

**Report to
Rapport au:**

**Community and Protective Services Committee
Comité des services communautaires et de protection
17 May 2018 / 17 mai 2018**

**and Council
et au Conseil
23 May 2018 / 23 mai 2018**

**Submitted on May 10, 2018
Soumis le 10 mai 2018**

**Submitted by
Soumis par:
Pierre Poirier, Manager Security and Emergency Management / Gestionnaire
Sécurité et Gestion des mesures d'urgence**

**Contact Person
Personne ressource:
Amanda Greene, Project Coordinator, Business Support Services, Coordonnateur
de projet Business Support Services, Services de soutien aux activités
613-580-2424 x 16624, Amanda.Greene@ottawa.ca**

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

N° de dossier: ACS2018-EPS-GEN-0006

SUBJECT: Security and Emergency Management Branch 2017 Annual Report

**OBJET : Direction de la sécurité et de la gestion d'urgence rapport annuel
2017**

REPORT RECOMMENDATIONS

That the Community and Protective Services Committee recommend 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

La Direction de la sécurité et de la gestion des mesures d'urgence présente chaque année un rapport annuel sur ses activités et autres grandes réalisations. Elle a pour mandat d'assurer un environnement sécuritaire aux résidents et aux visiteurs d'Ottawa par l'intermédiaire du Bureau de gestion des mesures d'urgence (BGMU) et de Sécurité municipale.

Bureau de gestion des mesures d'urgence

Le Bureau de gestion des mesures d'urgence (BGMU) assure la mise en œuvre, la mise à jour et la coordination du Programme municipal de gestion des situations d'urgence (PGSU). Il est intervenu dans le cadre de 79 situations prévues et imprévues, à divers niveaux d'intensification; il convient de souligner que 8 des situations prévues se rapportaient aux événements signatures des célébrations du 150^e anniversaire du Canada. Il a également coordonné l'action des services municipaux à l'occasion de plusieurs situations survenues durant l'année, ayant notamment assumé l'intervention coordonnée et la mobilisation du Centre des opérations d'urgence en avril et en mai, lors de la crue printanière de 2017.

Un nouveau programme de mesures de protection a été lancé à l'automne 2017, lequel vise à réduire ou à éliminer les risques de danger, de blessure et d'accident pendant une situation d'urgence ou une situation compromettant la sécurité dans une installation de la Ville. Il comprend une nouvelle politique et de nouvelles procédures qui établissent la marche à suivre en cas de situation d'urgence dans une installation municipale.

De plus, 35 présentations dans le cadre du programme *Êtes-vous prêt?* ont été données dans la communauté; en 2017, 41 cours de préparation aux situations d'urgence ont été donnés à 273 participants.

Sécurité municipale

Sécurité municipale est résolue à créer un environnement sécuritaire pour le personnel et les biens de la Ville d'Ottawa par la prestation de services de sécurité. En 2017, la Direction a donné au personnel municipal neuf séances de sensibilisation sur la sécurité, a prodigué des conseils de sécurité et fourni des services – notamment de planification – dans le cadre de 30 événements, a effectué 13 vérifications de sécurité dans les installations et parcs municipaux et a exécuté plus de 140 projets de système de sécurité électronique.

Qui plus est, elle a procédé au remplacement complet des systèmes de télévision en circuit fermé (TVCF) dans 15 installations de la Ville, et à des réparations et des améliorations à plusieurs autres endroits. En décembre 2017, elle a également établi ses priorités et conçu la feuille de route des projets de remplacement des systèmes de TVCF prévus pour 2018.

La Direction de la sécurité et de la gestion des mesures d'urgence a multiplié les réalisations dans la dernière année. Elle continue d'assurer un environnement sécuritaire aux résidents et aux visiteurs d'Ottawa ainsi qu'au personnel municipal, et poursuivra l'amélioration de ses programmes en 2017.

CONTEXTE

La Direction de la sécurité et de la gestion des mesures d'urgence présente chaque année un rapport au Comité des services communautaires et de protection sur ses activités et ses autres grandes réalisations.

