

**Report to
Rapport au :**

**Community and Protective Services Committee
Comité des services communautaires et de protection
19 April 2018 / 19 avril 2018**

**and Council
et au Conseil
25 April 2018 / 25 avril 2018**

**Submitted on April 12, 2018
Soumis le 12 avril 2018**

**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**

**Stacey Turnbull, Strategic Initiatives Project Officer, Emergency and Protective
Services / Agente de projets, Initiatives stratégiques, Direction générale des
services de protection et d'urgence
613-580-2424, ext./poste 44010, Stacey.Turnbull@ottawa.ca**

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

**N° de dossier : ACS2018-EPS-GEN-
0004**

SUBJECT: Ottawa Fire Services 2017 Annual Report

OBJET : Rapport annuel de 2017 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 (le 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 à la réunion du 23 septembre 2009 du Conseil municipal.

En 2017, le Centre des communications du Service a reçu 93 160 appels, une hausse de plus de 1 954 appels par rapport à 2016. Le Service est intervenu lors de 25 048 incidents, une augmentation de 4,4 % par rapport à l'année précédente. Il a en outre effectué 3 958 inspections, participé à 701 activités de sensibilisation publiques et visité 14 020 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 2017, le Service a de nouveau préparé son rapport selon les cibles nouvellement fixées au 90^e centile pour les normes de délais d'intervention, présentées dans l'étude susmentionnée. Il a par ailleurs commencé à élaborer son schéma de couverture de risques pour 2019, une étape obligatoire du processus de renouvellement de son agrément auprès de la Commission on Fire Accreditation International.

Le rapport fait aussi état d'autres initiatives menées en 2017, décrivant notamment les faits saillants des célébrations d'Ottawa 2017, les nouvelles technologies améliorant les communications du Service, l'élaboration d'une nouvelle stratégie pour la santé mentale

ainsi que les réalisations et agréments dans les domaines de la prévention des incendies et de la formation des officiers. Il présente par ailleurs les indicateurs de rendement pertinents et décrit les activités prévues pour 2018.

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 :

1. Buts et objectifs du Service;
2. Description de l'organisation;
3. Services de protection contre l'incendie offerts;
4. 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 970 000 résidents sur un territoire de 2 796 kilomètres carrés. L'équipe est composée de pompiers professionnels, de pompiers volontaires ainsi que d'employés responsables des inspections, de la formation, de la sécurité et des communications.

Outre la lutte contre les 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 (désincarcération d'un véhicule ou de machinerie, sauvetage par câble, en espace clos, dans des fossés ou en cas d'effondrement et recherche et sauvetage en milieu urbain, unité de soutien en cas d'incendie – groupe d'intervention en sauvetage, incidents impliquant des matières dangereuses ou des produits chimiques, incidents biologiques, radiologiques, nucléaires ou à l'explosif, feu de végétation, sauvetage dans le

train léger, sauvetages nautiques ou sur glace, systèmes spécialisés d'extinction à mousse);

- 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 et diffusion de documents de sensibilisation du public à la prévention des incendies).

Ces services sont offerts par sept divisions comme suit :

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

Ces divisions comptent au total 1 537 employés. De ce nombre, 55,8 % travaillent pour la Division des opérations urbaines, et 36,6 % sont des pompiers volontaires de la Division des opérations spéciales et rurales. Les 7,6 % restants sont répartis parmi les autres divisions.

Processus de recrutement 2016-2018

La campagne de recrutement de pompiers 2016-2018 a été lancée en mai 2016. En 2017, 24 candidats ont été engagés, et une cohorte de 24 autres personnes doit commencer sa formation en 2018 en vue de pouvoir les postes vacants. La prochaine campagne de recrutement débutera en mai 2018.

En 2017, la Division des opérations rurales a engagé 50 pompiers volontaires pour pourvoir plusieurs postes vacants dans les quartiers de West Carleton, Rideau-Goulbourn, Osgoode et Cumberland. La Division accepte les candidatures en tout temps et engage généralement tous les ans, à l'automne et au printemps, selon les disponibilités.

