

SUBJECT: Security and Emergency Management 2019 and 2020 Annual Report

File Number ACS-2021-EPS-SEM-0001

Report to Community and Protective Services Committee on 21 October 2021

and Council 27 October 2021

Submitted on October 12, 2021 by Beth Gooding, Director Public Safety Service

Contact Person: Paula Mitilineos, Specialist, Business Support Services

613-580-2424, ext 29380, Paula.Mitilineos@ottawa.ca

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

OBJET : Rapport annuel 2019 et 2020 de la Direction de la sécurité et de la gestion des mesures d'urgence

Dossier : ACS-2021-EPS-SEM-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 Beth Gooding, directrice, Service de sécurité publique

Personne-ressource : Paula Mitilineos, spécialiste, Services de soutien aux activités

613-580-2424, poste 29380, Paula.Mitilineos@ottawa.ca

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

REPORT RECOMMENDATION(S)

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

RECOMMANDATION(S) DU RAPPORT

Que le Comité des services communautaires et de protection recommande au Conseil de prendre connaissance de ce rapport.

RÉSUMÉ

Sécurité et Gestion des mesures d'urgence a pour mandat d'assurer un environnement sûr et sécuritaire au personnel de la Ville, aux résidents et aux visiteurs. En font partie les entités suivantes :

- Bureau de gestion des mesures d'urgence;
- Sécurité municipale;
- Système de radiocommunication municipal;
- Coordination de support relative aux systèmes (pour les systèmes de Sécurité et Gestion des mesures d'urgence).

Le présent rapport donne un aperçu des réalisations de Sécurité et Gestion des mesures d'urgence en 2019 et 2020, accompagnées de mesures du rendement. Il décrit aussi ses activités s'inscrivant dans la réponse de la Ville face à la pandémie de COVID-19 ainsi que les prochaines priorités en matière de service.

CONTEXTE

Sécurité et Gestion des mesures d'urgence présente chaque année au Comité des services communautaires et de protection un rapport sur ses activités et ses autres grandes réalisations.

Sécurité et Gestion des mesures d'urgence, un service de la Direction générale des services de protection et d'urgence, assure la protection du personnel et des biens de la Ville et garantit la continuité des services municipaux en situation normale, durant les événements d'envergure planifiés et en cas d'intervention d'urgence. Il se divise en quatre entités : le Bureau de gestion des mesures d'urgence, la Sécurité municipale, le Système de radiocommunication municipal et Coordination de support relative aux systèmes. Sécurité et Gestion des mesures d'urgence s'occupe également de l'octroi des contrats pour le service 9-1-1, en collaboration avec la Commission de services policiers d'Ottawa. Pour en savoir plus sur le service 9-1-1, consultez son rapport annuel 2019 et 2020 (ACS-2021-EPS-SEM-0002).

En raison de la réponse à la pandémie de COVID-19 de l'année dernière, le rapport de 2019 de Sécurité et Gestion des mesures d'urgence a été reporté. Le présent rapport couvre donc deux années d'activité. En mars 2021, Sécurité et Gestion des mesures d'urgence a renouvelé son image et s'appelle maintenant le Service de sécurité

publique, mais pour les besoins du présent rapport, il sera appelé « Sécurité et Gestion des mesures d'urgence ».

ANALYSE

Activités de 2020 en réponse à la COVID-19

Le 23 janvier 2020, la Ville d'Ottawa est entrée en mode « Surveillance de la situation » pour faire le suivi de l'éclosion virale maintenant connue comme la pandémie de COVID-19. La Ville a déclaré l'état d'alerte le 11 mars 2020, puis l'état d'urgence le 25 mars 2020.

Depuis mars 2020, Sécurité et Gestion des mesures d'urgence coordonne le Centre des opérations d'urgence de la Ville, en service tous les jours et dont l'effectif est composé d'employés de l'ensemble de la fonction publique municipale qui mettent à profit leurs connaissances et leur expertise dans le cadre d'un éventail d'activités visant à appuyer les personnes touchées par la pandémie.

Le rôle du Centre des opérations d'urgence était d'assurer la gestion globale des incidents liés à la pandémie. Il a établi une structure de gestion officielle à cet effet, assuré la gestion des répercussions et la continuité des activités municipales et appuyé les centres de commandement de la Ville dans le cadre d'activités et de programmes particuliers. Il a tenu plusieurs séances d'information quotidiennes pour veiller à l'atteinte des objectifs de lutte contre la pandémie. Il a notamment effectué les activités suivantes :

- En collaboration avec Santé publique Ottawa, direction d'un exercice de simulation de lutte contre la COVID-19, le 10 mars 2020, pour s'exercer à mettre en œuvre les activités de coordination et de collaboration entre les directions générales de la Ville ainsi qu'avec les partenaires externes dans un scénario de pandémie de COVID-19. L'exercice de simulation portait aussi sur les répercussions directes et indirectes de la situation, les plans et procédures de la Ville et des directions générales, la continuité des activités, les principaux services essentiels, les ressources humaines, les relations de travail, et la santé et la sécurité au travail.
- Coordination avec les centres de décision, les centres de commandement des directions générales et le réseau d'agents de service mobilisés dans le cadre de la lutte contre la COVID-19 :