Elle fait partie de la Direction générale des services de protection et d'urgence et a pour mandat de garantir un environnement sûr et sécuritaire aux résidents et aux visiteurs d'Ottawa. Elle encadre les services municipaux dans leur gestion d'un programme de gestion des situations d'urgence complet, grâce auquel la Ville est en mesure de prévenir les situations d'urgence, de s'y préparer, d'en atténuer les répercussions, d'intervenir et de s'en remettre. Enfin, elle crée un environnement sécuritaire pour les employés et les biens de la Ville d'Ottawa par la prestation de services de sécurité.

Sécurité et Gestion des mesures d'urgence se compose de deux directions, soit le Bureau de gestion des mesures d'urgence et Sécurité municipale. Elle s'occupe également du Système de radiocommunication municipal et 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 2017 (ACS2018-EPS-GEN-0005).

ANALYSE

Le rapport annuel de la Direction de la sécurité et de la gestion des mesures d'urgence met en lumière ses grandes réalisations de 2017.

Bureau de gestion des mesures d'urgence

Le Bureau de gestion des mesures d'urgence (BGMU) assure la mise en œuvre, la mise à jour et la coordination du Programme municipal de gestion des situations d'urgence (PGSU). Conformément à la *Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence* (LPCGSU) de l'Ontario (2009), le programme comprend un plan de mesures d'urgence municipal, un programme de formation et d'exercices en gestion des mesures d'urgence ainsi qu'un programme de sensibilisation publique et établit les obligations en matière d'identification des dangers et d'évaluation des risques. En plus de satisfaire aux exigences de la LPCGSU, le PGSU a conservé son agrément sans condition de l'Emergency Management Accreditation Program.

À l'échelle de l'organisation, les services municipaux unissent leurs efforts pour favoriser l'atteinte des résultats attendus du PGSU ainsi que sa réussite. Le Programme fait appel à des partenaires et intervenants externes de la Croix-Rouge, de l'Armée du Salut et des hôpitaux de la région. De façon générale, le PGSU vise à assurer la sécurité de la population et à la préparer à gérer des catastrophes par l'intermédiaire de processus provinciaux, régionaux et locaux coordonnés.

Situations de gestion de mesures d'urgence

En 2017, le BGMU est intervenu dans le cadre de différentes situations, prévues et imprévues, comme le détaille le tableau ci-dessous.

Tableau 1 : Nombre d'incidents en 2017

Un incident peut nécessiter que la Ville passe du mode « Surveillance de la situation » au mode « Intervention accrue », avant de se mettre en alerte. Soulignons que cette progression ne se fait pas nécessairement dans l'ordre, un incident d'envergure

pouvant dès le départ exiger que la Ville se mette en mode « Intervention accrue » ou « Alerte ».

Niveau d'intensification	Nombre de situations	Notes
Surveillance de la situation	68	<p>S'entend des activités déployées pour tenir les directions générales municipales, les partenaires et les intervenants au courant d'une situation en évolution et pour comprendre les répercussions possibles de cette situation sur leurs activités normales.</p> <p>Message : Le BGMU a relayé les messages aux directions générales, aux partenaires et aux intervenants.</p>
Intervention accrue	8	<p>S'entend des activités entreprises lorsqu'une situation qui ne correspond pas aux activités normales risque de se produire. 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>À ce niveau d'intensification, les agents de service de toutes les directions générales de la Ville sont avisés et appelés à intervenir.</p>
Alerte	3	<p>S'entend des activités entreprises lorsqu'une situation requiert la participation de la haute direction par 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>
Total	79	

En 2017, le BGMU a coordonné l'intervention de la Ville dans le cadre des situations suivantes :

- 4 et 5 janvier – Défaillance d'une infrastructure essentielle (Hydro);
- 27 février – Incendie au 1244, rue Donald;
- 12 mars – Incendie au 34, chemin Northview;
- Avril – Affaissement du sol au ruisseau Bilberry;
- 2 mai – Fuite de gaz à l'intersection des rues Queen et O'Connor;

- 6 avril au 30 mai – Débordement de la rivière des Outaouais;
- 30 juin au 2 juillet – Célébrations de la fête du Canada;
- 27 au 30 juillet – La Machine;
- 16 octobre – Bris d'une conduite d'eau principale sur la rue Main (près de la municipalité de Russell);
- 22 au 26 novembre – Coupe Grey;
- 27 novembre – Incendie au 1993, croissant Jasmine;
- 9 décembre – Bris d'une conduite d'eau principale sur le chemin Blair;
- 14 décembre – Évacuation de la résidence Hope Living;
- 16 décembre – Classique 100 de la LNH.

