

**COMMUNITY AND PROTECTIVE  
SERVICES COMMITTEE  
REPORT 23  
24 MAY 2017**

**COMITÉ DES SERVICES  
COMMUNAUTAIRES ET DE  
PROTECTION  
RAPPORT 23  
LE 24 MAI 2017**

**Report to  
Rapport au:**

**Community and Protective Services Committee  
Comité des services communautaires et de protection  
18 May 2017 / 18 mai 2017**

**and Council  
et au Conseil  
24 May 2017 / 24 mai 2017**

**Submitted on May 4, 2017  
Soumis le 4 mai 2017**

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

**Contact Person  
Personne ressource:  
Nathan Adams, Program Manager / Gestionnaire de programme, Operational  
Support Services / Soutien opérationnel, Incendies  
613-580-2424, ext./poste 23141, [Nathan.Adams@Ottawa.ca](mailto:Nathan.Adams@Ottawa.ca)**

**Emily Baxter, Program and Project Management Officer / Agent de gestion des  
programmes et des projets  
613-580-2424, ext./poste 17166, [Emily.Baxter@Ottawa.ca](mailto:Emily.Baxter@Ottawa.ca)**

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

**Numéro de dossier : ACS2017-EPS-  
GEN**

**SUBJECT: OTTAWA FIRE SERVICES 2016 ANNUAL REPORT**

**OBJET: RAPPORT ANNUEL DE 2016 DU SERVICE DES INCENDIES**

### **REPORT RECOMMENDATIONS**

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

### **RECOMMANDATIONS DU RAPPORT**

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

### **RÉSUMÉ**

Le Service des incendies (Service) a pour mission de protéger la vie, les biens et l'environnement des résidents et des visiteurs de la ville d'Ottawa. Le présent rapport satisfait à l'exigence de préparation d'un rapport annuel par le Service que prévoit l'Ottawa Fire Services Establishment By-law (n° 2009-319), règlement approuvé lors de la réunion du 23 septembre 2009 du Conseil municipal.

En 2016, le Centre des communications du Service a reçu 91 200 appels, une hausse de plus de 400 appels par rapport à 2015. Le Service est intervenu dans le cadre de 24 002 incidents, une augmentation de 5 % par rapport à l'année précédente. Il a en outre effectué 4 201 inspections, participé à 1 175 activités de sensibilisation publiques et visité 13 984 domiciles dans le cadre de la campagne « Réveillez-vous! Procurez-vous un détecteur de fumée qui fonctionne ».

L'étude sur l'emplacement des casernes de pompiers de 2015 (ACS2015-COS-EPS-0021), approuvée par le Conseil en juin 2015, présentait de nouvelles normes en matière de délais d'intervention en fonction du risque pour la collectivité (urbaine, suburbaine et rurale), qui étaient conformes aux pratiques exemplaires du secteur. Pour 2016, le Service a de nouveau préparé son rapport selon les cibles nouvellement fixées au 90<sup>e</sup> centile pour les normes de délais d'intervention, telles qu'elles sont présentées dans l'étude sur l'emplacement des casernes de 2015.

Les initiatives entreprises en 2016 sont décrites dans le présent rapport, notamment la mise en œuvre d'un programme d'inspection proactive en réponse aux célébrations du cent cinquantième prévues par Ottawa 2017, le programme du Service relativement aux inspections des établissements hébergeant des personnes vulnérables ainsi que sa participation au projet de train léger d'Ottawa. En 2016, le Service a reçu les résultats de ses cotes de protection-incendie après un examen exhaustif dans le cadre du programme du Service d'inspection des assureurs incendie, lesquelles demeurent élevées.

Le rapport annuel du Service présente les indicateurs de rendement pertinents ainsi que les initiatives lancées en 2016 et décrit les activités prévues pour 2017.

## **CONTEXTE**

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

- a) Buts et objectifs du Service;
- b) Description de l'organisation;
- c) Services de protection contre l'incendie offerts;
- d) Niveau de service offert.

## **ANALYSE**

### **Notre Service**

Le Service des incendies intervient à partir de 45 casernes réparties sur le territoire de la ville. Ensemble, ces casernes servent environ 950 000 résidents sur un territoire de 2 796 kilomètres carrés. L'équipe du Service est composée de pompiers

professionnels, de pompiers volontaires ainsi que d'employés responsables des inspections, de la sensibilisation, de la sécurité et des communications.

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

- Extinction des incendies (sauvetages lors d'incendies, interventions médicales échelonnées, formation, communication et gestion des incidents);
- Opérations spéciales (sauvetages nautiques ou sur glace, en hauteur, en espace clos, dans des fossés et en cas d'effondrement de structure, unité de soutien en cas d'incendie, désincarcérations automobiles, suppression des incendies en milieu naturel, recherches et sauvetages en milieu urbain, interventions impliquant des matières dangereuses et en cas d'incidents chimiques, biologiques, radiologiques, nucléaires ou à l'explosif);
- 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 de sensibilisation du public et diffusion de documents de sensibilisation du public à la prévention des incendies).

Ces services sont offerts par sept (7) divisions.