- Centre de commandement de Santé publique Ottawa – mobilisé le 19 janvier 2020;
 - Groupe de contrôle du Centre des opérations d'urgence – mobilisé le 5 février 2020;
 - Centre d'information conjoint (CIC) – mobilisé le 5 mars 2020;
 - Groupe des activités du Centre des opérations d'urgence – mobilisé le 6 mars 2020;
 - Centre de coordination des services paramédics – mobilisé le 6 mars 2020;
 - Centre de commandement de la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations – mobilisé le 12 mars 2020;
 - Centre de commandement de la Direction générale des travaux publics et de l'environnement – mobilisé le 12 mars 2020;
 - Centre de commandement de la Direction générale des services sociaux et communautaires – mobilisé le 13 mars 2020;
 - Centre de commande du Service paramédic (8 h à 16 h) – mobilisé le 13 mars 2020;
 - Centre de commandement des Services des règlements municipaux (lundi au vendredi, 8 h à 16 h) – mobilisé le 13 mars 2020;
 - Centre de commandement des Services des finances – mobilisé le 16 mars 2020;
 - Centre de commandement de la police – mobilisé le 17 mars 2020.
- Soutien à l'agent d'information sur les situations d'urgence pour donner au public des renseignements externes sur la situation.
 - Coordination logistique pour l'approvisionnement en équipement de protection individuel (EPI) et le soutien connexe.
 - Collaboration avec le centre de coordination des services paramédics, composé de représentants d'hôpitaux de la région et du Service paramédic d'Ottawa, pour ouvrir le premier centre d'évaluation de la COVID-19 à l'aréna du parc Brewer

(géré par L'Hôpital d'Ottawa et le Centre hospitalier pour enfants de l'est de l'Ontario [CHEO]), et soutien à d'autres centres d'évaluation dans la ville.

- Recours à l'agent de liaison du Conseil, relevant du personnel du Bureau du directeur municipal, pour tenir les représentants élus au fait de la situation et instaurer une méthode coordonnée leur permettant de poser des questions pour soutenir les résidents.
- Coordination avec le Centre provincial des opérations d'urgence, le Centre des opérations d'urgence du ministère de la Santé de l'Ontario et le Centre des opérations du gouvernement fédéral.
- Collaboration avec les Services de ressources humaines et les directions générales dans le cadre de la lutte contre la COVID-19 pour assurer le bien-être mental du personnel de la Ville.
- Mise sur pied de l'Unité de gestion des dons de matériel – COVID-19 en réponse à la vague de dons des résidents et du milieu des affaires pour contribuer à la lutte contre la COVID-19 (les articles prioritaires comprenaient les masques N95, les gants et lunettes de protection, les écrans faciaux, le désinfectant pour les mains, les lingettes nettoyantes et les blouses), et élaboration d'un guide de gestion des dons pour cette Unité.
- Soutien aux groupes de travail du Centre des opérations d'urgence (besoins humains, confiance économique de la communauté, et rassemblements et événements), y compris pour la prise en charge des besoins des personnes vulnérables, les centres de répit, l'accès à des toilettes portatives durant les fermetures, la réaffectation du personnel dans le contexte de la COVID-19, le soutien aux entreprises locales, l'information sur la reprise et les communications sur les fermetures touchant les rassemblements et les événements. Plus tard en 2020, les groupes de travail existants ont été renommés les groupes de travail sur les services, les personnes et la reprise financière et économique.
- Participation aux activités liées à la fermeture des parcs à la fin de mars 2020, en collaboration avec la Direction générale des travaux publics et de l'environnement, Information du public et Relations avec les médias, Santé publique Ottawa, les Services des règlements municipaux, le Service de police d'Ottawa et la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations, notamment par la production de plus de 4 000 affiches et leur installation dans au-dessus de 800 parcs de la ville, du 8 mars au 2 avril 2020. La première phase

visait les structures de jeu, les enclos entièrement clôturés réservés aux chiens sans laisse, les terrains de jeu et les kiosques, et la deuxième, les entrées des parcs à partir des sentiers polyvalents, les entrées des parcs de stationnement, les entrées des installations des parcs communautaires, les terrains en gazon artificiel et les jardins communautaires.

- Gestion d'un exercice de simulation avec les membres du Groupe de contrôle du Centre des opérations d'urgence, tenu le 16 septembre 2020, visant à se préparer à une résurgence des cas de COVID-19 confirmés. Le scénario complexe simulé consistait à mettre en pratique l'application des mesures de santé publique, à valider l'analyse et la diffusion de l'information, et à recenser les processus et stratégies relatifs aux ressources humaines dans le contexte de la COVID-19 ainsi que les plans pour assurer une quantité suffisante de ressources (humaines et matérielles) en vue d'une intervention coordonnée.
- Planification de l'administration des vaccins à compter de l'automne 2020, en collaboration avec Santé publique Ottawa.

