombre d'employés qui déclarent leur appartenance à un groupe issu de la diversité. Il reconnaît l'importance de mener un travail de rayonnement soutenu afin d'attirer une équipe plus diversifiée, à l'image de la population qu'elle sert. Le nouveau projet de stratégie de recrutement en cours intégrera la création de programmes et d'activités de rayonnement ciblant les groupes communautaires sous-représentés et les jeunes, de même que la création d'un groupe de travail des ambassadeurs du SIO dont le travail cadrera avec celui du comité sur la diversité et l'inclusion de la Direction générale des services de protection et d'urgence. En 2020, le pourcentage de nouvelles recrues étant des femmes s'élevait à 8,33 % pour les pompiers professionnels et à 23,3 % pour les pompiers en milieu rural. Le SIO poursuit ses efforts pour inciter les femmes à poser leur candidature, notamment en mettant en vedette des femmes pompières et en invitant les jeunes

femmes à participer au camp FPEF.

## **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, ni à de nombreuses autres tâches et à l'évolution des entraînements fondés sur des scénarios, et ce, en raison de la démolition 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 Conseil, 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 devront provenir de subventions, d'octrois ou d'autres contributions. En 2020, le SIO a réseauté avec des partenaires potentiels en vue d'élaborer une vision stratégique pour une installation d'entraînement partagée.

### ***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. Depuis, il a entamé le volet du projet qui consiste à remplacer le système de radiomessagerie dans les casernes, après quoi il se lancera dans le volet sur le système d'alerte.

### ***Projet de Système de recommandations automatisées AVRR***

Le projet de Système de recommandations automatisées AVRR fait 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 du SIO le plus près du site d'un incident y soit assigné, afin d'écourter les délais d'intervention. En 2017, le SIO a mis à l'essai le nouveau système AVRR dans

plusieurs véhicules de premiers répondants; il a ensuite travaillé 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, visant les véhicules à échelles aériennes et à tours ainsi que les véhicules pour sauvetages difficiles. En 2020, la phase 3, qui visait tous les autres véhicules du SIO équipés de terminaux mobiles, a été mise en œuvre. Enfin, grâce au passage à la version 7.5 du système de répartition assistée par ordinateur (RAO), les équipes profitent de nouvelles fonctionnalités et d'améliorations.

## **Instructions au personnel : Répartition**

Les Normes communautaires et communications fournissent actuellement des services de répartition bilingues à Ottawa et dans les secteurs environnants, dont la ville de Clarence-Rockland et le canton de North Dundas. En 2015, les services d'urgence des Comtés unis de Prescott et Russell (CUPR) ont demandé au SIO s'il serait prêt à fournir des services de répartition sur leur territoire. Les recommandations du rapport *Service des incendies d'Ottawa – Prestation de services de répartition des équipes d'urgence à d'autres municipalités* (ACS2015-COS-EPS-0032), présenté au Comité des services communautaires et de protection le 15 octobre 2015, étaient les suivantes :

1. Déléguer au chef du Service des incendies d'Ottawa le pouvoir de négocier et de conclure des ententes, au nom de la Ville, avec les municipalités des Comtés unis de Prescott-Russell, du Canton de North Glengarry et du Canton de North Stormont en vue de la prestation de services de répartition des équipes d'urgence en cas d'incendie [...];
2. Demander au personnel d'inclure une disposition dans le Règlement municipal sur la délégation de pouvoirs selon laquelle la directrice municipale adjointe des Opérations municipales, le directeur général des Services de protection et d'urgence et le chef du Service des incendies d'Ottawa ont chacun le pouvoir d'approuver, de modifier, de conclure et de prolonger des ententes avec d'autres municipalités et cantons relativement à des services de répartition des équipes d'urgence en cas d'incendie et d'autres ententes ayant trait au fonctionnement de la Direction du service des incendies d'Ottawa dans le cadre de l'examen de mi-mandat sur la gouvernance.

Le Comité a adopté le point tel quel et a demandé au personnel de lui faire rapport après les négociations.