**Tableau 1 : Répartition du personnel du Service**

<b>Division</b>	<b>Nombre d'employés</b>	<b>Pourcentage</b>
Bureau du chef des pompiers	3	0,2 %
Opérations urbaines	864	56,6 %
Opérations spéciales et rurales	9	0,6 %
Opérations spéciales et rurales – pompiers	546	35,8 %

<b>Division</b>	<b>Nombre d'employés</b>	<b>Pourcentage</b>
volontaires		
Normes communautaires et communications	73	4,8 %
Formation et sécurité	19	1,2 %
Services de soutien opérationnel	13	0,9 %
<b>Total</b>	<b>1 527</b>	<b>100 %</b>

La Division des opérations urbaines compte 56,6 % des employés du Service, alors que 35,8 % des employés sont pompiers volontaires pour la Division des opérations spéciales et rurales et que les 7,6 % restants sont répartis dans les autres divisions.

### **NORMES D'INTERVENTION**

En 2012, sachant que de nombreuses organisations chefs de file dans le secteur commençaient à se tourner vers un modèle de déploiement fondé sur les risques, comme méthode la plus efficace de protéger la vie et les biens, le Service a amorcé le processus d'obtention de l'agrément de la Commission on Fire Accreditation International (CFAI). Au cours des deux années suivantes, il a recueilli des renseignements auprès de toutes ses divisions pour les principaux volets du processus de la CFAI, soit le guide d'auto-évaluation et le schéma de couverture de risques. Ces documents dressent un portrait complet de chacune des divisions et de leur stratégie de déploiement en vue d'assurer l'efficacité et l'efficience de leurs activités; ils ont été examinés par des pairs évaluateurs de la CFAI, dont des dirigeants de divers services d'incendie nord-américains. En 2014, le Service a reçu l'agrément de la Commission; seulement six (6) services d'incendie du Canada le possèdent.

Les normes d'intervention du Service ont été établies dans le cadre du schéma de couverture de risques, une analyse exhaustive du déploiement qui a également servi de base pour l'étude sur l'emplacement des casernes de 2015. Le Service s'appuie sur ce document pour intervenir de façon sécuritaire et efficace pour l'extinction des incendies, les sauvetages, les interventions médicales d'urgence et les interventions particulières, ainsi que pour établir des délais d'intervention correspondant aux pratiques exemplaires du secteur.

L'étude sur l'emplacement des casernes de 2015, approuvée par le Conseil le 24 juin 2015, présentait un plan à long terme novateur créant un modèle de déploiement durable qui répondra aux besoins de la population jusqu'en 2025, selon les projections de croissance actuelles. La transformation du modèle de déploiement a permis d'améliorer l'efficacité des opérations et de générer des économies.

## **RENDEMENT**

L'année 2016 marque la deuxième année de reddition de comptes sur les nouvelles normes d'intervention, telles qu'elles sont définies dans l'étude de 2015 sur l'emplacement des casernes. Dans le cadre du processus d'agrément de la CFAI, le Service s'est doté d'un comité de conformité pour examiner les objectifs d'intervention tous les trimestres. Le comité évalue l'efficacité du Service et trouve des solutions aux problèmes soulevés; il a procédé à l'examen et à l'évaluation des données de 2016 et n'a relevé aucun problème.

Plusieurs facteurs peuvent avoir une incidence sur les délais d'intervention d'une année à l'autre, notamment la présence de chantiers, la période de l'année (conditions météorologiques), le moment de la journée, le débit de circulation, la circulation et son intensification ainsi que la couverture de la zone lorsque les ressources de la caserne sont envoyées sur les lieux d'un incident.

En 2016, le Service a enregistré 67 470 interventions avec ses véhicules dans le cadre de 24 002 incidents. Le tableau 2 présente le nombre d'incidents pour lesquels le Service est intervenu en 2015 et 2016.

Tableau 2 – Nombre d’incidents pour 2015 et 2016

Type d’intervention	Nombre d’incidents pour 2015	Nombre d’incidents pour 2016	% d’augmentation ou de diminution
Incendie	1 126	1 152	2 %
Incident lié à un incendie	2 359	2 308	-2 %
Fausse alerte	8 422	8 721	4 %
Incident impliquant des matières dangereuses	1 170	1 277	9 %
Opération de sauvetage	3 830	4 069	6 %
Intervention médicale	3 449	4 101	19 %
Entente d’aide	6	9	50 %
Interventions diverses*	2 481	2 365	-5 %
<b>Total</b>	<b>22 843</b>	<b>24 002</b>	<b>5 %</b>

\* Les interventions diverses concernent notamment celles liées aux cultures illégales (sans présence d’incendie), aux appels annulés, à l’aide apportée à d’autres organismes et à d’autres services publics et à une assistance non requise ainsi que les incidents non repérés et l’aide aux services policiers.

En 2016, le nombre total annuel d’incidents a augmenté de 5 %, augmentation qui comprend une hausse de 2 % des incendies à Ottawa. Le Service continuera de

surveiller les tendances et d'élaborer des stratégies d'atténuation si le nombre d'incidents devait encore augmenter en 2017 et dans les années suivantes. Ses stratégies d'atténuation actuelles font notamment appel à la sensibilisation du public, à la réalisation d'inspections et à l'application du Code de prévention des incendies.

**Tableau 3 – Intervention des engins d'incendie en 2015 et 2016**

<b>Intervention des engins d'incendie en 2015</b>	<b>Intervention des engins d'incendie en 2016</b>	<b>% d'augmentation ou de diminution</b>
65 396	67 470	3,17 %

Les engins d'incendie ont également été utilisés plus souvent en 2016, ce qui correspond à l'augmentation totale d'appels de service pour la même période. Le Service continue de faire preuve de diligence et de veiller à ce que les engins d'incendie et l'équipement appropriés soient déployés pour chaque appel de service.