Dans l'ensemble, les opérations d'urgence de la Ville ont été rapidement adaptées aux renseignements nouveaux et changeants ainsi qu'aux restrictions physiques découlant de la pandémie de COVID-19. Le Centre des opérations d'urgence a exercé une grande partie de ses activités à distance : la présence du personnel sur place était réduite au minimum et, dans la mesure du possible, les formations et les autres activités ont été adaptées pour être offertes à distance. Le personnel de la Ville, Santé publique Ottawa et les partenaires externes ont travaillé ensemble et, malgré des obstacles sans précédent, ont continué à fournir des services exceptionnels.

Conformément au Plan de mesures d'urgence municipal, sera produit un rapport d'événement sur les points forts et faibles de l'« alerte » du Centre des opérations d'urgence dans le cadre de la lutte de la Ville contre la COVID-19, permettant à cette dernière de rester prête à toute éventualité.

Bureau de gestion des mesures d'urgence

Le Bureau de gestion des mesures d'urgence assure l'exécution, la mise à jour et la coordination du Programme de gestion des situations d'urgence de la Ville d'Ottawa qui, conformément à la Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence de l'Ontario (2009), comprend ce qui suit :

- Identification des dangers et évaluation des risques;

- Plan de mesures d'urgence municipal;
- Programme de formation et d'exercices en gestion des mesures d'urgence;
- Programme de sensibilisation publique et de préparation aux situations d'urgence.

À l'échelle de l'organisation, le Bureau de gestion des mesures d'urgence collabore avec tous les services municipaux qui participent au Programme de gestion des situations d'urgence pour réaliser ses objectifs. Ce dernier fait aussi interagir des partenaires et acteurs externes, comme la Croix-Rouge canadienne, l'Armée du Salut, Sauvetage Bénévole Outaouais – Ottawa Volunteer Search and Rescue, le Comité de la planification des mesures d'urgence des hôpitaux d'Ottawa et Centraide.

Globalement, le Programme a pour mandat de fournir un cadre solide afin de renforcer la capacité de la Ville à prévenir les situations d'urgence, à s'y préparer, à y réagir, à en atténuer les répercussions et à s'en rétablir.

Agrément consécutif de l'Emergency Management Accreditation Program

Outre se conformer pleinement à la Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence de l'Ontario (2009), la Ville fait tout en son pouvoir pour conserver l'agrément du Programme de gestion des situations d'urgence auprès de l'Emergency Management Accreditation Program, un organisme à but non lucratif indépendant qui cherche à favoriser l'excellence et la responsabilisation dans les programmes de gestion des situations d'urgence en fixant des normes qu'il applique ensuite lors de l'examen par les pairs du processus d'agrément.

Le Programme de gestion des situations d'urgence de la Ville a été accrédité pour la première fois en 2014, ce qui fait d'Ottawa la première ville à l'extérieur des États-Unis à obtenir cette désignation reconnue internationalement. L'agrément est valide pour une période de cinq ans. En 2019, la Ville a obtenu un deuxième agrément consécutif et demeure la seule organisation au Canada à l'avoir.

Situations de gestion de mesures d'urgence

En 2019 et en 2020, le Bureau de gestion des mesures d'urgence est intervenu dans diverses situations, prévues et imprévues, comme le détaille le tableau 1 ci-dessous. Un incident peut obliger la Ville à passer du mode normal au mode « Surveillance de la situation », puis au mode « Intervention accrue » avant de se mettre en alerte (pas nécessairement dans cet ordre).

Tableau 1 : Nombre de situations en 2019 et 2020

Mode	Nombre de situations en 2019	Nombre de situations en 2020	Notes
Surveillance de la situation	33	47	<p>S'entend des efforts déployés pour tenir les services, les directions générales, les partenaires et les acteurs concernés au courant d'une situation en évolution et leur faire comprendre les répercussions potentielles sur leurs activités normales.</p> <p>En mode « Surveillance de la situation », le personnel se tient prêt à intervenir au cas où la situation changerait, et peut être appelé à participer à des téléconférences, des rencontres en personne et des activités de planification.</p> <p>Mesure à prendre : Le Bureau de gestion des mesures d'urgence relaye les messages aux directions générales, aux partenaires et aux acteurs concernés.</p>
Intervention accrue	7	6	<p>S'entend des activités associées à une situation hors du commun. Cette situation, imminente ou en train de se produire, peut constituer une menace à la sécurité publique, à la santé publique, à l'environnement, aux biens, aux infrastructures essentielles et à la stabilité économique.</p> <p>En mode « Intervention accrue », le personnel est entièrement mobilisé, et</p>