Après une analyse plus approfondie et des discussions avec les CUPR, il a été

déterminé que leur infrastructure devrait subir une importante mise à niveau pour que le SIO puisse leur fournir des services de répartition. En outre, depuis 2015, le volume d'appels du SIO continue d'augmenter, au gré de la croissance démographique et de la densification : il faudrait donc que le SIO augmente les effectifs des Normes communautaires et communications pour gérer efficacement l'augmentation du volume d'appels et la pression supplémentaire générée par l'ajout du territoire des CUPR. Or, la priorité du SIO est de servir la population d'Ottawa d'abord et avant tout, ainsi que ses partenaires municipaux de la ville de Clarence-Rockland et du canton de North Dundas.

Ces derniers continueront de bénéficier des services de répartition du SIO, et les municipalités des CUPR resteront avec les services de répartition de Hawkesbury. Si les CUPR venaient à évaluer leurs options en la matière, le SIO prendra part aux discussions, mais pour l'instant, les services de répartition des CUPR ne changeront pas.

## **Activités prévues en 2021**

Le SIO a dressé une liste de priorités à court terme et de projets sur lesquels se concentrer en 2021, afin de continuer de remplir les objectifs du plan stratégique dans sa dernière année. En voici des exemples :

- 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 à des données qui les aideront 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;
- Établissement des priorités stratégiques du SIO pour 2021-2022 afin que ce dernier continue de servir la communauté de la manière la plus efficace et concrète possible.



### ***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 2023, en réponse à l'augmentation de la densité de la population dans toute la ville. Comme l'exige la CFAI, le SIO examine régulièrement les données sur les délais d'intervention et continue d'approfondir ses recherches sur les casernes actuelles et les meilleures façons de servir les résidents. Les coûts d'exploitation et l'embauche de personnel supplémentaire seront pris en compte dans le budget de 2023.

### ***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 révolutionnera 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 des Normes communautaires et communications. Ce projet doit être déployé au premier trimestre de 2022.

### ***Nouveau centre d'entraînement du Service des incendies***

Le SIO poursuivra sa recherche de partenariats pour un nouveau centre d'entraînement. En 2021, il présentera une demande de manifestations d'intérêt (DMI) pour solidifier ses partenariats à l'automne. Cette DMI vise à recenser les organisations intéressées qui favoriseront la collaboration et la coopération dans une installation de style campus.

### ***Projet d'examen du recrutement***

La stratégie de recrutement et d'embauche actuelle du SIO attire de nombreux candidats, ce qui exige un investissement de temps et de ressources (fonds et personnel) considérable pour la présélection, les examens et les entrevues. Le Service a pour objectif de s'assurer que les pratiques de recrutement et d'embauche attirent des recrues qualifiées, diversifiées, hautement efficaces, flexibles et productives qui conviennent bien au SIO et à sa culture en évolution. Il effectue actuellement un examen approfondi de la stratégie de recrutement et d'embauche en vigueur pour repérer tout problème d'efficacité majeur ainsi que les points à améliorer. Le nouveau processus vise à simplifier le recrutement et à l'harmoniser avec les processus d'autres villes et ceux de la province. En raison de la pandémie de COVID-19 toujours en cours, le processus d'examen a été retardé, mais on prévoit annoncer la nouvelle stratégie de recrutement au troisième trimestre de 2021 et soumettre la première cohorte de recrues au premier trimestre de 2022 à la phase 1 du nouveau processus, le but étant de lancer

le processus de recrutement définitif au troisième trimestre de la même année.

### ***Caserne 81 – Stittsville***

Quand le SIO a obtenu l'agrément de la CFAI pour la première fois (2013-2018), la densité urbaine et rurale avait été définie comme un risque; depuis, le SOI surveille et analyse les données sur le déploiement et les tendances en matière de croissance afin de respecter les paramètres de sa force d'intervention efficace. Le schéma de couverture de risques de 2019, utilisé pour l'agrément le plus récent du SIO, illustre clairement la densification de plusieurs quartiers urbains et ruraux, à un rythme qui va au-delà de notre capacité actuelle à respecter nos normes minimales (force d'intervention efficace) et qui nécessite maintenant qu'on s'y attarde. Le SIO est fier d'être un service des incendies mixte, composé de pompiers volontaires, de pompiers professionnels et de divisions de soutien. Ce modèle hybride permet une plus grande flexibilité lorsque la densification change la dynamique d'un quartier. Le terme « caserne de pompiers volontaires » désigne une caserne qui compte uniquement des pompiers volontaires; « caserne mixte », une caserne où des pompiers volontaires et professionnels travaillent ensemble en raison de certains facteurs et de certaines situations, surtout la densification; et « caserne de pompiers professionnels », une caserne qui compte uniquement des pompiers professionnels, dans les secteurs les plus densément peuplés. Bien que de nombreux quartiers urbains et ruraux s'étendent, celui qui représente la plus grande urgence pour le SIO est le quartier de Stittsville. Une attention particulière sera portée à la conversion de la caserne 81 de Stittsville, composée uniquement de pompiers volontaires, en caserne mixte. Ce changement, qui garantira la présence à la caserne de pompiers prêts à intervenir en tout temps, améliorera le modèle de déploiement et la distribution des ressources du SIO dans ce quartier.