Le schéma de couverture de risques et l'étude sur l'emplacement des casernes de 2015 comprennent les descriptions complètes de la méthodologie qui sous-tend les normes d'intervention, notamment les définitions des classifications de risque et les densités de population. Ces documents décrivent également de quelle façon le Service a établi sa force d'intervention efficace ainsi que les nouveaux repères et points de référence pour le délai d'intervention, lesquels sont nécessaires pour fixer les normes relatives aux délais d'intervention.

Les repères, souvent appelés objectifs ou buts, sont en fait ce qu'une organisation s'efforce d'accomplir pour atteindre l'excellence en matière de prestation de services. Les services municipaux des incendies sont tenus, en vertu de la *Loi de 1997 sur la prévention et la protection contre l'incendie*, de fournir des services de protection contre les incendies en fonctions des besoins et de la situation de leur milieu. Ainsi, dans le cadre du processus d'agrément de la CFAI, le Service a adopté les normes de la National Fire Protection Association (NFPA) en ce qui a trait aux seuils de rendement, lesquels sont conformes à la loi provinciale.



Les points de référence sont considérés comme la norme minimale de calcul du rendement. Le Service a adopté la norme de la CFAI pour ce qui est des points de référence, le temps alloué par ces points de référence étant 30 % plus long que celui alloué par les repères établis. Pour valider davantage ses nouvelles normes de rendement, le Service a mené un examen des données d'intervention lors d'incendies sur trois ans, soit de 2011 à 2013.

Les tableaux 4 à 7 présentent les délais d'intervention pour 2015 et 2016 selon les nouvelles normes en la matière.

**Tableau 4 – Délais d'intervention des pompiers professionnels pour les secteurs urbains, suburbains et ruraux**

Densité de population	Classification de risque	Nombre de pompiers requis sur place (force d'intervention efficace)	Critère de conservation de l'agrément de la CFAI : respect des délais de déplacement 90 % du temps Repère	Critère de conservation de l'agrément de la CFAI: respect des délais de déplacement 90 % du temps Point de référence	Délai de déplacement – 90 <sup>e</sup> centile 2015	Délai de déplacement – 90 <sup>e</sup> centile 2016
Métropolitain/ urbain	Faible	4	04:00	05:12	05:20	05:42
Métropolitain/ urbain	Modéré 1	14	08:00	10:24	09:11	08:11
Métropolitain/ urbain	Modéré 2	17	08:00	10:24	09:41	06:51

Densité de population	Classification de risque	Nombre de pompiers requis sur place (force d'intervention efficace)	Critère de conservation de l'agrément de la CFAI : respect des délais de déplacement 90 % du temps Repère	Critère de conservation de l'agrément de la CFAI: respect des délais de déplacement 90 % du temps Point de référence	Délai de déplacement – 90 <sup>e</sup> centile 2015	Délai de déplacement – 90 <sup>e</sup> centile 2016
Métropolitain/urbain	Élevé/spécial	25	08:00	10:24	11:57	08:33
Suburbain	Faible	4	05:00	06:30	06:31	06:38
Suburbain	Modéré 1	14	10:00	13:00	10:08	10:20
Suburbain	Modéré 2	17	10:00	13:00	15:27	08:30
Suburbain	Élevé/spécial	25	10:00	13:00	11:54	11:22
Rural	Faible	4	10:00	13:00	07:36	09:40
Rural	Modéré 1	14	14:00	18:12	10:42	12:01
Rural	Modéré 2	17	14:00	18:12	Aucun incident nécessitant une intervention	04:01
Rural	Élevé/spécial	25	14:00	18:12	15:07	09:36

Tableau 5 – Délais d'intervention des pompiers volontaires pour les secteurs suburbains et ruraux

Densité de population	Classification de risque	Nombre de pompiers requis sur place (force d'intervention efficace)	Critère de conservation de l'agrément de la CFAI : respect des délais de déplacement 90 % du temps Repère	Critère de conservation de l'agrément de la CFAI: respect des délais de déplacement 90 % du temps Point de référence	Délai de déplacement – 90 <sup>e</sup> centile 2015	Délai de déplacement – 90 <sup>e</sup> centile 2016
Suburbain	Faible	4	05:00	06:30	05:08	06:16
Suburbain	Modéré 1	14	10:00	13:00	07:37	02:27
Suburbain	Modéré 2	17	10:00	13:00	Aucun incident nécessitant une intervention	Aucun incident nécessitant une intervention
Suburbain	Élevé/spécial	25	10:00	13:00	Aucun incident nécessitant une intervention	Aucun incident nécessitant une intervention

<b>Densité de population</b>	<b>Classification de risque</b>	<b>Nombre de pompiers requis sur place (force d'intervention efficace)</b>	<b>Critère de conservation de l'agrément de la CFAI : respect des délais de déplacement 90 % du temps</b> <b>Repère</b>	<b>Critère de conservation de l'agrément de la CFAI: respect des délais de déplacement 90 % du temps</b> <b>Point de référence</b>	<b>Délai de déplacement – 90<sup>e</sup> centile 2015</b>	<b>Délai de déplacement – 90<sup>e</sup> centile 2016</b>
Rural	Faible	4	10:00	13:00	10:12	10:54
Rural	Modéré 1	14	14:00	18:12	17:27	16:43
Rural	Modéré 2	17	14:00	18:12	13:54	21:27
Rural	Élevé/spécial	25	14:00	18:12	Aucun incident nécessitant une intervention	Aucun incident nécessitant une intervention

Les tableaux 6 et 7 ci-dessous montrent les délais d'intervention totaux au 90<sup>e</sup> centile pour les sauvetages effectués par les équipes spécialisées de pompiers professionnels et de pompiers volontaires (sauvetages en hauteur, par câble ou en espace clos, désincarcérations automobiles, interventions impliquant des matières dangereuses, interventions médicales, etc.)

