



Rapport

Audit d'optimisation des ressources – Gestion du Service de sécurité incendie

28 octobre 2024

Présenté à:



Raymond Chabot
Grant Thornton



Le 28 octobre 2024

Aux membres du conseil municipal
Ville de Farnham
477, rue de l'Hôtel-de-Ville
Farnham (Québec) J2N 2H3

**Raymond Chabot
Grant Thornton S.E.N.C.R.L.**
Bureau 2000
Tour de la Banque Nationale
600, rue De La Gauchetière Ouest
Montréal (Québec)
H3B 4L8

T 514 878-2691

Objet : Rapport – Audit d’optimisation des ressources – Gestion du Service de sécurité incendie

Mesdames, Messieurs,

Nous avons le plaisir de vous présenter notre rapport portant sur la gestion du Service de sécurité incendie à la Ville de Farnham (ci-après la « Ville »).

Ce mandat a été réalisé en vertu des dispositions de la Loi sur la Commission municipale, et le présent rapport doit être déposé à la première séance du conseil municipal qui suivra sa réception par la direction de la Ville. Celui-ci doit également être publié sur le site Web de la Commission municipale du Québec.

Nous tenons à souligner l’excellente collaboration de toutes les personnes rencontrées au cours de la réalisation du mandat.

Nous vous prions de recevoir, Mesdames, Messieurs, nos salutations les plus distinguées.

*Raymond Chabot Grant Thornton S.E.N.C.R.L.*¹

¹ CPA auditeur, permis de comptabilité publique n° A129112

Table des matières

1.	Contexte.....	1
2.	Objectif de l'audit et portée des travaux	2
3.	Résultats de l'audit.....	4
4.	Conclusion	20
5.	Objectif et critères d'audit	24

1. Contexte

1.1. CONTEXTE

Les municipalités de 10 000 à 99 999 habitants, dans un objectif d'optimisation des ressources, doivent octroyer un mandat d'audit de l'optimisation des ressources (VOR) tous les deux ans.

Afin de se conformer à cette exigence, la Ville a mandaté Raymond Chabot Grant Thornton S.E.N.C.R.L. » dans le but de réaliser le mandat de VOR pour l'année 2024.

La Ville de Farnham a connu une croissance démographique importante au cours des dernières années, sa population ayant atteint près de 11 000 habitants en 2023. Cette croissance a un impact sur les services à fournir par le Service de sécurité incendie (ci-après le « SSI »), combiné au fait que le SSI dessert également la municipalité de Sainte-Sabine.

De plus, la Ville étant un organisme municipal, elle est assujettie à la Loi sur la sécurité incendie qui a pour objet la protection contre les incendies de toute nature des personnes et des biens, et qui inclut l'obligation d'établir un schéma de couverture de risques et de mettre en place les actions nécessaires afin d'atteindre les objectifs établis au schéma. Les éléments énumérés au paragraphe précédent auront une incidence directe sur le schéma de couverture de risques et des ressources nécessaires afin de se conformer à celui-ci.

Dans ce contexte, nous avons jugé pertinent que le mandat de VOR porte sur la gestion du SSI, permettant également à la Ville d'obtenir des recommandations visant à supporter un processus de gestion du SSI efficace, efficient et se conformant à la réglementation en vigueur.

2. Objectif de l'audit et portée des travaux

2.1. OBJECTIF DE L'AUDIT

Nous avons réalisé une mission d'audit de l'optimisation des ressources portant sur la gestion du SSI.

Cet audit avait pour objectif de s'assurer que le SSI est géré de manière efficace et efficiente, et ce, conformément à la réglementation en vigueur.

Responsabilité de la direction

La direction de la Ville est responsable du processus de gestion de son SSI. Elle est également responsable de la mise en place des systèmes, des procédures et des contrôles lui permettant de planifier, gérer et suivre ses activités à l'égard de la sécurité incendie, et ce, conformément aux règles en vigueur et aux saines pratiques de gestion.

Responsabilité de l'auditeur

Notre responsabilité consiste à fournir une conclusion sur l'objectif de l'audit. Pour ce faire, nous estimons que nous avons recueilli les éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre conclusion et pour obtenir un niveau d'assurance raisonnable. Notre évaluation est basée sur les critères que nous avons jugés valables dans les circonstances. Ces derniers sont exposés à la section 5.2.