Mode	Nombre de situations en 2019	Nombre de situations en 2020	Notes
			<p>peut être présent sur place, au Centre des opérations d'urgence.</p> <p>À ce niveau d'intensification, les agents de service de toutes les directions générales de la Ville – et potentiellement des acteurs externes – sont avisés et appelés à intervenir.</p> <p>Mesure à prendre : L'aide du Centre des opérations d'urgence pourrait être requise.</p>
Alerte	1	1	<p>S'entend des activités entreprises lorsqu'une situation requiert la participation de la haute direction et la mobilisation du Groupe de contrôle et du Groupe des activités du Centre des opérations d'urgence pour la prise de décisions et le soutien stratégique.</p> <p>En mode « Alerte », le personnel est entièrement mobilisé, et peut être présent sur place, au Centre des opérations d'urgence.</p>
État d'urgence	1	1	S'entend des activités entreprises par la Ville pendant une situation d'alerte.
Total	42	55	

En 2019 et 2020, le Bureau de gestion des mesures d'urgence a coordonné les interventions de la Ville dans les situations majeures suivantes :

- 11 janvier 2019 – Accident d'autobus à la station Westboro;
- Du 4 avril au 19 juin 2019 – Crues nivales et inondations printanières;

- 2 et 3 juin 2019 – Tornade (Orléans);
- 1^{er} juillet 2019 – Célébrations de la fête du Canada;
- 14 et 16 septembre et 7 octobre 2019 – Mise en service du train léger;
- Du 23 janvier 2020 à aujourd'hui – Pandémie mondiale de COVID-19;
- Du 12 mars au 13 mai 2020 – Crues nivales printanières;
- Du 26 mai au 28 juillet 2020 – Chaleur extrême.

Outre les interventions menées lors de ces incidents, en 2019, la Ville s'est trouvée en mode « Surveillance de la situation » durant 70 jours, en mode « Intervention accrue » durant 19 jours et en mode « Alerte » durant 1 jour; en 2020, elle s'est trouvée en mode « Surveillance de la situation » durant 125 jours, en mode « Intervention accrue » durant 82 jours et en mode « Alerte » durant 14 jours. La Ville a déclaré l'état d'urgence durant les inondations printanières, du 25 avril au 11 juin 2019, et durant la pandémie de COVID-19, du 25 mars 2020 au 19 août 2021 (elle demeure aujourd'hui en mode « Intervention accrue »).

Inondations printanières de 2019

Le 4 avril 2019, la Ville est entrée en mode « Surveillance de la situation » en raison des crues nivales du printemps. Le niveau des rivières a continué de monter et, parallèlement, les interventions se sont intensifiées, avec la participation de toutes les directions générales de la Ville ainsi que d'intervenants externes. La Ville est passée au mode « Intervention accrue » le 18 avril 2019, puis en état d'urgence le 25 avril 2019; les Forces armées canadiennes ont été déployées pour participer aux efforts d'intervention. L'état d'urgence a été levé le 12 juin 2019, et la Ville a repris ses activités normales le 17 juin 2019.

Les services municipaux, les intervenants externes, environ 15 000 bénévoles et les Forces armées canadiennes ont distribué 1,5 million de sacs de sable pour atténuer les effets des inondations sur les propriétés résidentielles. Des sacs de sable ont aussi été installés autour de l'Usine de purification de l'eau de Britannia. Des postes de commandement et des centres de soutien communautaires ont été établis à Fitzroy Harbour, Constance Bay, Britannia et Cumberland pour superviser les activités d'intervention et de rétablissement dans ces collectivités.

Crues nivales de 2020

Le 12 mars 2020, un Centre des opérations d'urgence pour les crues printanières distinct du Centre des opérations d'urgence pour la COVID-19 a été mobilisé afin de commencer à surveiller et à contrôler l'état des rivières de la ville. Dans le cadre des opérations relatives aux crues printanières, du sable et des sacs de sable ont été distribués dans les collectivités les plus susceptibles d'être inondées. Les restrictions relatives à la pandémie de COVID-19 ont été prises en considération dans la planification des activités potentielles d'intervention et de rétablissement. La surveillance de la rivière Rideau a pris fin le 16 avril 2020, celle de la rivière des Outaouais, le 8 mai 2020, et la surveillance météorologique de la région d'Ottawa, le 19 mai 2020. Le Centre des opérations d'urgence pour les crues printanières a été démobilisé le 19 mai 2020.

Identification des dangers et évaluation des risques

Au troisième trimestre de 2019, le Bureau de gestion des mesures d'urgence a lancé la première phase du Programme d'évaluation, d'atténuation et de prévention des dangers, qui consistait à entreprendre l'Identification des dangers et évaluation des risques. Le groupe de travail qui en était chargé – composé d'experts de tous les services municipaux ainsi que d'intervenants externes, comme des représentants de services publics, d'universités, de conseils scolaires, du Bureau d'assurance du Canada, de l'Administration de l'aéroport d'Ottawa et d'organisations non gouvernementales – a dressé la liste des dangers qui guettaient Ottawa et évalué leur degré de probabilité et leurs conséquences. La première phase a permis de créer une liste de dangers non atténués classés par ordre d'importance.