Même si la CFAI ne fixe pas de points de référence pour les équipes spécialisées, le Service a en établi un, avec l'approbation de la CFAI, en se fondant sur les données réelles de trois années, dans ce cas-ci, 2011, 2012 et 2013.

**Tableau 6 – Délais d'intervention totaux des équipes spécialisées de pompiers professionnels (force d'intervention efficace) pour les secteurs urbains, suburbains et ruraux**

Type d'intervention	Densité de population	Point de référence	Délais d'intervention pour 2015	Délais d'intervention pour 2016
Incident impliquant des matières dangereuses	Métropolitain/urbain	09:00	08:33	07:58
	Suburbain	09:52	09:23	08:38
	Rural	15:50	15:03	10:49
Sauvetage spécialisé	Métropolitain/urbain	09:43	09:14	09:11
	Suburbain	11:11	10:38	09:56
	Rural	14:55	14:10	14:57
Intervention médicale	Métropolitain/urbain	06:46	06:26	06:29
	Suburbain	08:04	07:40	07:42
	Rural	12:23	12:00	10:25

**Tableau 7 – Délais d'intervention totaux des équipes spécialisées de pompiers volontaires (force d'intervention efficace) pour les secteurs suburbains et ruraux**

Type d'intervention	Densité de population	Point de référence	Délais d'intervention pour 2015	Délais d'intervention pour 2016
---------------------	-----------------------	--------------------	---------------------------------	---------------------------------

Type d'intervention	Densité de population	Point de référence	Délais d'intervention pour 2015	Délais d'intervention pour 2016
Incident impliquant des matières dangereuses	Suburbain	13:34	12:53	07:58
	Rural	18:13	17:18	08:38
Sauvetage spécialisé	Suburbain	08:38	08:12	10:49
	Rural	16:05	15:17	09:11
Intervention médicale	Suburbain	10:19	09:48	09:56
	Rural	14:21	13:38	14:57

Ci-dessous, le tableau 8 présente le volume annuel d'appels reçus par le Centre des communications du Service pour les cinq (5) dernières années. Le personnel responsable des communications permet au Service des incendies de fournir des services de protection contre les incendies et d'intervention d'urgence efficaces partout à Ottawa. Il contribue également à la réduction des délais d'intervention (temps qui s'écoule entre l'appel de service et l'arrivée des pompiers sur place), des blessures, des décès et des dommages matériels qui découlent des incendies et autres situations d'urgence. Il favorise en outre la création d'un milieu de travail plus sécuritaire pour les intervenants d'urgence en transmettant au personnel d'intervention les renseignements recueillis auprès des passants et des témoins.

**Tableau 8 – Volume d'appels du Centre des communications (2012 à 2016)**

Année	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre d'appels	85 538	84 754	85 900	90 774	91 200

## **PRÉVENTION DES INCENDIES**

Depuis quelques années, le secteur met de plus en plus l'accent sur la prévention des incendies, notamment dans le but de sensibiliser la population à la sécurité-incendie et de réduire le nombre d'incendies évitables dans nos quartiers. Le Service des incendies est fier de sa grande visibilité dans la ville et profite de chaque occasion pour sensibiliser le public à la sécurité-incendie. La sensibilisation, la réalisation d'inspections et l'application du Code de prévention des incendies de l'Ontario figurent au nombre des fonctions essentielles dont s'acquittent les agents de prévention des incendies au sein de la Division des normes communautaires et des communications.

En raison de la large gamme de services offerts par les agents de prévention des incendies et des fonctions essentielles dont ils doivent s'acquitter, le processus de sélection et de recrutement est très compétitif. Les candidats retenus reçoivent une formation supplémentaire à l'interne et suivent des cours d'acquisition de compétences par l'intermédiaire du Collège des pompiers de l'Ontario; ces cours font partie d'un programme de reconnaissance professionnelle, fondé sur des normes internationales, qui comprend notamment des cours sur le Code de prévention des incendies de l'Ontario, sur les programmes de sensibilisation du public, sur l'application de la loi ainsi que sur les enquêtes sur les incendies. Cette formation vise à faire en sorte que les agents de prévention des incendies de l'Ontario satisfassent aux normes de rendement professionnel ainsi qu'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.

### **Sensibilisation du public**

Le Service travaille avec diligence pour améliorer ses programmes de sensibilisation du public alors que la population augmente et que les quartiers prennent de l'ampleur dans 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 portant sur la sécurité-

incendie aux propriétaires et occupants de résidences, la promotion de la sécurité-incendie par la publication de messages d'intérêt public, les relations avec la population au moyen des médias sociaux et l'organisation d'événements publics. Les responsables de la sensibilisation du public organisent et offrent également des visites des casernes et des camions d'incendie, donnent des formations sur les extincteurs d'incendie, font des présentations sur la sécurité-incendie, organisent les visites de la mascotte Sparky et bien plus encore.