Nous avons planifié et réalisé notre mission d'assurance raisonnable conformément à la Norme canadienne de missions de certification (NCCM) 3001, *Missions d'appréciation directe*, du *Manuel de CPA Canada – Certification*. Cette norme requiert que nous planifions et réalisons la mission de façon à obtenir une assurance raisonnable à l'égard de notre conclusion sur l'objectif de l'audit.

L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'une mission réalisée conformément à cette norme permettra toujours de détecter tout cas important de non-conformité ou les déficiences significatives qui pourraient exister. Les cas de non-conformité ou de déficiences significatives aux critères peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et ils sont considérés comme significatifs lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce qu'ils, individuellement ou collectivement, puissent influencer sur les décisions des utilisateurs de notre rapport. Une mission d'assurance raisonnable visant la délivrance d'un rapport de l'auditeur implique la mise en œuvre de procédures en vue d'obtenir des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder raisonnablement une conclusion et obtenir un niveau d'assurance élevé. La nature, le calendrier et l'étendue des procédures d'audit choisies relèvent de notre jugement professionnel, et notamment de notre évaluation des risques de non-conformité ou de déficiences significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Notre indépendance et notre gestion de la qualité

Nous nous sommes conformés aux règles ou au code de déontologie pertinents applicables à l'exercice de l'expertise comptable et se rapportant aux missions de certification, qui sont publiés par les différents organismes professionnels comptables, lesquels reposent sur les principes fondamentaux d'intégrité, d'objectivité, de compétence professionnelle et de diligence, de confidentialité et de conduite professionnelle.

Notre cabinet applique la Norme canadienne de gestion de la qualité (NCGQ) 1, *Gestion de la qualité par les cabinets qui réalisent des audits ou des examens d'états financiers, ou d'autres missions de certification ou de services connexes*. Cette norme exige du cabinet qu'il conçoive, mette en place et fasse fonctionner un système de gestion de la qualité qui comprend des politiques et des procédures en ce qui concerne la conformité aux règles de déontologie, aux normes professionnelles et aux exigences légales et réglementaires applicables.

2.2. PORTÉE DES TRAVAUX

Nos travaux d'audit ont été réalisés principalement sur la période de mars à juin 2024. Nous avons toutefois tenu compte d'informations qui nous ont été transmises jusqu'en juillet 2024.

Nos travaux ont porté sur les processus mis en place par la Ville pour l'atteinte des objectifs ciblés au schéma de couverture de risques daté du 1^{er} juillet 2016, celui-ci étant toujours en vigueur en date du présent rapport, et couvre les activités de 2023 et lorsque pertinent, celles de 2024. Il est à noter que notre audit ne visait pas à évaluer le schéma de couverture de risques en soi, ni de déterminer si le SSI de la Ville a respecté les exigences réglementaires en matière de sécurité incendie. Finalement, il est à noter que nos travaux couvraient uniquement les activités sur le territoire de la Ville, et non celles réalisées pour la municipalité de Sainte-Sabine.

À la fin de nos travaux, un rapport préliminaire comprenant nos constats a été présenté aux instances concernées de la Ville, et ce, aux fins de discussions. Par la suite, le rapport final a été transmis aux mêmes instances pour l'élaboration d'un plan d'action pour la mise en œuvre des recommandations les concernant.

3. Résultats de l'audit

3.1. GESTION DES ACTIVITÉS DU SERVICE DE SÉCURITÉ INCENDIE

3.1.1. Schéma de couverture de risques

La MRC de Brome-Missisquoi (ci-après la « MRC »), l'autorité régionale à laquelle est rattachée la Ville, a déposé son dernier schéma de couverture de risques (ci-après le « schéma ») de 2017-2023, le 1^{er} juillet 2016 dernier. Le schéma est présentement en refonte par la MRC, un projet ayant été déposé au ministère de la Sécurité publique (ci-après le « MSP »), aux fins de commentaires. Nos travaux porteront donc uniquement sur le schéma toujours en vigueur. Le schéma repose essentiellement sur la réalisation des objectifs suivants :

Objectif 1 : La prévention

- Coordination régionale et l'expertise locale;
- Programme d'évaluation et d'analyse des incidents;
- Évaluation et application de la réglementation;
- Programme sur l'installation et la vérification du fonctionnement des avertisseurs de fumée;
- Programme d'inspection périodique des risques plus élevés;
- Plans d'intervention préconçus;
- Le programme de sensibilisation du public.