Outre les interventions menées lors de ces incidents, la Ville s'est trouvée en mode « Surveillance de la situation » durant 92 jours, en mode « Intervention accrue » durant 26 jours et en mode « Alerte » durant 33 jours. Lorsqu'elle se trouve 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 et à des activités préalables de planification de l'événement. En mode « Intervention accrue » et « Alerte », le personnel est entièrement mobilisé, et peut être présent sur place, au Centre des opérations d'urgence de la Ville.

Inondations 2017 causées par la rivière des Outaouais

Au plus fort de l'intervention, trois postes de commandement avaient été mis sur pied pour permettre aux services municipaux de coordonner leur action directement dans les quartiers les plus touchés. Le Centre des opérations d'urgence de la Ville a également été mobilisé et a servi de centre de commandement pour l'incident, pour assurer la coordination des services municipaux et des intervenants, et quatre autres centres de soutien communautaire d'urgence ont aussi été mis sur pied, pour que les résidents touchés puissent accéder aux services de soutien gouvernementaux et privés. Ces centres ont été pour les résidents des lieux où obtenir des ressources et renseignements essentiels alors qu'ils s'affairaient à limiter les dommages à leur propriété. Trois centres d'accueil et d'hébergement d'urgence ont aussi été ouverts pour mettre à la disposition des résidents qui avaient décidé de leur propre chef d'évacuer leur propriété un endroit où manger et se désaltérer, où se loger et où obtenir des services sociaux d'urgence.

Une fois le niveau d'eau redescendu, la Ville est passée en mode rétablissement. Par exemple, 250 000 sacs de sable avaient été distribués pendant les inondations, et la

Ville a par la suite ramassé environ 2 500 tonnes de sacs de sable et plus de 200 tonnes de débris. Les résidents ont pu bénéficier d'une aide financière du gouvernement provincial par l'intermédiaire du Programme de secours aux victimes de catastrophes de l'Ontario, qui leur a permis de se loger temporairement et de payer les travaux urgents à effectuer sur leur résidence principale afin de pouvoir minimalement y vivre. La Croix-Rouge canadienne et l'Armée du Salut ont aussi recueilli des dons, ce qui leur a permis d'offrir une aide financière et des ressources aux résidents et ainsi les appuyer dans leurs efforts de gestion de la situation et de reconstruction immédiats.

Les inondations du printemps 2017 ont touché environ 500 ménages. La Ville a réduit le degré d'intensité de son intervention le 30 mai 2017, revenant ainsi à ses opérations normales. Au total, elle a été en mode intervention durant 54 jours; les répercussions financières des inondations se sont élevées à 2,6 millions de dollars en ressources municipales (personnel, fournitures et équipement).

À la suite de tout événement majeur, le Bureau de gestion des mesures d'urgence procède à un examen de l'intervention menée, dans une optique d'amélioration de la prestation des services. L'été dernier, un groupe de consultants a été embauché pour produire un rapport d'événement. Ce rapport soulignait que la Ville pourrait améliorer la prestation de ses services dans plusieurs domaines; la Ville a pris les mesures nécessaires pour tous ces domaines et plusieurs améliorations ont déjà été apportées. Par exemple, le personnel a fait savoir qu'il faudrait désigner un agent de liaison pour transmettre rapidement l'information aux conseillers lors de futurs événements, et le programme de gestion des bénévoles a été revu pour l'assouplir et l'adapter davantage aux besoins.

Le Bureau de gestion des mesures d'urgence est résolu à s'améliorer continuellement. Dans le cadre de cet engagement, il a notamment organisé, en octobre 2017, deux séances d'information pour renseigner les résidents sur le Programme de secours aux victimes de catastrophes de l'Ontario. Le personnel du gouvernement provincial était sur place pour présenter le programme et aider les résidents à remplir leur formulaire de demande, et le personnel des Services du Code du bâtiment et du Bureau de gestion des mesures d'urgence était aussi présent, pour répondre aux questions.