L'Identification des dangers et évaluation des risques est un processus en quatre phases qui permet de mieux comprendre les dangers, leurs répercussions pour la Ville d'Ottawa et les mesures d'atténuation qui s'imposent, en se fondant sur le degré de probabilité et les conséquences. La deuxième phase, soit le recensement des mesures d'atténuation existantes, devait commencer au premier trimestre de 2020; la troisième phase, soit l'analyse des conséquences des dangers, au deuxième trimestre de 2020; et la quatrième phase, dont le produit est une analyse de vulnérabilité, au premier trimestre de 2021. Cependant, depuis le premier trimestre de 2020, le Bureau de gestion des mesures d'urgence participe aux opérations liées à la pandémie de COVID-19, et d'autres situations se sont produites, ce qui a retardé les travaux relatifs à l'Identification des dangers et évaluation des risques.

Le Bureau de gestion des mesures d'urgence reprendra ces travaux en 2021 : il relancera la première phase dans l'objectif d'achever la quatrième phase d'ici le deuxième trimestre de 2022.

Programme de sensibilisation publique et de préparation aux situations d'urgence Êtes-vous prêt?

Le programme Êtes-vous prêt? de la Ville d'Ottawa vise à expliquer aux résidents et aux entreprises comment se préparer aux situations d'urgence et aux catastrophes. Les résidents peuvent consulter le site ottawa.ca pour savoir comment se préparer pour les premières 72 heures d'une situation d'urgence, ou communiquer avec le Bureau de gestion des mesures d'urgence pour obtenir de plus amples renseignements. Personne n'est à l'abri des situations d'urgence. Ottawa a fait face à plusieurs dangers, comme des inondations, des pannes d'électricité et des tornades. Il est important que les résidents connaissent bien ces risques, pour mieux s'y préparer, notamment en disposant d'une trousse de survie à la maison contenant suffisamment de denrées pour subvenir aux besoins de tous les membres du foyer pendant au moins trois jours.

En 2019, 24 présentations, expositions et entrevues télévisées et radiodiffusées ont eu lieu dans la collectivité; en 2020, il y en a eu 5.

Programme de formation et d'exercices en gestion des mesures d'urgence

Chaque municipalité de l'Ontario est tenue d'avoir un programme de formation et de mener des exercices pour être parée contre les situations d'urgence.

En 2019 et en 2020, ce sont respectivement 529 et 383 personnes qui ont assisté à une formation virtuelle ou en classe sur leurs rôles et responsabilités lors d'une situation d'urgence. En 2020, en raison des restrictions relatives à la pandémie, certains des cours de formation sur la gestion des mesures d'urgence ont été offerts en ligne.

Le tableau 2 ci-dessous contient des renseignements supplémentaires sur les cours offerts et le nombre de participants qui y ont assisté.

Tableau 2 : Formations et exercices – 2019 et 2020

Nom du cours	Cours de 2019	Cours de 2020	Participants en 2019	Participants en 2020
Introduction à la gestion des situations d'urgence à Ottawa	5	6	113	111
Formation d'agent de service	5	5	56	47
Groupe de contrôle du Centre des opérations d'urgence	5	12	21	20
Cours de base de gestion des situations d'urgence – GSU 200	2	0	52	0
Introduction au Système de gestion des incidents – SGI 100	En ligne	En ligne	109	50
Cours de base sur le Système de gestion des incidents – SGI 200	5	5	97	98
Cours intermédiaire sur le Système de gestion des incidents – SGI 300	2	1	43	25
Secrétaire du Bureau de gestion des mesures d'urgence	7	5	38	32
Total	31	35	529	383

Ont notamment participé aux formations les organismes externes suivants : l'Armée du Salut, la Croix-Rouge canadienne, Sauvetage Bénévole Outaouais – Ottawa Volunteer Search, le Comité de la planification des mesures d'urgence des hôpitaux d'Ottawa, Logement communautaire d'Ottawa, le Conseil national de recherches du Canada, Sécurité publique Canada, l'Administration de l'aéroport d'Ottawa et des municipalités voisines.

Chaque année, les municipalités doivent, selon la Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence de l'Ontario (2019), mener, pour leur groupe de contrôle du Centre des opérations d'urgence (haute direction), un exercice d'au moins

quatre heures. En 2019, la Ville a demandé à ce que les efforts déployés lors de l'état d'urgence déclaré pour les inondations printanières soient reconnus comme un exercice, demande qui a été approuvée.

En 2020, la Ville a rempli les exigences relatives aux exercices le 16 septembre : le Groupe de contrôle du Centre des opérations d'urgence a participé à une discussion sur la résurgence de cas confirmés de COVID-19. Les objectifs de l'exercice étaient les suivants :

- Valider les processus de mise en œuvre des mesures de santé publique;
- Valider les processus de détermination des stratégies d'information;
- Déterminer les processus et stratégies relatives aux ressources humaines dans le contexte de la COVID-19;
- Déterminer les plans pour assurer une quantité suffisante de ressources (humaines et matérielles) en vue d'une intervention coordonnée.