Objectifs 2 et 3: L'intervention (risques faibles et autres catégories de risques)

- Les objectifs ministériels à atteindre (temps de réponse, personnel affecté aux opérations, débit d'eau nécessaire, déploiement des ressources);
- Véhicules d'intervention;
- Équipements d'intervention;
- Formation et entraînement;
- Centrale 9-1-1 et système de communication
- Couverture de protection optimisée

Objectif 4 : Mesures adaptées d'autoprotection

Objectif 5 : Les autres risques de sinistres

Objectif 6 : L'utilisation maximale des ressources consacrées à la sécurité incendie

Objectif 7 : Le recours au palier supramunicipal

Objectif 8 : L'arrimage des ressources et des organisations vouées à la sécurité publique

Plan de mise en œuvre

La Ville se doit d'appliquer le plan d'action établi dans le cadre de la mise en place du schéma et doit faire rapport annuellement sur le suivi et l'atteinte du plan de mise en œuvre du schéma de couverture de risques en sécurité incendie. Le plan de mise en œuvre contient 69 actions, dont 44 actions sont sous la responsabilité de la Ville, les autres étant sous la responsabilité de la MRC. De plus, selon le rapport annuel d'activités de la Ville pour 2023, le tableau ci-dessous présente le niveau de réalisation des différents objectifs (sous-objectifs) :

#	Objectif (sous-objectif)	Niveau de réalisation	Commentaires
1	Prévention – Coordination régionale et l'expertise locale (1 action)	Atteint	S.O.
2	Prévention – Programme d'évaluation et d'analyse des incidents (2 actions)	Atteint	S.O.
3	Prévention – Évaluation et application de la réglementation (2 actions)	Partiellement atteint	La réglementation municipale n'est pas tenue à jour en fonction des dispositions contenues dans le chapitre bâtiment code de sécurité (CBCS).
4	Prévention – Programme sur l'installation et la vérification du fonctionnement des avertisseurs de fumée (2 actions) *	Partiellement atteint	872 visites réalisées sur 921 visites prévues (95 %) pour la vérification de l'installation et du fonctionnement des avertisseurs de fumée.
5	Prévention – Programme d'inspection périodique des risques plus élevés (2 actions) *	Atteint	S.O.
6	Prévention – Plans d'intervention préconçus (1 action) *	Non atteint	60 plans d'intervention élaborés et/ou révisés sur 74 plans d'intervention à élaborer ou à réviser (82 %).
7	Prévention – Le programme de sensibilisation du public (6 actions)	Atteint	S.O.
8	Intervention – Les objectifs ministériels à atteindre (Acheminement des ressources) (3 actions) *	Partiellement atteint	75 % des appels avec force de frappe atteinte selon les exigences¹.
9	Intervention – Véhicules d'intervention (1 action) *	Atteint	S.O.
10	Intervention – Équipements d'intervention (5 actions) *	Atteint	S.O.
11	Intervention – Risques faibles – Formation et entraînement (2 actions)	Atteint	S.O.
12	Intervention – Centrale 9-1-1 et système de communication (2 actions)	Atteint	S.O.
13	Intervention – Couverture de protection optimisée (2 actions)	Atteint	S.O.
14	Mesures d'autoprotection (1 action)	Atteint	S.O.
15	Autres risques de sinistre (1 action)	Atteint	S.O.
16	Utilisation maximale des ressources (4 actions)	Atteint	S.O.
17	Recours au palier supramunicipal (7 actions)	Atteint	S.O.
18	Autres structures vouées à la sécurité du public (aucune action, sous la responsabilité de la MRC)	S.O.	S.O.

* Évalué dans le cadre du présent mandat.

¹ Le schéma de couverture de risques stipule que le déploiement, dans 90 % des cas, d'une force de frappe permettant une intervention efficace, peut être considéré comme étant acceptable.