Du fait du débordement de la rivière des Outaouais en 2017, la Ville d'Ottawa a mis sur pied le Groupe de travail sur l'atténuation des inondations 2018, composé de représentants de plusieurs directions générales de la Ville et de partenaires externes clés comme les offices de protection de la nature locaux et le ministère des Richesses naturelles et des Forêts de l'Ontario. Le Groupe est dirigé par le Bureau de gestion des

mesures d'urgence et œuvre à améliorer la sécurité publique et communautaire par le leadership et la collaboration, pour appuyer les efforts de prévention, d'atténuation, de préparation, d'intervention et de rétablissement pendant et après les inondations. La Ville a déjà constaté les retombées positives de cette collaboration accrue.

Programme de sensibilisation publique *Êtes-vous prêt?*

Le programme *Êtes-vous prêt?* de la Ville d'Ottawa vise à fournir aux résidents et aux entreprises de l'information sur la préparation aux situations d'urgence et aux catastrophes.

Au total, 35 présentations ont été données dans la communauté.

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

Chaque municipalité est tenue de se doter d'un programme de formation et de mener des exercices pour s'assurer d'être prête à gérer les situations d'urgence et à intervenir. Le Programme de formation et d'exercices en gestion des mesures d'urgence de la Ville satisfait aux exigences législatives de la LPCGSU.

En 2017, ce sont 273 personnes qui ont assisté à une formation en classe sur leurs rôles et responsabilités en situation d'urgence. Le tableau ci-dessous en présente le détail.

Tableau 2 : Cours et exercices – 2017

Nom du cours	Nombre de cours donnés	Nombre de participants
Introduction à la gestion des situations d'urgence à Ottawa	5	70
Formation des agents de service	25	122
Introduction au Système ontarien de gestion des incidents – SGI 200	1	9
Groupe de contrôle du Centre des opérations d'urgence	9	66
Gestion des programmes d'exercices	1	6
Total	41	273

Parmi les organismes externes ayant participé à ces formations figurent notamment l'Armée du Salut, la Croix-Rouge et le Comité de la planification des mesures d'urgence des hôpitaux d'Ottawa.

Chaque année, les municipalités doivent, selon la LPCGSU, mener, pour leur Groupe de contrôle du Centre des opérations d'urgence (haute direction), un exercice d'au moins quatre heures. Ainsi, le 7 avril 2017, 28 membres et membres suppléants du Groupe de contrôle du Centre des opérations d'urgence ont participé à l'activité « Urban Twister » (tornade urbaine), un exercice de discussion visant à évaluer et à valider les processus par lesquels les membres reçoivent des mises à jour sur la situation, procèdent à l'évaluation des répercussions sur l'organisation, établissent les priorités en matière de continuité des activités et déterminent la meilleure façon de communiquer avec les intervenants internes et externes. La mise en situation portait sur les répercussions d'une tornade qui aurait frappé l'ouest d'Ottawa.

Le Bureau de gestion des mesures d'urgence (BGMU) a également organisé et tenu un exercice à grand déploiement le 4 mai 2017. L'exercice Ottawa 2017 C3EX s'est déroulé sur le terrain, et réunissait les directions générales de la Ville, les trois ordres de gouvernement, des représentants internationaux, des propriétaires d'infrastructures essentielles privées et des partenaires non gouvernementaux. « C3 » fait référence à la coopération, la coordination et la communication.

Sécurité municipale

Sécurité municipale est résolue à créer un environnement sécuritaire pour le personnel et les biens de la Ville d'Ottawa par la prestation des services de sécurité suivants :

- Gestion des situations d'urgence et enquêtes;
- Conception et installation de systèmes de sécurité électroniques;
- Planification et gestion de la sécurité lors des événements;
- Vérifications des menaces, des risques et de la sécurité dans les installations;
- Séances de sensibilisation sur la sécurité;
- Administration du système intégré de gestion de la sécurité, qui comprend des systèmes de détection d'intrusion, de contrôle des accès et de télévision en circuit fermé (TVCF);
- Services de carte d'identité avec photo;
- Surveillance et gestion des alertes par le Centre des opérations de sécurité.