NORMES D'INTERVENTION

En 2012, le Service a adopté un modèle de déploiement fondé sur les risques pour protéger la vie et les biens des résidents d'Ottawa. Il a aussi fait les démarches pour

obtenir son agrément auprès de la Commission on Fire Accreditation International (CFAI), un processus qui a pris deux ans, puisque les principales étapes nécessitaient une analyse approfondie de toutes ses divisions. Il a aussi dû suivre le guide d'auto-évaluation et préparer un schéma de couverture de risques, portant sur les délais d'intervention des casernes et le déploiement des ressources à Ottawa. Ces documents dressent un portrait complet de chacune des divisions du Service des incendies et de leur stratégie de déploiement en vue d'assurer leur efficacité et leur efficience. En 2014, le Service a reçu l'agrément de la Commission; seuls six services d'incendie du Canada le possèdent. Depuis, il a pu le conserver en démontrant une amélioration continue dans son rapport annuel sur la conformité.

Les normes d'intervention du Service ont été établies en fonction du schéma de couverture de risques, une analyse exhaustive du déploiement qui a également servi de base pour l'étude sur l'emplacement des casernes de 2015. Le 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 aussi permis d'améliorer l'efficacité des opérations et de générer des économies.

En 2018, le Service entamera les démarches pour renouveler son agrément auprès de la Commission on Fire Accreditation International, ce qu'il doit faire tous les cinq ans pour le conserver. À cette fin, il doit effectuer un examen et une analyse de toutes ses divisions, ainsi que des normes de rendement établies dans le guide d'auto-évaluation de la CFAI. Il doit en outre préparer un schéma de couverture de risques révisé en fonction, notamment, de ses délais d'intervention, des bâtiments et des facteurs de risque.

RENDEMENT

L'année 2017 est la troisième année de reddition de comptes sur les nouvelles normes d'intervention, définies dans l'étude sur l'emplacement des casernes de 2015. Dans le cadre du processus d'agrément de la CFAI, le Service s'est doté en 2014 d'un comité de conformité pour examiner les objectifs d'intervention tous les trimestres. Ce comité

évalue le rendement du Service et élabore des solutions en cas de problème. Un examen et une évaluation des données de 2017 ont été réalisés par le comité de conformité de la CFAI, qui a établi pour la troisième année consécutive que le Service était un organisme agréé en règle.

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

En 2017, le Service a enregistré 69 441 interventions de ses véhicules lors de 25 048 incidents. Le tableau 1 présente le nombre d'incidents où le Service est intervenu en 2015, 2016 et 2017.

Tableau 1 – Nombre d'incidents en 2015, 2016 et 2017

Type d'intervention	Nombre d'incidents en 2015	Nombre d'incidents en 2016	Nombre d'incidents en 2017	Pourcentage d'augmentation ou de diminution de 2016 à 2017
Incendie	1 126	1 152	958	-16,84 %
Incident lié à un incendie	2 359	2 308	2 130	-7,71 %
Fausse alerte	8 422	8 721	9 276	6,36 %
Incident impliquant des matières dangereuses	1 170	1 278	1 309	2,43 %
Opération de sauvetage	3 830	4 069	4 128	1,45 %
Intervention médicale	3 449	4 101	4 380	6,80 %
Entente d'aide	6	9	12	33,33 %

Interventions diverses*	2 481	2 365	2 855	20,72 %
Total	22 843	24 003	25 048	4,35 %

* On entend par « interventions diverses » les appels annulés, l'aide apportée à d'autres organismes et à d'autres services publics, l'assistance non requise, les incidents non repérés, l'aide aux services policiers, etc.

En 2017, le nombre total d'incidents a augmenté de 4,35 % par rapport à 2016. On a notamment enregistré une hausse de 6,36 % des fausses alertes et de 6,80 % des appels pour des interventions médicales; toutefois, le nombre d'incendies, en particulier d'incendies en plein air, a chuté de 16,84 %, une baisse attribuable au printemps et à l'été exceptionnellement pluvieux que nous avons connus. Parmi les stratégies d'atténuation des risques d'incendie, mentionnons la sensibilisation du public, les inspections et l'application du Code de prévention des incendies de l'Ontario. Le Service continuera de suivre les tendances et de modifier ses stratégies ou d'en élaborer de nouvelles, au besoin.

Tableau 2 – Intervention des engins d'incendie en 2015, 2016 et 2017

	Intervention des engins d'incendie en 2015	Intervention des engins d'incendie en 2016	Intervention des engins d'incendie en 2017	Pourcentage d'augmentation de 2016 à 2017
Nombre d'interventions des engins d'incendie	65 396	67 470	69 441	2,92 %

Les interventions des engins d'incendie ont été plus nombreuses en 2017, en raison de l'augmentation totale du nombre de fausses alarmes et d'appels pour des interventions médicales durant 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 classes de risque et les densités

de population. Ces documents décrivent également comment 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 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. À cet égard, le Service a adopté la norme de la CFAI, 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 3 et 4 présentent les délais d'intervention dans le 90^e centile pour 2015, 2016 et 2017 selon les nouvelles normes en la matière.