Le respect du schéma de couverture de risques est primordial pour une Ville considérant que celle-ci pourrait être tenue responsable suivant le non-respect de son schéma lors d'un incendie. Une Ville, lors d'une intervention, est exonérée de toute responsabilité à condition qu'elle ait adopté un plan de mise en œuvre du schéma et qu'elle ait pris ou réalisé les mesures prévues dans le plan.

Considérant le bilan pour 2023 présenté au tableau ci-dessus, il est important pour la Ville de mettre en place les mesures et les ressources nécessaires visant le respect de son schéma. Nous avons procédé à l'évaluation des activités de gestion en lien avec les différents objectifs n'ayant pas été atteints suite à ce bilan, et ce, en complément d'autres objectifs jugés pertinents et critiques pour le SSI.

Volet prévention

Le volet prévention regroupe différents facteurs qui, se situant en amont de l'incendie, visent à éviter que celui-ci ne se déclare. Ces facteurs² sont l'évaluation et l'analyse des incidents, la réglementation municipale, l'inspection périodique des risques ainsi que les mesures et les programmes d'éducation du public.

Les trois sous-objectifs de la prévention analysés ci-dessous, dont deux pour lesquels la Ville n'a pas été en mesure d'atteindre les cibles visées par son plan d'action, visent l'inspection périodique des risques ainsi que l'élaboration des plans d'intervention découlant de l'inspection des risques. L'inspection périodique des risques, qui constitue un élément essentiel à la réglementation municipale et qui vise la mise en place d'un programme approprié d'inspection, est également une contrepartie obligée à certaines mesures d'éducation du public, particulièrement lorsqu'il convient de s'assurer du caractère sécuritaire, du point de vue de l'incendie, de certaines installations domestiques ou industrielles³.

Prévention – Installation et vérification du fonctionnement des avertisseurs de fumée

Les avertisseurs de fumée et les mécanismes de détection d'incendie permettent d'avertir les occupants afin qu'ils évacuent rapidement un bâtiment. Ces systèmes peuvent également être directement reliés aux services municipaux de sécurité incendie, permettant ainsi une organisation expéditive et un acheminement plus rapide des secours.

En vertu du chapitre 9 – Avertisseurs de fumée, du Règlement concernant la sécurité incendie (Règlement n° 620), un avertisseur de fumée conforme doit être installé dans chaque logement et dans chaque pièce où l'on dort ne faisant pas partie d'un logement. Ce chapitre comporte différents articles définissant les exigences en ce qui concerne, le nombre, l'installation, les nouvelles constructions et/ou rénovation, le remplacement, les responsabilités d'un propriétaire et d'un locataire, etc.

Le chapitre 10 du Règlement 620 détaille quant à lui les exigences en ce qui concerne les détecteurs de monoxyde de carbone.

Le schéma de la Ville prévoit la mise en place d'un programme d'inspection concernant l'installation et la vérification du fonctionnement des avertisseurs de fumée, lequel devra prévoir une périodicité n'excédant pas cinq ans pour les visites. Une telle périodicité résulte en la nécessité pour la Ville de visiter plus de 900 résidences annuellement afin de rencontrer ce sous-objectif.

² Orientations du ministre de la Sécurité publique en matière de sécurité incendie.

³ Orientations du ministre de la Sécurité publique en matière de sécurité incendie.

Tableau 1 – Calendrier des visites prévues – Avertisseurs de fumée

Année	Visites prévues	Visites réalisées	% réalisé
2023	921	872	95 %
2022	868	725	84 %
2021	841	1 098	131 %
2020	690	679	98 %
2019	668	659	96 %
Total	4 008	4 033	101 %

Pour ce qui concerne 2023 plus spécifiquement, selon le bilan présenté par la Ville, un total de 872 visites réalisées a été déclaré au courant de l'année sur les 921 visites prévues au programme, soit un taux de réalisation de 95 %. De plus, nous avons noté certaines anomalies en ce qui concerne les données déclarées à l'égard des visites réalisées, soit 40 visites réalisées ayant été déclarées en double au rapport annuel et 79 visites pour lesquelles une visite était prévue pour 2023, mais qui n'a pas été réalisée en 2023. Un total de 753 visites, soit un taux de réalisation de 82 %, aurait donc dû l'être déclaré.