En 2016, l'équipe de sensibilisation du public a participé à 1 175 activités de sensibilisation, en plus de prendre part à la campagne « Réveillez-vous! Procurez-vous un détecteur de fumée qui fonctionne ». Le programme Réveillez-vous! s'est poursuivi en 2016 et est devenu, depuis sa création en 2015, l'un des principaux programmes de l'équipe. Grâce aux avancées technologiques, la direction a pu obtenir en temps réel les données relatives à la campagne 2016, les équipes de suppression des incendies ayant utilisé des tablettes électroniques pour recueillir l'information. La campagne annuelle « Réveillez-vous! » a permis de rejoindre 13 984 foyers sur deux périodes d'une semaine; les équipes ont fait du porte-à-porte pour s'assurer que les résidents possédaient des détecteurs de fumée et de monoxyde de carbone fonctionnels, dans le but d'accroître le nombre de détecteurs fonctionnels dans la ville.

La Semaine de la prévention des incendies de 2016 a marqué la dernière année d'une campagne de trois ans visant à informer la population des notions de base, mais essentielles, sur la sécurité en matière de détecteurs de fumée. Le thème de la National Fire Protection Association pour la Semaine de la prévention des incendies 2016 était « N'attendez pas, regardez la date! ». Pour faire passer le message, l'équipe de sensibilisation du public a participé à plus de 130 activités tenues dans différents établissements de vente au détail et édifices et institutions publics et ailleurs; elle a rappelé aux résidents de remplacer leurs détecteurs de fumée tous les dix (10) ans et a fait valoir l'importance d'installer des détecteurs de fumée à chaque étage de la maison de même que l'obligation d'avoir des détecteurs de monoxyde de carbone dans les chambres à coucher en vertu du Code de prévention des incendies de l'Ontario.



Au début de 2016, l'équipe de sensibilisation du public a lancé un programme destiné aux nouveaux arrivants pour les sensibiliser de façon proactive à la sécurité-incendie. Ce programme était offert en anglais et en arabe par les trois services d'urgence (Service des incendies, Service paramédic d'Ottawa et Service de police d'Ottawa) et se poursuit avec de nouvelles visites aux nouveaux arrivants, alors qu'ils s'intègrent à la culture canadienne. Le programme Après l'incendie, un programme visant à établir le contact avec les résidents de quartiers où s'est produit un incendie majeur, s'est également poursuivi et a permis de tisser des liens positifs avec la communauté.

La proportion de personnes âgées au sein de la population d'Ottawa ne cessant d'augmenter, la sensibilisation des aînés vulnérables devient une priorité. Le Service a continué d'entretenir des relations avec ses partenaires communautaires en 2016, et, grâce au financement octroyé par la Ville d'Ottawa dans le cadre du Plan relatif aux personnes âgées, 176 ensembles Smartburner et 208 détecteurs de fumée dotés de lumières stroboscopiques ont été installés dans des logements sociaux.

En décembre, l'équipe de sensibilisation du public a lancé sur Twitter une campagne de sécurité pour la période des Fêtes mettant en vedette « Sparkx », l'elfe de la sécurité-incendie; des gazouillis sur la sécurité-incendie ont été publiés chaque jour durant la campagne dans les deux langues officielles, avec le mot-clic #Sparkx. Les commentaires recueillis sur les réseaux sociaux étaient positifs.

Tout au long de 2016, l'équipe de sensibilisation du public a transmis des renseignements précieux en matière de sécurité-incendie aux résidents dans le cadre des nombreux programmes en vigueur et des présentations qu'elle a données. Le Service a également participé à Portes ouvertes Ottawa, au programme de services paramédicaux communautaires, à un programme de banque d'alimentation offert sur plusieurs jours et en différents endroits ainsi qu'à la Semaine de la sensibilisation au monoxyde de carbone, pour ne donner que quelques exemples.

### **Inspections**

Il incombe aux agents de prévention des incendies du Service de s'assurer que chaque bâtiment d'Ottawa respecte le Code de prévention des incendies de l'Ontario. Des

inspections sont nécessaires pour l'octroi d'un permis à des bars et des restaurants, pour les garages publics, les salles publiques, les plans de sécurité-incendie et les voies d'intervention. Celles-ci peuvent également avoir lieu à la suite d'une plainte ou d'une demande, ou si le personnel du Service relève un problème. Les agents travaillent également de façon proactive pour inspecter d'autres propriétés afin de vérifier si elles doivent être modernisées.

Lorsqu'ils relèvent des infractions au Code de prévention des incendies de l'Ontario, les agents de prévention des incendies du Service établissent un calendrier approprié pour rendre la propriété conforme, selon l'ampleur des travaux requis. Ils collaborent avec le propriétaire pour l'aider à se conformer au Code; toutefois, lorsque la propriété ne satisfait pas aux exigences dans les délais prévus, des accusations peuvent être portées. En 2016, le Service a procédé à 4 204 inspections et a travaillé en étroite collaboration avec le personnel juridique de la Ville pour mener à bien 20 poursuites qui ont entraîné l'imposition d'amendes totalisant 36 050 \$.