Tableau 3 – Délais d'intervention des pompiers professionnels pour les secteurs urbains, suburbains et ruraux

Densité de population	Classe de risque	Nombre de pompiers requis sur place (force d'intervention efficace)	Repère des délais de déplacement de la CFAI	Point de référence des délais de déplacement de la CFAI	Délai de déplacement dans le 90 ^e centile en 2015	Délai de déplacement dans le 90 ^e centile en 2016	Délai de déplacement dans le 90 ^e centile en 2017
Métropolitain/urbain	Faible	4	04:00	05:12	05:20	05:42	05:24
Métropolitain/urbain	Modéré 1	14	08:00	10:24	09:11	08:11	08:52
Métropolitain/urbain	Modéré 2	17	08:00	10:24	09:41	06:51	06:23
Métropolitain/urbain	Élevé/spécial	25	08:00	10:24	11:57	08:33	10:06
Suburbain	Faible	4	05:00	06:30	06:31	06:38	05:56
Suburbain	Modéré 1	14	10:00	13:00	10:08	10:20	10:32
Suburbain	Modéré 2	17	10:00	13:00	15:27	08:30	01:12

Densité de population	Classe de risque	Nombre de pompiers requis sur place (force d'intervention efficace)	Repère des délais de déplacement de la CFAI	Point de référence des délais de déplacement de la CFAI	Délai de déplacement dans le 90 ^e centile en 2015	Délai de déplacement dans le 90 ^e centile en 2016	Délai de déplacement dans le 90 ^e centile en 2017
Suburbain	Élevé/spécial	25	10:00	13:00	11:54	11:22	09:58
Rural	Faible	4	10:00	13:00	07:36	09:40	09:20
Rural	Modéré 1	14	14:00	18:12	10:42	12:01	10:45
Rural	Modéré 2	17	14:00	18:12	Aucun incident nécessitant une intervention	04:01	27:15
Rural	Élevé/spécial	25	14:00	18:12	15:07	09:36	11:18

Tableau 4 – Délais d'intervention des pompiers volontaires pour les secteurs suburbains et ruraux

Densité de population	Classe de risque	Nombre de pompiers requis sur place (force d'intervention efficace)	Repère des délais de déplacement de la CFAI	Point de référence des délais de déplacement de la CFAI	Délai de déplacement dans le 90 ^e centile en 2015	Délai de déplacement dans le 90 ^e centile en 2016	Délai de déplacement dans le 90 ^e centile en 2017
Suburbain	Faible	4	05:00	06:30	05:08	06:16	09:18
Suburbain	Modéré 1	14	10:00	13:00	07:37	02:27	10:04
Suburbain	Modéré 2	17	10:00	13:00	Aucun incident nécessitant une intervention	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	07:46
Rural	Faible	4	10:00	13:00	10:12	10:54	13:14
Rural	Modéré 1	14	14:00	18:12	17:27	16:43	18:08

Densité de population	Classe de risque	Nombre de pompiers requis sur place (force d'intervention efficace)	Repère des délais de déplacement de la CFAI	Point de référence des délais de déplacement de la CFAI	Délai de déplacement dans le 90 ^e centile en 2015	Délai de déplacement dans le 90 ^e centile en 2016	Délai de déplacement dans le 90 ^e centile en 2017
Rural	Modéré 2	17	14:00	18:12	13:54	21:27	15:00
Rural	Élevé/spécial	25	14:00	18:12	Aucun incident nécessitant une intervention	Aucun incident nécessitant une intervention	10:33

Les tableaux 5 et 6 montrent les délais d'intervention totaux au 90^e 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 en a établi un, avec l'approbation de la CFAI, en se fondant sur les données réelles de trois années – en l'occurrence, 2011, 2012 et 2013.