Planification des visites

La mise à jour des données (adresses à visiter) se fait par l'entremise d'un transfert automatique dans Première Ligne (« PL ») du Service de planification et d'aménagement du territoire. La répartition des visites sur cinq ans se fait par district électoral (six districts répartis sur cinq ans).

Cependant, le SSI n'a aucun mécanisme ou stratégie en place afin d'optimiser les visites et maximiser le nombre de visites où le propriétaire ou l'occupant sera présent (c.-à-d. cibler certains secteurs ou certaines plages horaires en fonction de la démographie, prioriser les moments de la journée où le propriétaire ou l'exploitant est à son domicile, etc.). Les pompiers réalisent actuellement ces visites en fonction de leurs disponibilités, en fonction de la liste d'adresse téléversée sur une tablette électronique.

Programme sur l'installation et la vérification du fonctionnement des avertisseurs de fumée

La procédure en place, intitulée « Programme de vérification du fonctionnement des avertisseurs » et datant de mai 2020, vise à :

- Sensibiliser la population sur l'importance et l'obligation d'avoir des avertisseurs de fumée;
- Informer les propriétaires et locataires de bâtiments de l'importance de bien entretenir et de maintenir en bon état de fonctionnement leurs avertisseurs de fumée;
- S'assurer que toutes les résidences possèdent des avertisseurs de fumée et qu'ils soient installés de façon conforme et sécuritaire;
- Effectuer, pour les risques faibles, la vérification des avertisseurs de fumée et les visites préventives sur le territoire de la MRC;
- Avoir un impact préventif significatif en milieu résidentiel;
- Prévenir les incendies mortels;
- Rencontrer les citoyens pour les sensibiliser à la sécurité incendie.

À cet effet, le programme détaille les activités à réaliser dans le cadre de ces visites :

- Points minimaux à vérifier, lorsqu'applicables, lors de la visite en ce qui concerne l'avertisseur de fumée, l'avertisseur de monoxyde de carbone, la programmation du délai du système d'alarme, l'installation électrique, l'entreposage de produits dangereux, les extincteurs portatifs;
- Absence ou refus :
 - Document de preuve de visite en cas d'absence du propriétaire ou de l'occupant, ou documentation requise en cas de refus de celui-ci;
 - Prise de rendez-vous en cas d'absence;
- Procédure en cas d'anomalie décelée;
- Mesures d'évaluation des résultats.

Selon les informations décrites à la procédure, la réalisation de la cible d'environ 900 visites annuellement nécessite approximativement 45 minutes par visite, donc, nous pouvons estimer près de 675 heures requises afin d'atteindre cette action. La documentation des visites se fait par l'entremise d'une tablette, soit de manière électronique.

Dans le cadre de nos travaux, nous avons noté les éléments suivants en lien avec le programme d'inspection concernant l'installation et la vérification du fonctionnement des avertisseurs de fumée :

- Le programme (procédure écrite) relatif à la vérification des avertisseurs de fumée est à jour et la documentation des visites testée correspondait aux exigences du programme;
- La documentation des visites et l'émission des avis d'anomalie(s) se fait par l'entremise du système PL. Cependant, le suivi (rappel) suite à l'émission d'un avis d'anomalie(s) doit être effectué manuellement par la secrétaire du SSI, ce qui n'est pas optimal.
- La planification actuelle des visites n'est pas optimale, considérant que dans plus de 37 % des visites réalisées, le propriétaire ou l'occupant n'est pas présent afin de réaliser le programme de vérification.
- Le programme stipule qu'il pourrait être jugé pertinent de retourner en 2^{ième} visite pour valider la correction suite à l'émission d'un avis d'anomalie(s). Selon les informations obtenues, le SSI se base uniquement sur la confirmation du propriétaire ou de l'occupant alors qu'il pourrait être pertinent, dans certains cas, de procéder à une visite de validation de la mise en place des correctifs demandés.