### **Programme d'inspection proactive – Célébrations d'Ottawa 2017**

En 2016, les agents de prévention des incendies ont travaillé avec diligence en prévision des célébrations d'Ottawa 2017. Le Service a rapidement déterminé que les célébrations du cent cinquantième en 2017 nécessiteraient la mise en place d'un programme d'inspection proactive; le programme a été lancé en 2016 et concerne principalement les établissements de réunion de la ville, particulièrement les grands lieux de rassemblement, les hôtels et les motels ainsi que les restaurants et les arénas. L'objectif du programme était d'inspecter le plus d'édifices possible avant décembre 2016, pour faire en sorte que les établissements d'hébergement qui accueilleront les visiteurs, les endroits où ceux-ci se rassembleront et les restaurants qu'ils fréquenteront aient été récemment inspectés et soient conformes au Code de prévention des incendies de l'Ontario.

À la fin du premier trimestre de 2017, 99 % de tous les bâtiments prioritaires, comme le Centre des congrès d'Ottawa, l'hôtel Westin et le Château Laurier, avaient été inspectés, et plus de 80 % des restaurants d'Ottawa titulaires d'un permis, ainsi que

différents musées, arénas et théâtres, l'avaient aussi été. Au total, ce sont plus de 620 inspections qui ont été effectuées en 2016 et des centaines d'infractions, corrigées. Le programme se poursuivra pendant le deuxième trimestre de 2017, période durant laquelle plus de 850 inspections devraient être faites.

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

En janvier 2014, une nouvelle exigence prévue par la loi provinciale est entrée en vigueur, laquelle rend obligatoire l'inspection annuelle de tous les établissements hébergeant des personnes vulnérables (centres de soins de longue durée, maisons de soins infirmiers, etc.) de la ville. Les changements apportés au Code de prévention des incendies de l'Ontario obligent également ces établissements à procéder à un examen annuel de leur plan de sécurité-incendie et à effectuer chaque année un exercice d'évacuation que le service des incendies local doit observer et approuver.

En réponse à cette nouvelle législation, le Service a mis au point un programme permettant aux agents de prévention des incendies de privilégier une approche proactive concernant les exigences d'inspection pour les plus de 160 établissements hébergeant des personnes vulnérables d'Ottawa. L'inspection, l'examen du plan de sécurité-incendie ainsi que l'observation et l'approbation de l'exercice d'évacuation se déroulent sur plusieurs jours et nécessitent souvent la participation de plusieurs agents de prévention des incendies. En 2016, le taux d'achèvement a dépassé les 80 % et devrait augmenter en 2017 pour atteindre les 100 %.

### **Participation du SIO au projet de train léger d'Ottawa**

En 2016, le Service a participé au projet de train léger d'Ottawa en procédant aux examens de la conception et de la construction ainsi qu'en assurant les préparatifs pour la mise en service et pour satisfaire à la norme 130 de la National Fire Protection Association (NFPA). Cette norme, qui concerne les systèmes de guidage fixe et les services ferroviaires voyageurs, établit les exigences à respecter en matière de protection contre l'incendie et de sécurité des personnes pour les services ferroviaires voyageurs de surface et souterrains et pour les systèmes de guidage fixe surélevés.

Qui plus est, le Service s'est préparé pour être prêt à intervenir de façon précoce dans le réseau souterrain en 2017 (avant la mise en service) et a donné des formations au personnel des casernes concernées sur la façon d'intervenir efficacement dans le cadre du projet de train léger d'Ottawa. Afin de pouvoir intervenir globalement avec efficacité dès le début des opérations ainsi qu'au moment de la mise en service en 2018, le Service continue de s'efforcer d'atténuer les risques liés au projet et de régler les questions en suspens en ce qui a trait aux services d'incendie.

### **Enquêtes**

Après un incendie, un enquêteur sur les incendies du Service mène une enquête sur place et recueille et analyse les données relatives à l'incendie, puis rédige un rapport. Dans le cadre du processus, le personnel responsable des enquêtes sur incendie doit trouver la source de feu, étudier de quelle façon le feu s'est amplifié et s'est propagé et examiner la séquence d'événements ayant mené à l'inflammation des matières combustibles. Les données recueillies durant l'enquête servent à déterminer la cause de l'incendie; les enquêteurs doivent aussi tenir compte de nombreux facteurs, comme la façon dont a été construit le bâtiment, les revêtements intérieurs et le mobilier, les activités de détection et de suppression des incendies, la réponse des structures ayant été exposées au feu, le contrôle et le mouvement de la fumée, les interventions humaines et l'évacuation, les méthodes de lutte contre l'incendie et de sauvetage employées ainsi que l'étendue des pertes, des blessures et des dommages à la propriété. selon l'ampleur des travaux requis.

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

## **LEADERSHIP ET INNOVATION**

### **Service d'inspection des assureurs incendie**

Le Service d'inspection des assureurs incendie (SIAI) réalise des études de terrain détaillées sur les risques d'incendie et les mesures de protection prises dans les agglomérations du Canada. Les résultats servent à établir le classement des secours publics contre l'incendie, c'est-à-dire l'évaluation, au moyen de tests, de la capacité d'une municipalité à assurer une protection adéquate contre les incendies.