En 2017, la Direction a donné au personnel municipal neuf séances de sensibilisation sur la sécurité, a prodigué des conseils de sécurité et fourni des services – notamment de planification – dans le cadre de 30 événements, a effectué 13 vérifications de sécurité dans les installations et parcs municipaux et a exécuté plus de 140 projets de système de sécurité électronique.

Programme de mesures de protection

Sécurité municipale a instauré le Programme de mesures de protection pour que les employés connaissent leurs rôles et responsabilités en cas de situation d'urgence dans les installations de la Ville. Les bases de ce programme sont établies dans une politique. Parmi les principaux éléments du programme, mentionnons la politique, les procédures de sécurité et d'urgence de base pour les employés, un module de formation virtuelle, une affiche de consultation rapide et une trousse pour aider les responsables d'installations à élaborer leurs propres procédures.

Remplacement des systèmes de télévision en circuit fermé

L'utilisation de systèmes de télévision en circuit fermé (TVCF) pour surveiller et enregistrer les incidents est essentielle à la sécurité physique. Ils servent à dissuader les comportements indésirables, à voir ce qui se passe dans un lieu donné et à faire une vérification lorsque le Centre des opérations de sécurité reçoit une alerte. Les TVCF sont aussi un excellent outil d'analyse après un incident.

En 2015, Sécurité municipale avait reçu des fonds d'immobilisations (1,4 million de dollars sur quatre ans) pour résoudre les problèmes liés au cycle de vie et remplacer les systèmes de TVCF dans l'ensemble de la ville. En 2017, la Direction a procédé au remplacement complet du système de TVCF dans 15 installations de la Ville et à des réparations et des améliorations à plusieurs autres endroits, notamment à l'hôtel de ville. En décembre 2017, elle a établi ses priorités et conçu la feuille de route des activités de remplacement des systèmes de TVCF prévues pour 2018.

Système de radiocommunication municipal

Sécurité et Gestion des mesures d'urgence assure l'exploitation et de la gestion du système de radiocommunication de la Ville. Elle doit notamment entretenir l'infrastructure de radiocommunication en place et gérer les quelque 5 900 radios dont se servent les directions générales et les partenaires externes (p. ex., l'Agence des services frontaliers du Canada, l'Administration de l'aéroport international d'Ottawa et l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien).

Le système de radio communication qu'utilise actuellement la Ville, soit le Système de communication à accès numérique amélioré (EDACS), a atteint la fin de son cycle de vie en juin 2013. Au terme d'un processus d'approvisionnement concurrentiel, la Ville a retenu Bell Mobilité inc. comme soumissionnaire privilégié, qui propose une entente pour un système appartenant au contractant et exploité par celui-ci, le système radio

IMCMS (*Interoperable Mobile Communications Managed Service*). Dans le cadre de ce projet, la Ville passera du Système radio EDACS au nouveau système radio IMCMS.

La transition a débuté en janvier 2015. À la fin de 2017, 3 410 employés ayant accès au réseau utilisaient le nouveau système. La Direction s'apprête maintenant à implanter le système pour les utilisateurs de radio de la sécurité publique (Service des incendies et Service de police d'Ottawa). Le projet devrait être terminé d'ici la fin de 2018.

CONCLUSION

La Direction de la sécurité et de la gestion des mesures d'urgence a multiplié les réalisations dans la dernière année. Assurant toujours un environnement sécuritaire aux résidents et aux visiteurs d'Ottawa ainsi qu'au personnel et aux biens municipaux, elle aide également les services municipaux à gérer un plan de mesures d'urgence complet.

RÉPERCUSSIONS SUR LES ZONES RURALES

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

CONSULTATIONS

Aucune consultation publique n'était requise pour le présent rapport.

RÉPERCUSSIONS JURIDIQUES

Aucune répercussion juridique n'est associée à la réception du présent rapport.

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 en matière d'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

Les services de Sécurité et Gestion des mesures d'urgence s'inscrivent dans la priorité pour le mandat du conseil intitulée « Communautés saines et bienveillantes ». En effet, cette direction contribue à la création d'une ville « saine, sécuritaire et sûre » pour les résidents, les visiteurs et le personnel municipal.

SUITE À DONNER

La Direction de la sécurité et de la gestion des mesures d'urgence mettra en œuvre toute directive reçue en lien avec les conclusions du présent rapport.