Prévention – Inspection des risques plus élevés

Tel que défini au schéma de la Ville, l'inspection des risques moyens, élevés et très élevés constitue un complément essentiel à la réglementation municipale. Un programme approprié d'inspection est également une contrepartie obligée à certaines mesures d'éducation du public. La mise en place d'un tel programme par la MRC, et par conséquent la Ville de Farnham, a mis en place un programme permettant de mieux connaître les risques sur le territoire et de faciliter la production de plans d'intervention afin de gérer plus adéquatement les interventions sur ces types de risques les plus importants.

Les stratégies établies visent à mieux planifier l'intervention sur les lieux de l'incendie, le cas échéant. Ainsi, pour les risques plus élevés, le SSI, par l'entremise d'une ressource qualifiée en prévention des incendies, a établi un programme portant sur l'inspection de ces bâtiments et un autre sur l'élaboration de plans d'intervention résultant de l'inspection effectuée. Un registre sur le suivi de ces activités doit être tenu à jour et les résultats détaillés dans le rapport annuel.

Le plan d'action du SSI prévoit donc, pour les risques moyens, élevés et très élevés, une visite (inspection) au minimum tous les cinq ans, soit 15 % à 25 % annuellement.

En 2023, selon le bilan présenté par la Ville, un total de 330 inspections a été réalisé au courant de l'année sur les 250 inspections prévues, soit un taux de réalisation de 132 %. Cependant, nous avons noté certaines anomalies en ce qui concerne les données déclarées à l'égard des inspections réalisées, soit 26 visites pour lesquelles le propriétaire ou l'occupant était absent et pour lesquelles une inspection n'aurait pas dû être comptabilisée. Un total de 304 inspections, soit un taux de réalisation de 122 %, aurait donc dû l'être déclaré.

Planification des visites

La mise à jour des données (adresses à visiter) se fait par l'entremise d'un transfert automatique dans PL du Service de planification et d'aménagement du territoire. Lorsqu'une nouvelle adresse est transférée dans PL, le pompier préventionniste sera avisé et celui-ci se rendra sur place afin de catégoriser le bâtiment en fonction de ses caractéristiques, celles-ci déterminées par le MSP.

La liste des bâtiments à inspecter est sortie en début d'année en fonction de la périodicité programmée dans PL. Cependant, le SSI n'a aucun mécanisme ou stratégie en place afin d'optimiser les visites, et ce, tel qu'indiqué précédemment en ce qui concerne le programme sur l'installation et la vérification du fonctionnement des avertisseurs de fumée.

Programme d'inspection périodique des risques plus élevés

Le programme d'inspection périodique des risques plus élevés (octobre 2020) vise à :

- Sensibiliser et informer les propriétaires, locataires ou occupants des bâtiments de tout danger relié aux incendies;
- S'assurer que les correctifs sont effectués suite à l'inspection des risques des bâtiments en conformité avec la réglementation adoptée par la Ville;
- Visiter chaque bâtiment à risque moyen, élevé ou très élevé tous les cinq (5) ans.

À cet effet, le programme détaille le processus d'inspection pour chacun des bâtiments inspectés:

- Consultation de l'historique du dossier;
- Prise du rendez-vous d'inspection;
- Inspection du bâtiment (environnement extérieur et environnement intérieur) :
 - Matériel et outils requis/recommandés;
 - Formulaire d'inspection avec les informations minimales requises.
- Rédaction de l'avis de non-conformité, le cas échéant;
- Saisie au système PL et validation de la catégorie de risque;
- Suivi d'inspection (non-conformité).

Dans le cadre de nos travaux, nous avons noté les éléments suivants en lien avec le programme d'inspection concernant l'inspection des risques plus élevés :

- La documentation des inspections, devant se faire par l'entremise d'un formulaire d'inspection papier, est souvent absente, le préventionniste utilisant le formulaire pour référence et non dans le but de formaliser l'inspection et les résultats de celle-ci. De plus, aucune documentation sur relative à l'inspection n'est saisie dans le système PL, tel que requis selon le programme d'inspection périodique des risques plus élevés, à l'exception des inspections pour lesquelles une non-conformité a été relevée, et ce, afin d'émettre l'avis au propriétaire ou à l'occupant.
- La documentation pertinente à l'inspection, lorsque disponible (formulaire d'inspection, avis, photos, etc.) est consignée soit dans un dossier papier ou sur un répertoire du réseau de la Ville, puisque la version du système PL utilisée par le SSI ne permet actuellement pas de gérer et supporter un tel volume. De plus, les photos prises lors de l'inspection ne sont pas identifiées et datées, et ce, tel que défini au programme d'inspection périodique des risques plus élevés.
- Aucune documentation présente permettant de démontrer qu'une visite a été réalisée afin de valider la mise en place des correctifs suite à un avis de non-conformité.