En 2015, le Service a fait l'objet d'un examen exhaustif de ses cotes de protection-incendie dans le cadre du programme du Service d'inspection des assureurs incendie. Cet examen sert à établir les cotes pour la protection des bâtiments résidentiels et des bâtiments commerciaux contre les incendies; les assureurs se fondent ensuite sur celles-ci pour établir les risques d'incendie pour les primes d'assurance. En octobre 2016, le Service a reçu les résultats de l'examen; ses cotes demeurent élevées et se sont même améliorées pour plusieurs secteurs ruraux d'intervention. Ces cotes sont importantes pour les propriétaires en milieu rural, puisqu'elles font en sorte que les primes d'assurance se maintiennent aux taux les plus compétitifs offerts, ce qui dépend de la capacité du Service à se conformer aux pratiques exemplaires du secteur en matière de protection-incendie.

### **Apprentissage continu**

La Division de la formation et sécurité joue un rôle de premier plan dans la concrétisation de la mission du Service des incendies. Les formateurs certifiés doivent choisir et offrir les plus récentes formations pour l'ensemble du Service, et le personnel de la suppression des incendies suit l'essentiel des formations sous la forme de cours mensuels ou à la caserne.

En 2016, le Service a donné deux cours aux pompiers professionnels nouvellement recrutés, à la suite desquels 26 nouveaux pompiers ont obtenu leur diplôme, ainsi que deux cours pour les nouveaux pompiers volontaires en secteur rural, qui se sont traduits par la délivrance de 55 diplômes. De plus, la Division de la formation a été bien

occupée avec le Programme de perfectionnement des agents, qui propose 16 semaines de cours de perfectionnement. Environ 819 cours de certification ont été offerts en 2016, notamment sur les premiers soins en santé mentale et différentes activités spéciales, cours qui ont été mis au point et organisés par le personnel responsable de la formation.

### **Stratégie de santé mentale**

En avril 2016, le ministre du Travail a informé les municipalités ontariennes de la directive exigeant qu'elles transmettent leur plan de prévention de l'état de stress post-traumatique (ESPT) en milieu de travail au ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels dans les 12 mois. En octobre 2016, le Service a lancé son programme de soutien par les pairs en santé mentale lors d'une séance inaugurale, programme qui représente un élément clé du plan de prévention de l'ESPT exigé par le gouvernement provincial. Les « pairs » sont des bénévoles qui ont été formés pour offrir à leurs collègues un soutien émotionnel et social, en toute confidentialité, dans un cadre sécuritaire et exempt de jugement; ces pairs sont issus des différentes divisions du Service.

En 2016, les nouvelles recrues ont aussi participé à une séance sur la santé mentale; elles étaient invitées à y assister en compagnie de leur conjointe ou conjoint ou d'un membre de la famille pour en apprendre plus sur la santé mentale et sur le réseau de soutien en place pour les pompiers d'Ottawa. Les recrues, de même que leurs invités, ont appris à reconnaître les signes annonciateurs de l'ESPT ainsi que comment procéder pour obtenir de l'aide. En 2017, ces séances se poursuivront pour les nouvelles recrues ainsi que pour les membres en poste du Service.

### **Processus de recrutement 2017**

La campagne de recrutement de pompiers 2017-2018 a été lancée en mai 2016, sur [ottawa.ca](http://ottawa.ca). Au total, ce sont 1 916 personnes des quatre coins du Canada et des États-Unis qui ont présenté leur candidature; de ce total, 1 605 ont passé les examens écrits d'aptitudes et de vérification des connaissances professionnelles en septembre 2016, et

491 les ont réussis. Tous les candidats retenus ont passé une entrevue en janvier 2017 et certains, selon le pointage obtenu, pourraient être conviés à une seconde entrevue en 2017-2018, lorsque la taille des cohortes de recrues aura été établie. Au total, 16 candidats ont été choisis pour la cohorte 2017-2018, dont la formation a débuté en avril 2017.

### **Camp FPEF**

Le novateur camp FPEF (Femmes pompières en formation) a une fois de plus été un succès en 2016. Bien conscient des avantages d'avoir un effectif diversifié, à l'image de la population qu'il sert, le Service a instauré le camp FPEF en 2010; en 2012, le camp a reçu une nomination pour le Prix pour l'équité et la diversité et a remporté le Prix d'excellence du directeur municipal.

Le camp d'une semaine donne aux jeunes femmes de 15 à 19 ans l'occasion de se familiariser directement avec les différents aspects du travail de pompier. En 2016, le Service a accueilli 24 jeunes femmes qui ont pu effectuer différentes interventions, notamment procéder à une désincarcération automobile, utiliser des bouches d'incendie, mener des opérations de recherche et sauvetage et combattre des incendies simulés de cuisine et de voiture.

Au cours des sept dernières années, le camp a attiré plus de 140 participantes, dont certaines sont maintenant pompières volontaires pour le Service, sont inscrites à des programmes préparatoires offerts dans des établissements d'enseignement postsecondaire ou ont postulé pour des postes à temps plein au sein de services des incendies des quatre coins du pays.

Comme le Service des incendies a été le premier à mettre en place un programme si novateur, de nombreux services des incendies ailleurs au pays lui demandent des renseignements et ont même commencé à organiser leurs propres camps. Le camp FPEF continuera d'être offert au cours des prochaines années, dans l'espoir qu'il préparera les jeunes femmes à faire carrière au sein de services des incendies et leur permettra de développer la confiance nécessaire à cet égard.