Programme de sécurité municipale

La Sécurité municipale est résolue à créer un environnement sûr pour tout le monde dans les installations de la Ville par la prestation de services de protection :

- Centre des opérations de sécurité, opérationnel en tout temps;
- Services d'agents de sécurité dans les installations administratives de la Ville;
- Conception et installation de systèmes de sécurité physique (contrôle des accès, alerte en cas d'intrusions, TVCF);
- Services de gestion des incidents et d'enquête;
- Services d'identification avec photo;
- Formation du personnel en matière de sécurité (comprend le Programme de mesures de protection);
- Planification de la sécurité et coordination du personnel de sécurité sur place lors d'événements spéciaux dans les installations de la Ville;
- Vérifications de sécurité dans les installations de la Ville.

En 2019, la Sécurité municipale a répondu à plus de 30 000 demandes de service, dont plus de 13 000 pour les services d'identification avec photo. Le personnel du Centre des cartes d'identité avec photo a créé plus de 6 300 cartes d'identité et d'accès et modifié des milliers d'accès. En raison des restrictions de santé publique liées à la pandémie de COVID-19 en 2020, beaucoup d'employés de la Ville travaillaient de la maison. La Sécurité municipale a tout de même répondu à plus de 25 000 demandes de service, dont 12 000 pour les services d'identification avec photo, ce qui comprend la création de plus de 4 800 nouvelles cartes d'identité et d'accès dans la première moitié de l'année pour aider Santé publique Ottawa à combler ses besoins urgents en personnel.

En 2019, le Centre des opérations de sécurité a reçu plus de 8 400 alertes, et des patrouilles de sécurité et équipes d'intervention ont été déployées à 1 000 reprises environ. Le nombre d'alertes reçues en 2020 est descendu à 6 500 à cause des fermetures et des restrictions de santé publique liées à la pandémie; des patrouilles de sécurité et équipes d'intervention ont été déployées à 500 reprises environ. À noter toutefois que ce nombre n'inclut pas le déploiement de patrouilleurs en automobile pour faciliter la sécurité communautaire globale des zones résidentielles à proximité des centres de répit ayant une clientèle à besoins élevés.

Avant la pandémie, le nombre d'incidents liés à la sécurité augmentait d'année en année : la Sécurité municipale a reçu plus de 2 000 alertes en 2019, une augmentation par rapport aux 1 700 de 2018. On note aussi une augmentation globale du nombre d'incidents présentant un risque élevé.

Voici les types d'incidents les plus fréquents en 2019 : perturbation de la paix (444), vol (277; 76 dans des propriétés municipales, 201 dans des propriétés privées), incidents personnels comme les agressions, le harcèlement, les menaces de violence, etc. (194), incidents liés à l'alcool et à la drogue sur les terrains de la Ville (185), activités suspectes (179), vandalisme sur des terrains ou des véhicules municipaux (145) et manifestations dans les installations de la Ville (27).

Les restrictions pandémiques de 2020 ont eu une incidence sur le nombre d'incidents de sécurité signalés, qui se situe à plus de 900. Voici les types d'incidents les plus fréquents en 2020 : perturbation de la paix (178), vol (72), incidents personnels comme les agressions, le harcèlement, les menaces de violence, etc. (102), incidents liés à l'alcool et à la drogue sur les terrains de la Ville (74), activités suspectes (87), vandalisme sur des terrains ou des véhicules municipaux (83) et manifestations dans les installations de la Ville (13).

Le tableau 3 présente en détail le type d'incidents signalés à la Sécurité municipale en 2019 et en 2020.

Tableau 3 : Demandes liées à un incident en 2019 et 2020

Type d'incident	2019	2020
Introduction par effraction	20	22
Perturbation de la paix	444	178
Manifestation	27	13
Drogue ou alcool sur une propriété de la Ville	185	74
Fraude et abus	4	4
Autres incidents non liés à la sécurité ¹	482	212
Incidents personnels	194	102
Activité suspecte	179	87
Vol	277	72
Intrusion	60	63
Vandalisme	145	83
Nombre total d'incidents	2 017	910

Information et sensibilisation

Les conseillers en sécurité ont tenu auprès du personnel municipal 15 séances de sensibilisation sur la sécurité en 2019, et 4 en 2020. Ils ont offert des services de planification lors de 21 événements en 2019 et 17 en 2020. Ils ont aussi réalisé 8 vérifications de la sécurité dans des parcs et installations de la Ville en 2019, et 18 en 2020. Ce sont 131 projets liés à la sécurité qui ont été réalisés en 2019, et 223 en 2020 (notamment l'installation de nouveaux dispositifs de sécurité et le remplacement de systèmes ayant atteint la fin de leur cycle de vie). Le ralentissement des activités dans les installations de la Ville qu'ont entraîné les fermetures liées à la pandémie a permis aux conseillers en sécurité de réaliser un nombre record de projets et de vérifications de la sécurité en 2020.

Le Programme de mesures de protection, créé en 2017, a été bonifié en juillet 2019 par l'ajout notamment de modules obligatoires d'apprentissage en ligne, assortis d'évaluations pour le personnel municipal. Le tout permet d'assurer que ce dernier est prêt et connaît bien ses responsabilités en cas d'incident de sécurité dans une

¹ Ces incidents ne concernaient pas directement la sécurité (accident au travail, secourisme, objets perdus, allégations d'incidents, etc.).

installation municipale.