Prévention – Plans d'intervention

Le SSI, par l'entremise de son schéma, se doit d'appliquer un programme relatif aux plans d'intervention qui vise à élaborer et à mettre à jour un plan d'intervention, par un préventionniste, pour l'ensemble des bâtiments aux risques élevés et très élevés. Celui-ci est élaboré à la suite des inspections des bâtiments en question et vise à élaborer les stratégies dans le cas d'un éventuel incendie, permettant ainsi d'éviter l'improvisation sur les lieux d'un incendie⁴.

En 2023, selon le bilan présenté par la Ville, un total de 60 plans d'intervention a été réalisé au courant de l'année sur les 74 plans prévus, soit un taux de réalisation de 81 %.

Programme – Plan d'intervention préconçu

Le programme – Plan d'intervention préconçu (septembre 2019) détaille le processus pour l'élaboration ou la révision des plans d'intervention, soit :

- Les éléments obligatoires devant se retrouver dans le plan d'intervention;
- La périodicité de la mise à jour des plans d'intervention;
- Les requis relatifs à l'élaboration et la présentation d'un plan d'intervention;
- La mise en œuvre des plans d'intervention.

Dans le cadre de nos travaux, nous avons noté les éléments suivants en lien avec le programme relatif à la mise en place de plans d'intervention :

- Les plans d'intervention sont documentés par l'entremise du formulaire préconçu dans PL. Cependant, la documentation est incomplète et ne répond pas minimalement aux éléments obligatoires définis dans le programme, ce qui pourrait impacter négativement l'efficacité et l'efficience d'une intervention, et ainsi mettre en péril la sécurité des intervenants ou des citoyens;

⁴ Orientations du ministre de la Sécurité publique en matière de sécurité incendie.

- Le système de gestion des interventions incendie SURVI-Véhiculaire (« CAUCA ») est utilisé par le SSI, celui-ci servant à assurer l'échange d'informations importantes aux pompiers dans le cadre d'une intervention, incluant l'information à l'égard des plans d'interventions. Cependant, les plans d'interventions doivent être convertis en PDF et transférés manuellement dans le système, puisque le SSI ne possède pas le module permettant l'interface entre PL et CAUCA.

Volet intervention

Le volet intervention regroupe les activités réalisées en aval du risque, soit une fois qu'un incendie vient à se déclarer. Il est donc primordial pour un service de sécurité incendie de mettre en place les mesures nécessaires visant à assurer une intervention permettant de limiter l'impact d'un incendie.

Ces éléments sont⁵:

1. le délai d'intervention;
2. le personnel d'intervention;
3. les débits d'eau nécessaires;
4. les équipements d'intervention, dont plus particulièrement ceux destinés au pompage et au transport de l'eau.

Les sous-objectifs du volet intervention analysés ci-dessous visent l'acheminement des ressources, les véhicules d'intervention ainsi que les équipements d'intervention.

L'acheminement des ressources est un élément clé visant à déployer les ressources nécessaires dans les délais requis afin d'intervenir lors d'un incendie avant que celui-ci atteigne son point d'embrassement.

Intervention – Acheminement des ressources

L'acheminement des ressources constitue un élément critique afin d'assurer la disponibilité des ressources nécessaires, dans les délais prévus, lorsqu'il y a un incendie sur le territoire. Le nombre de ressources à déployer sur les lieux d'un incident variera en fonction des particularités du secteur visé, du bâtiment visé et du niveau de risque associé à celui-ci, ainsi que du type d'intervention, pour ainsi maximiser les chances de circonscire l'incendie dans le meilleur délai possible.