### ***Accréditation du personnel***

Le SIO s'est positionné comme chef de file dans l'élaboration du programme de formation et des processus d'accréditation provinciaux pour un large éventail de normes de la NFPA reconnues dans le monde entier. Ces programmes décrivent les connaissances et les aptitudes que le personnel doit posséder pour assurer la prestation de services du plus haut niveau.

Le processus d'accréditation en est un d'apprentissage et d'amélioration continu, qui suit le cheminement de carrière de chaque personne. Des recrues aux chefs de la prévention des incendies, en passant par le personnel de sauvetage spécialisé, tous les membres du Service ont acquis les connaissances les plus récentes et la compréhension des pratiques exemplaires leur permettant de fournir un service

d'exception aux résidents et aux visiteurs de la capitale nationale.

En 2021, le SIO accrédi­tera le personnel dans les domaines suivants :

- Enquêteurs en incendies et explosions (NFPA 1033);
- Éducateurs en sécurité-incendie et en protection des personnes (NFPA 1035);
- Inspecteurs de sécurité-incendie (NFPA 1031);
- Commandants de compagnie (NFPA 1021);
- Agents de formation (NFPA 1041);
- Pompiers (NFPA 1001, 1 et 2);
- Agents de sécurité (NFPA 1521);
- Fonctionnement des pompes (NFPA 1002);
- Techniciens en matières dangereuses (NFPA 1072);
- Techniciens en sauvetage technique (NFPA 1006), comprenant les sauvetages en eaux de surface, sur glace, en eaux vives, dans des véhicules et de la machinerie, par câble, en espaces clos et lors d'un effondrement de structure.

## **Conclusion**

Tout au long de cette année sans précédent, le SIO a continué de protéger la capitale nationale avec fierté.

En 2020, le SIO a poursuivi ses efforts de prévention des incendies, d'application du Code en la matière 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 l'ensemble, le SIO est sur la bonne voie pour maintenir – et améliorer continuellement – 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 FINANCIÈRES**

Aucune répercussion financière n'est associée au présent rapport d'information.

## **RÉPERCUSSIONS JURIDIQUES**

Aucune répercussion juridique n'est associée à la réception du présent rapport d'information par le Comité et le Conseil.

## **COMMENTAIRES DES CONSEILLERS DE QUARTIER**

Le présent rapport concerne l'ensemble de la Ville.

## **CONSULTATIONS**

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

## **RÉPERCUSSIONS SUR L'ACCESSIBILITÉ**

Le SIO fournit des services d'intervention d'urgence pour les personnes handicapées, conformément aux exigences de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et du règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (Règlement de l'Ontario 191/11).

## **RÉPERCUSSIONS SUR LE CLIMAT**

Aucune répercussion sur le climat n'est associée aux recommandations du présent rapport.

## **RÉPERCUSSIONS SUR LES AUTOCHTONES, LES GENRES ET L'ÉQUITÉ**

Le SIO reste déterminé à créer un effectif diversifié et continue à travailler à des programmes en ce sens. Le camp FPEF (Femmes pompières en formation) et le Programme aventuriers des pompiers, en collaboration avec Scouts Canada, permettent aux jeunes d'explorer concrètement les différents aspects du travail de pompier. L'élaboration de la nouvelle stratégie de recrutement ainsi que la mise sur pied d'un groupe de travail des ambassadeurs sont d'autres exemples de programmes et d'activités de rayonnement que crée le SIO à l'intention des groupes communautaires sous-représentés et des jeunes.

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

Aucune répercussion sur le plan de la gestion des risques n'est associée à la réception du présent rapport d'information.

## **RÉPERCUSSIONS SUR LES ZONES RURALES**

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

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

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

## **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.