Tableau 5 – 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 en 2015	Délais d'intervention en 2016	Délais d'intervention en 2017
Incident impliquant des matières dangereuses	Métropolitain/urbain	09:00	08:33	07:58	07:44
	Suburbain	09:52	09:23	08:38	09:07
	Rural	15:50	15:03	10:49	13:40
Sauvetage spécialisé	Métropolitain/urbain	09:43	09:14	09:11	09:21
	Suburbain	11:11	10:38	09:56	10:21
	Rural	14:55	14:10	14:57	13:17
Intervention médicale	Métropolitain/urbain	06:46	06:26	06:29	06:09
	Suburbain	08:04	07:40	07:42	07:38
	Rural	12:23	12:00	10:25	10:01

Tableau 6 – 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 en 2015	Délais d'intervention en 2016	Délais d'intervention en 2017
Incident impliquant des matières dangereuses	Suburbain	13:34	12:53	12:48	10:29
	Rural	18:13	17:18	16:46	18:52
Sauvetage spécialisé	Suburbain	08:38	08:12	Aucun incident nécessitant une intervention	Aucun incident nécessitant une intervention
	Rural	16:05	15:17	19:51	22:06
Intervention médicale	Suburbain	10:19	09:48	10:23	11:22
	Rural	14:21	13:38	16:06	13:25

Le tableau 7 ci-dessous présente le volume annuel d'appels reçus par le Centre des communications du Service pour les cinq 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 7 – Volume d'appels du Centre des communications (2013-2017)

Année	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre d'appels	84 808	85 922	90 786	91 206	93 160

PRÉVENTION DES INCENDIES

Au cours des dernières années, la prévention des incendies a pris une place de plus en plus importante dans l'ensemble du secteur. Elle a pour objectifs la sensibilisation des résidents à la sécurité-incendie et la réduction des feux 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 permet aux agents de prévention des incendies de l'Ontario de satisfaire aux normes de rendement professionnel et aux exigences en matière d'études, de formation et d'expérience approuvées par le Bureau du commissaire des incendies et de la gestion des situations d'urgence et l'Ontario Association of Fire Chiefs.

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 se développent. Les programmes de sécurité-incendie comprennent entre autres l'inspection de domiciles pour vérifier la présence de détecteurs de fumée fonctionnels, l'élaboration de plans d'évacuation, la distribution de documents éducatifs sur la sécurité-incendie aux propriétaires et occupants de résidences, la promotion de la sécurité-incendie par la publication de messages d'intérêt public, et la communication avec la population au moyen des médias sociaux et à l'occasion 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 2017, l'équipe de sensibilisation du public a participé à 701 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! est devenu, depuis sa création en 2005, l'un des fers de lance de l'équipe. En 2017, dans le cadre de la campagne annuelle, 14 020 domiciles ont été visités sur une période de deux semaines. Les équipes de suppression des incendies ont fait du porte-à-porte pour s'assurer que les résidents possédaient des détecteurs de fumée et de monoxyde de carbone fonctionnels, dans le but d'accroître le nombre de détecteurs fonctionnels dans la ville.

De plus, en 2017, l'équipe de sensibilisation du public a continué à collaborer avec des partenaires communautaires pour réduire les risques de feux de cuisine chez les personnes âgées vulnérables. Vu le vieillissement de la population à Ottawa, la sensibilisation des aînés vulnérables est essentielle. Grâce aux fonds alloués au titre du Plan relatif aux personnes âgées de la Ville d'Ottawa, 177 Smartburner ont été distribués et installés dans les logements sociaux d'Ottawa en 2017.

Cette année, la Semaine de la prévention des incendies s'est déroulée sous le thème « Chaque seconde compte – Prévoyez 2 issues! ». Le coup d'envoi a été lancé lors de la cérémonie de remise de certificats de mérite du chef des pompiers à l'hôtel de ville d'Ottawa. Cette cérémonie vise à saluer les résidents dont les gestes ont sauvé des vies, prévenu des blessures et minimisé les pertes matérielles lors de situations d'urgence. Plus tard dans la semaine, les agents de prévention des incendies sont passés à l'émission CTV Morning Live pour rappeler aux résidents l'importance de tester leur plan d'évacuation à la maison et d'avoir des détecteurs de fumée et de monoxyde de carbone qui les avertissent rapidement en cas de danger. En octobre

2017, l'équipe de sensibilisation du public a pris part à 103 activités de sensibilisation dans des immeubles de bureaux, des centres commerciaux et des établissements de vente au détail.