### **Subvention de Recherche et développement pour la défense Canada**

En 2016, le Service a poursuivi l'élaboration d'un programme national de formation sur la dynamique des incendies, dans le cadre de la subvention octroyée par Recherche et développement pour la défense Canada (RDDC). En raison de la fermeture imprévue des installations d'essais du Conseil national de recherches du Canada (CNRC) à Mississippi Mills au début de 2016, le Service a présenté une demande de modification temporaire du zonage pour une parcelle du chemin Barnsdale; la modification du zonage a été approuvée pour une période de deux ans, afin d'autoriser la tenue d'entraînements de lutte contre les incendies sur place. Le personnel de la Direction générale des travaux publics et de l'environnement a apporté des améliorations au site à l'aide de matériaux récupérés, ce qui a permis de réaliser d'importantes économies. Le Service poursuit le travail dans le cadre de la subvention de RDDC et prévoit terminer le tout au troisième trimestre de 2017.

### **UN REGARD SUR L'AVENIR**

En 2016, la conception et l'emplacement des deux nouvelles casernes approuvées dans le cadre de l'étude sur l'emplacement des casernes de 2015 ont été respectivement achevés et déterminés. La construction des deux casernes débutera au deuxième trimestre de 2017, et celles-ci devraient être opérationnelles au deuxième trimestre de 2018. Les deux casernes ont été conçues de façon à obtenir la certification LEED de niveau argent, grâce aux caractéristiques durables sur le plan de l'environnement qui y ont été intégrées. La nouvelle caserne de pompiers 36, qui comportera deux travées, sera située au 1935, chemin Cyrville et répondra aux besoins des quartiers avoisinants. La nouvelle caserne 55 sera quant à elle située au 2283, boulevard Portobello, comportera aussi deux travées et assurera le service pour la population grandissante d'Orléans Est. Le Service y affectera des employés lorsque la construction sera terminée, évitant ainsi d'accroître son effectif de pompiers. Il affectera également des engins d'incendie ainsi que de l'équipement qu'il possède déjà aux nouvelles casernes, ce qui se traduira par des économies relativement au parc automobile, puisqu'il ne sera pas nécessaire d'acheter de nouveaux véhicules. Le



Service se réjouit d'ajouter ces nouvelles casernes à ses installations pour pouvoir mieux répondre aux besoins de résidents et mieux intervenir dans ces quartiers.

La population croissante d'Ottawa appelle le Service à poursuivre ses efforts de prévention des incendies, d'application du Code de prévention des incendies et de sensibilisation du public pour réduire le nombre d'incendies et veiller à ce que les résidents et les propriétaires prennent les mesures nécessaires pour rester en sécurité.

En réponse à l'augmentation des décès par surdose accidentelle causés par le fentanyl, un opioïde, enregistrée à Ottawa en 2016, le Service se joindra au groupe de travail sur les opioïdes et collaborera avec ses partenaires pour prendre des mesures proactives pour gérer la prévention des surdoses et les interventions en la matière.

En 2017, le Service continuera de former près de 1 500 pompiers professionnels et pompiers volontaires sur l'utilisation de la naloxone, un antidote aux surdoses d'opioïdes. Pour qu'il puisse y arriver, la Division de la formation et la Division de la sécurité doivent élaborer un plan de formation, et des procédures opérationnelles normalisées, des directives générales concernant l'administration de naloxone ainsi que des protocoles adéquats d'entreposage et de distribution doivent être créés.

Le Service restera une force polyvalente et novatrice, perçu comme un chef de file parmi les services d'incendie du Canada.

## **RÉPERCUSSIONS SUR LES ZONES RURALES**

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

## **CONSULTATIONS**

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

## **COMMENTAIRES DES CONSEILLERS DE QUARTIER**

Il n'y a pas de commentaire des conseillers de quartier, puisqu'il s'agit d'un rapport qui concerne l'ensemble de la ville.

## **COMMENTAIRES DES COMITÉS CONSULTATIFS**

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

### **RÉPERCUSSIONS JURIDIQUES**

Pour les raisons suivantes, il n'existe aucune entrave d'ordre juridique à recevoir le présent rapport d'information.

Le Schéma de couverture de risques, approuvé antérieurement par le Conseil le 24 juin 2015 (voir ACS2015-COS-EPS-0021) stipule que les nouvelles normes d'intervention sont, en effet, des objectifs de rendement fondés sur des modèles du Service des incendies d'Ottawa et des plans de référence de la Commission on Fire Accreditation International (CFAI) que s'efforce de remplir le Service des incendies d'Ottawa. Comme tels, ces objectifs se basent sur les besoins locaux et certaines circonstances. Ils ne sont pas décrits dans la *Loi de 1997 sur la prévention et la protection contre l'incendie*.

### **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 BIENS**

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

### **RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES**

Aucune répercussion financière directe n'est associée au présent rapport.

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

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

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

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

### **RÉPERCUSSIONS TECHNOLOGIQUES**

Aucune répercussion technologique n'est associée au présent rapport.

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

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

### **DOCUMENTATION À L'APPUI**

Il n'y a pas de documentation à l'appui pour le présent rapport.

### **SUITE À DONNER**

Le personnel appliquera toute directive du Comité et du Conseil découlant de la présentation du présent rapport.