Élaboration de programmes et vérifications

La Sécurité municipale continue d'améliorer ses programmes, s'appuyant notamment sur les recommandations du vérificateur général dans son rapport de vérification du 8 avril 2019. Celles-ci concernaient les pratiques relatives à l'élaboration de politiques et à la présentation de rapports, les procédures de gestion des cartes d'identité avec photo, la planification en fonction des risques, la réduction des fausses alertes, les mesures de sécurité lors des réunions du Conseil, la sensibilisation en matière de sécurité à la Ville, la mise en place du Programme de mesures de protection, et la formation et l'orientation du personnel. Autre point pouvant être amélioré : la sous-traitance des fonctions de sécurité présentant un risque élevé.

En 2019 et 2020, la Sécurité municipale a apporté de grandes améliorations et mené à bien 10 des 17 recommandations issues du rapport du vérificateur général.

L'application des sept autres a été reportée en raison de la pression liée à la pandémie, et parce qu'elle dépend en partie de la Stratégie de l'avenir du travail de la Ville, qui concerne les répercussions de la pandémie sur les lieux de travail physiques. La Sécurité municipale devra créer une nouvelle politique en matière de sécurité à la Ville et mettre à jour son examen des services de sorte à refléter le nouvel environnement opérationnel de la Ville avant de demander l'approbation du Conseil. La présentation de la politique et du rapport sur l'examen a été reportée à 2023.

Dans le cadre du suivi du vérificateur général, la Sécurité municipale a réduit de beaucoup le nombre de fausses alertes en modifiant les normes de programmation du système et en collaborant avec la clientèle des installations de la Ville pour limiter les déclenchements accidentels. Elle a instauré la préparation automatique d'un rapport hebdomadaire envoyé aux gestionnaires de secteur d'Exploitation des installations qui recense les fausses alertes pour lesquelles un intervenant a été déployé dans une installation municipale afin d'évaluer la situation et de faire un suivi. Le nombre de fausses alertes du 1^{er} janvier au 31 octobre 2017 (ensemble de données d'origine), 2018, 2019 et 2020 va comme suit :

- 1^{er} janvier au 31 octobre 2017 : 1 421
- 1^{er} janvier au 31 octobre 2018 : 915
- 1^{er} janvier au 31 octobre 2019 : 744

- 1^{er} janvier au 31 octobre 2020 : 209

En ce qui concerne les pratiques exemplaires pour les programmes de sécurité, le vérificateur général a dit qu'il est préférable de créer des postes à l'interne plutôt que de recourir aux services d'un tiers lorsque le risque est élevé, comme au Centre des opérations de sécurité, au Centre des cartes d'identité avec photo et avec les services d'agents de sécurité, surtout à l'hôtel de ville.

Dans le budget de 2019, Sécurité et Gestion des mesures d'urgence a demandé deux nouveaux équivalents temps plein pour administrer les services liés aux cartes d'identité avec photo dans une optique d'amélioration de la sécurité. La Direction de la sécurité municipale a réussi à rapatrier ce secteur d'activité à l'interne. En 2020, elle a aussi lancé un portail de demandes de service en ligne assorti de processus automatisés de gestion de la charge de travail dans le but d'augmenter la responsabilisation et le contrôle en ce qui a trait aux approbations des demandes d'accès à des zones sécurisées et à la délivrance de cartes d'identité avec photo. Ce portail sert de guichet unique pour tous les services de sécurité municipale, ce qui permet au personnel de répondre aux demandes de service et d'intervenir plus efficacement.

En 2019, ont été soumises deux demandes de propositions visant l'amélioration de la qualité des services d'agents de sécurité dans les installations de la Ville – tant par le fournisseur de services que le personnel affecté au contrat – et de la perception du public à cet égard. Une analyse approfondie sur l'élaboration d'un programme interne de gardes de sécurité comprenant l'embauche de personnel au Centre des opérations de sécurité et dans certaines installations de la Ville sera intégrée au rapport d'examen du service, dont la présentation a été reportée à 2023.

Sécurité municipale et soutien pendant la pandémie

La Sécurité municipale a joué un rôle déterminant dans la lutte contre la pandémie de COVID-19. Le personnel a aidé à traiter les nouvelles demandes de cartes d'identité avec photo pour répondre aux besoins en dotation de Santé publique Ottawa, et apporté un soutien considérable au Groupe de travail sur les besoins humains. Les conseillers en sécurité ont participé aux activités de planification et de préparation pour garantir la sécurité du personnel dans les centres de répit municipaux et les centres de distanciation physique. Il a régulièrement fallu coordonner un volume exceptionnel de services de gardes de sécurité pour de nombreux endroits pendant la pandémie.