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 à des restaurants, et pour les garages publics, les salles publiques, les plans de sécurité-incendie et les voies d'intervention, entre autres. Elles 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 préventive pour inspecter d'autres propriétés afin de vérifier si elles doivent être modernisées et pour garantir la sûreté de tous les établissements de réunion de la ville.

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 de conformité approprié, selon l'ampleur des travaux requis. Ils collaborent avec le propriétaire pour l'aider à se conformer au Code; toutefois, si sa propriété ne satisfait pas aux exigences dans les délais prévus, des accusations peuvent être portées contre lui. En 2017, le Service a procédé à 3 958 inspections et a collaboré étroitement avec le personnel juridique de la Ville pour mener 11 poursuites qui ont entraîné l'imposition d'amendes totalisant 23 260 \$.

Célébrations d'Ottawa 2017

Dans le cadre des célébrations du 150^e anniversaire du Canada, des centaines d'événements ont été organisés dans la capitale nationale. En vue de ces célébrations, le Service a mené, en 2016, des inspections dans les établissements de réunion de la ville, notamment les grands lieux de rassemblement, les hôtels, les motels, les restaurants et les arénas, pour s'assurer qu'ils respectaient le Code de prévention des incendies de l'Ontario. À la fin de juin 2017, le Service avait réalisé 300 autres inspections d'édifices prioritaires, de restaurants titulaires de permis, de musées, d'arénas et de théâtres.

En tant que membre de l'Équipe consultative des événements spéciaux (ECES), le Service des incendies a participé à l'organisation de 466 événements l'an dernier. Outre les 389 événements annuels, il a contribué à 77 événements additionnels

d'Ottawa 2017. Il s'agissait notamment d'événements phares comme le spectacle de La Machine et le Red Bull Crashed Ice.

Inspections d'établissements hébergeant des personnes vulnérables

En janvier 2014, une nouvelle exigence réglementaire provinciale est entrée en vigueur, rendant obligatoire l'inspection annuelle de tous les établissements hébergeant des personnes vulnérables (centres de soins de longue durée, maisons de soins infirmiers, etc.) de la ville. 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.

À la lumière de la nouvelle réglementation, le Service a élaboré un programme qui permet aux agents de prévention des incendies d'inspecter de façon préventive les quelque 170 établissements hébergeant des personnes vulnérables à Ottawa. Par ailleurs, tous les établissements du genre à Ottawa doivent être inspectés au cours d'une période de 12 mois. L'inspection, comprenant l'examen du plan de sécurité-incendie et l'approbation de l'exercice d'évacuation, s'échelonne sur plusieurs jours et nécessite souvent la participation de plusieurs agents de prévention des incendies. En 2017, les agents ont inspecté tous les établissements hébergeant des personnes vulnérables à Ottawa afin de s'assurer que les personnes âgées et handicapées vivent dans des immeubles sécuritaires et conformes en tous points au Code de prévention des incendies.

Logement communautaire d'Ottawa

En partenariat avec la Société de logement communautaire d'Ottawa (SLCO), le Service des incendies a effectué, en 2017, des inspections préventives dans plus de 100 immeubles de la SLCO aux quatre coins de la ville. Le but était de vérifier si tous les systèmes de protection contre les incendies et les systèmes de sécurité de personne des immeubles étaient entretenus conformément au Code de prévention des incendies de l'Ontario. Ce partenariat a contribué à accroître la sûreté des logements des résidents de la SLCO. Le Service continuera à inspecter ces immeubles en 2018 pour vérifier s'ils sont toujours conformes.

Formation des agents de prévention des incendies

En 2017, le Bureau du commissaire des incendies a autorisé le Service à offrir une formation à l'interne aux agents de prévention des incendies. Le chef de division adjoint

des normes communautaires est habilité à donner les cours 1031 (inspecteurs des incendies, niveau 1), 1033 (inspecteurs des incendies certifiés) et 1035 (éducateur en prévention des incendies et en sécurité des personnes, niveau 1) de la National Fire Protection Association (NFPA), fondés sur ses normes reconnues à l'échelle nationale. Auparavant, les agents devaient se rendre au Collège des pompiers de l'Ontario, à Gravenhurst, pour suivre ces cours. Le fait qu'ils soient maintenant offerts à Ottawa se traduit par des économies de frais de déplacement.

Le Service veut que tous les agents de prévention des incendies aient suivi les cours 1031, 1033 et 1035 d'ici la fin de 2019. Il se démarque en ce qui concerne la reconnaissance des titres de compétence et la formation à Ottawa.

Enquêtes

Après un incendie, un enquêteur sur les incendies du Service mène une enquête sur place, recueille et analyse les données relatives à l'incendie, puis rédige un rapport. Dans le cadre du processus, le personnel d'enquête sur les incendies doit trouver la ou les sources du feu, déterminer comment 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.

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.

COMMUNICATIONS

En 2017, le personnel responsable des communications a commencé à travailler sur plusieurs nouveaux projets qui profiteront à sa division et au Service en général. Par exemple, le projet d'alerte et de radiomessagerie dans les casernes de pompiers vise à

améliorer le système d'appels et de radiomessagerie dans les secteurs ruraux par l'adoption de nouvelles technologies. En 2017, le Service a publié une demande d'information et élaboré un plan de mise en œuvre. Ce projet sera terminé en 2019.

En 2017, le Service a aussi commencé à travailler sur le projet AVRR (recommandations automatisées de véhicules). Le système AVRR s'appuie sur la technologie de cartographie électronique, les données réelles sur la limite de vitesse, les coordonnées GPS et les terminaux mobiles dans les véhicules pour garantir que le véhicule le plus près du site de l'incident y soit envoyé, et ainsi raccourcir les délais d'intervention. En 2017, le Service a mis à l'essai un nouveau système AVRR dans plusieurs véhicules de premiers répondants, et il augmentera le nombre de véhicules-tests en 2018. Ce projet sera mis en œuvre d'ici la fin de 2018.

LEADERSHIP ET INNOVATION

Apprentissage continu

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

En 2017, le Service a formé deux cohortes de pompiers professionnels nouvellement recrutés, l'une au printemps et l'autre à l'automne, après quoi 24 nouveaux pompiers ont obtenu leur diplôme. La cohorte d'automne a été la première à recevoir la formation sur le mieux-être, qui s'inscrit dans le cadre de la nouvelle initiative de mieux-être et de mise en forme établie par le Service des incendies en partenariat avec l'Ottawa Professional Fire Fighters Association.

En 2017, les paraformateurs du Service et le Service paramédic d'Ottawa ont donné une formation au personnel sur l'administration de l'antidote aux opioïdes, la naloxone. Ce produit est utilisé pour traiter d'urgence une surdose avérée ou présumée d'opioïde. Le Service est parmi les premiers en Ontario à avoir intégré le NARCAN, un vaporisateur nasal de naloxone, à tous ses engins d'incendie de première ligne.

Sécurité et innovation

Projet sur la dynamique du feu

Cette année, le Service a poursuivi le projet sur la dynamique du feu en collaboration avec Recherche et développement pour la défense Canada et le Conseil national de recherches du Canada. La dynamique du feu est l'étude de la façon dont les incendies se développent aujourd'hui et des raisons pour lesquelles ils sont plus dangereux qu'avant. Ce projet pluriannuel dirigé par Ottawa vise à créer un curriculum national fondé sur les données de 13 autres pays, ayant comme objectif d'accroître l'efficacité des pompiers et de réduire les risques de blessures et de décès.

La présence accrue de matériaux comme le plastique ou la mousse viscoélastique ainsi que les méthodes de construction de bâtiments contemporaines ont changé la façon dont les incendies se déclenchent et doivent être combattus. Dans le cadre du nouveau curriculum fondé sur la dynamique du feu, les pompiers apprennent comment il se propage et découvrent les pratiques exemplaires de lutte contre les incendies les plus efficaces dans d'autres pays. En octobre 2017, le Service a tenu un grand événement médiatique pour présenter ce nouveau curriculum en faisant valoir sa capacité à améliorer les stratégies modernes de lutte contre les incendies. Le projet a aussi mené à l'élaboration de pratiques exemplaires pour le nettoyage et la décontamination à la suite d'un feu, lesquelles sont mises en œuvre par d'autres grands services des incendies un peu partout en Amérique du Nord.

Projet de train léger d'Ottawa

En 2017, le Service s'est préparé à intervenir de façon précoce dans le réseau souterrain durant l'année (avant la mise en service) et a formé le personnel des casernes concernées pour lui apprendre comment intervenir efficacement dans ce contexte.