En 2020, le personnel de la Sécurité municipale a commencé à s'impliquer activement

auprès du Groupe de travail sur la distribution des vaccins (ce dernier se préparait alors à mener une campagne de vaccination sans précédent partout à Ottawa), lui faisant bénéficier de son expertise en matière de sécurité pour que les cliniques de vaccination de masse et temporaires soient prêtes et sûres. De plus, le personnel de la Sécurité municipale a assumé un rôle de premier plan dans la préparation des installations d'entreposage et de distribution du vaccin pour qu'elles soient aptes à recevoir et à entreposer les vaccins en tout temps. La planification des services d'agents de sécurité pour la campagne de vaccination de masse de 2021 a débuté en 2020.

Systeme de radiocommunication municipal

C'est la Direction de la sécurité et de la gestion des mesures d'urgence qui s'occupe du Systeme de radiocommunication municipal. Elle doit notamment gérer le contrat entre Bell Mobilité Radio et la Ville d'Ottawa ainsi que les quelque 6 200 radios dont se servent le Service de police d'Ottawa, les directions générales de la Ville et les partenaires externes (Agence des services frontaliers du Canada, Administration de l'aéroport international d'Ottawa, Administration canadienne de la sûreté du transport aérien).

L'ancien système de la Ville, le Systeme de communication à accès numérique amélioré, a atteint la fin de son cycle de vie en juin 2013. En 2015, au terme d'un processus d'approvisionnement concurrentiel, la Ville a retenu la soumission de Bell Mobilité Inc., qui proposait une entente pour un système lui appartenant et exploité par elle, soit le Service géré de communication mobile interopérable. Systeme de radiocommunication municipal a réussi à mettre officiellement hors service le réseau du Systeme de communication à accès numérique amélioré en 2020 et à implanter le nouveau.

Le programme de radiocommunication municipal continue d'assurer aux premiers répondants et aux autres utilisateurs de la Ville un service de transmission radio fiable pour la sécurité publique. Au cours des deux dernières années, de plus en plus de nouveaux projets ont vu le jour. En 2020 s'est terminé celui lié aux enregistreurs chronologiques, des appareils servant à enregistrer et à archiver quotidiennement les appels au 9-1-1 et les échanges radio pour que le Service de police d'Ottawa, le Service des incendies et la Direction générale des transports disposent d'un registre fiable. Dans le cadre de ce programme, le personnel continue par ailleurs de s'attarder aux nouvelles exigences radio pour l'Étape 2 du projet de train léger, qui accroîtront la capacité réseau pour les communications régulières dans les stations et les tunnels. On travaille actuellement à l'élaboration d'une structure de gouvernance pour le Systeme

de radiocommunication municipal en vue d'améliorer le soutien aux utilisateurs et de favoriser une collaboration accrue des intervenants.

CONCLUSION

Sécurité et Gestion des mesures d'urgence continue d'assurer un environnement sûr aux résidents et aux visiteurs d'Ottawa. Le service a dû revoir ses priorités à cause de la pandémie, mais les principaux livrables ont été atteints en 2019 et 2020, et il continuera de respecter ses engagements.

RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES

Aucune répercussion financière n'est associée au présent rapport.

RÉPERCUSSIONS JURIDIQUES

Aucune répercussion juridique n'est associée à la réception de ce rapport pour information.

COMMENTAIRES DES CONSEILLERS DE QUARTIER

Le présent rapport concerne l'ensemble de la Ville.

CONSULTATIONS

Aucune consultation n'était requise pour le présent rapport.

RÉPERCUSSIONS SUR L'ACCESSIBILITÉ

Sécurité et Gestion des mesures d'urgence appuie les initiatives de la Ville et des directions générales visant à améliorer les services aux personnes âgées et aux personnes handicapées par l'application du Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa (PAMVO) et offre aux personnes handicapées des services conformes à la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et au Règlement de l'Ontario 191/11 (Normes d'accessibilité intégrées).

RÉPERCUSSIONS SUR LA GESTION DES ACTIFS

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

RÉPERCUSSIONS SUR LE CLIMAT

Le Bureau de gestion des mesures d'urgence travaille avec l'Unité des changements climatiques et de la résilience de la Ville pour élaborer une Stratégie de résilience

climatique.

RÉPERCUSSIONS SUR LES AUTOCHTONES, LE GENRE ET L'ÉQUITÉ

Sécurité et Gestion des mesures d'urgence appuie le Plan municipal sur la diversité et l'inclusion et l'objectif stratégique visant la représentativité de l'effectif et l'inclusion dans les lieux de travail par la participation à la réalisation des priorités communes de la direction générale.

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 LES ZONES RURALES

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

RÉPERCUSSIONS TECHNOLOGIQUES

Aucune répercussion technologique n'est associée au présent rapport.

PRIORITÉS POUR LE MANDAT DU CONSEIL

Les services de Sécurité et Gestion des mesures d'urgence s'inscrivent dans la priorité « Collectivités prospères » pour le mandat du Conseil, car ils favorisent la sécurité et le bien-être physique des résidents et des visiteurs d'Ottawa.

SUITE À DONNER

Sécurité et Gestion des mesures d'urgence mettra en œuvre toute directive reçue avec les conclusions du présent rapport.