Stratégies de santé mentale

Programme de soutien par les pairs en santé mentale

Les employeurs de travailleurs visés par la présomption d'état de stress post-traumatique (ESPT) de la *Loi d'appui aux premiers intervenants de l'Ontario* doivent soumettre un plan de prévention de l'ESPT au ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels. Le programme de soutien par les pairs en santé mentale du Service des incendies est un élément clé du plan de prévention exigé par le gouvernement de l'Ontario. Les pairs sont des bénévoles issus des différentes divisions qui ont été formés pour offrir à leurs collègues un soutien émotionnel et social, en toute confidentialité et dans un cadre sécuritaire, sans jugement. En 2017, deux séances de

formation des pairs ont été offertes. De juillet à décembre 2017, l'équipe de soutien a reçu 152 demandes d'aide de pairs ou des employés du Service.

Étude sur la santé mentale des premiers répondants

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

Initiative de mieux-être et de mise en forme

En 2017, le Service a signé un mandat avec l'Ottawa Professional Fire Fighters Association pour la création d'une initiative de mieux-être et de mise en forme. Ce programme vise à offrir de la formation et du soutien au personnel afin qu'il améliore sa santé et son bien-être en général. Cette année, des pairs entraîneurs du Service ont visité chacune des casernes urbaines pour montrer des exercices d'entraînement fonctionnel au personnel des opérations dans le but de prévenir ou de réduire les blessures au travail. En décembre 2017, tous les pairs entraîneurs ont obtenu la certification de l'Association internationale des pompiers. Le Service observe à nouveau une baisse des blessures des pompiers en exercice pour 2017, laquelle vient s'ajouter à la baisse de 2016; c'est là une tendance encourageante attribuable à cette initiative de mieux-être.

Camp FPEF

Le novateur camp FPEF (Femmes pompières en formation) a une fois de plus été un succès en 2017. Bien conscient des avantages d'avoir un effectif diversifié, à l'image de la population qu'il sert, le Service a mis sur pied le camp FPEF en 2010.

Ce 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 2017, 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 huit dernières années, le camp a attiré plus de 160 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 à 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 du Canada lui demandent des renseignements et ont même commencé à organiser leurs propres camps. Le Service continuera d'offrir le camp FPEF 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.

UN REGARD SUR L'AVENIR

Au début de 2018, le Service des incendies inaugurera deux nouvelles casernes approuvées dans le cadre de l'étude sur l'emplacement des casernes de 2015. Toutes deux ont été conçues pour obtenir la certification LEED de niveau argent, grâce aux caractéristiques écoresponsables 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 servira 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 se réjouit de pouvoir bientôt compter sur ces nouvelles casernes qui lui permettront de mieux répondre aux besoins de résidents et de 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 amener les résidents et les propriétaires à prendre les mesures nécessaires pour rester en sécurité.

Le Service entamera le processus de 18 mois pour renouveler son agrément auprès de la Commission on Fire Accreditation International (CFAI). Il s'agit d'un projet de taille, puisque le personnel de toutes les divisions devra participer à l'examen exhaustif de l'ensemble des services offerts. C'est en 2019 que le Service présentera sa demande de renouvellement au comité d'examen de la CFAI.

Au quatrième trimestre de 2017, le Service a mis en branle un gros projet de TI visant la mise en œuvre d'une solution pour l'établissement des horaires qui révolutionnera la façon d'établir les horaires du personnel, de gérer la liste d'appel et de demander des congés. Il prévoit réaliser ainsi des gains de temps et d'efficacité qui amélioreront la gestion globale de la Division de l'extinction des incendies et de la Division des normes communautaires et des communications.

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

Dans l'ensemble, à l'aube de 2018, le Service est sur la bonne voie pour offrir des services d'urgence efficaces et efficaces aux résidents d'Ottawa, tout en tâchant de continuer à s'améliorer. Il demeure une force polyvalente et novatrice, ainsi qu'un chef de file parmi les services des incendies du Canada.

RÉPERCUSSIONS SUR LES ZONES RURALES

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

CONSULTATIONS

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

RÉPERCUSSIONS JURIDIQUES

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

Selon le schéma de couverture de risques approuvé par le Conseil le 24 juin 2015 (voir ACS2015-COS-EPS-0021), les nouvelles normes d'intervention sont, dans les faits, des objectifs de rendement fondés sur les repères du Service des incendies et les points de référence de la Commission on Fire Accreditation International (CFAI) que vise le Service. Ainsi, ces objectifs se basent sur des besoins et contextes locaux. Ils ne sont pas décrits dans la *Loi 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 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.

SUITE À DONNER

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