Le SSI a développé un ensemble de protocoles d'intervention visant à répondre à toute situation. Ainsi, pour chaque protocole d'intervention appliqué en fonction de l'appel d'urgence reçu, le nombre de ressources, de quelle(s) caserne(s) seront déployée(s) ces ressources et l'équipement requis seront prédéterminés et configurés dans PL.

En ce qui concerne la force de frappe, la Ville se doit de :

- déployer huit (8) pompiers pour les risques faibles et moyens, dix (10) pompiers pour les risques élevés et très élevés;
- respecter le temps de réponse de 15 minutes, soit la durée qui s'écoule entre le moment de la transmission de l'alerte au SSI et celui de l'arrivée de la force de frappe complète sur les lieux de l'incendie;
- assurer un débit d'eau de 1 500 l/min pour 30 minutes et fournir les véhicules nécessaires en fonction du réseau d'aqueduc en place.

⁵ Orientations du ministre de la Sécurité publique en matière de sécurité incendie.

Lors de la réception de l'appel d'urgence, en fonction du protocole d'intervention étant déployé, les ressources correspondantes seront contactées par l'entremise de CAUCA afin de répondre à l'appel.

En 2022 et 2023, selon le bilan présenté par la Ville, celle-ci n'a pas rencontré le minimum de 90 % des appels avec force de frappe atteinte (voir Tableau 2 ci-dessous).

Tableau 2 – Bilan des appels avec force de frappe requise et atteinte – 2023

	Faible	Moyen	Élevé	Très élevé	TOTAL
Nombre d'appels avec force de frappe requise	9	0	1	2	12
Force de frappe atteinte	7	0	1	1	9
Taux (réalisées/prévues)	78 %	S/O	100 %	50 %	75 %

Dans le cadre de nos travaux, nous avons noté les éléments suivants en lien avec l'acheminement des ressources :

- Nous avons noté la mise en place de protocoles d'intervention spécifiques à chacun des bâtiments sur le territoire du SSI, ces protocoles d'interventions prenant en considération une multitude de facteurs tels que le niveau de risque du bâtiment, sa localisation, le plan d'intervention en place, les inspections et interventions passées, etc.;
- Les informations au système CAUCA doivent être à jour afin de maximiser le succès des interventions (c.-à-d. plans d'intervention spécifiques). En ce qui concerne les autres informations transférées entre PL et CAUCA, la mise à jour de l'information de PL vers CAUCA se fait uniquement aux 3 mois, ce qui pourrait avoir un impact négatif sur la qualité de l'information disponible lors d'une intervention.
- Le système CAUCA ne permet pas de calculer avec exactitude la force de frappe, celle-ci devant être recalculée manuellement. En effet, le temps de mobilisation et le temps de déplacement calculés par le système ne tiennent pas compte de l'atteinte de la force de frappe, utilisant :
 - le temps de départ du premier véhicule de la caserne, et ce, sans égard à l'atteinte de la force de frappe, pour calculer le temps de mobilisation;
 - le temps d'arrivée sur les lieux de l'incendie du premier véhicule, et ce sans égard de l'atteinte de la force de frappe, pour calculer le temps de déplacement;
- La structure actuelle du SSI ne permet pas une gestion optimale des activités liées à l'acheminement des ressources dans le but de rencontrer les objectifs en matière de force de frappe à la Ville (voir section 3.1.2 – Gestion des ressources).

Intervention – Véhicules et les équipements d'intervention

La Ville se doit de rendre un service de qualité en ce qui concerne la sécurité incendie afin d'intervenir rapidement et efficacement lors d'un appel d'urgence. Pour ce faire, il est important pour la Ville de détenir un nombre suffisant de véhicules et d'équipements, ceux-ci en bon état. En effet, les actifs mis à la disposition des pompiers peuvent avoir un impact sur l'efficacité des interventions de ceux-ci.

À cet égard, le MSP a produit le Guide d'application des exigences relatives aux véhicules et accessoires d'intervention. Ce guide a pour objectif d'assurer un niveau de performance minimal et de rendre conforme aux normes la flotte de véhicules utilisés pour contrer les incendies.

La MRC a donc produit un programme d'inspection et d'entretien des véhicules d'intervention (août 2019), ainsi qu'un programme d'inspection et d'entretien des équipements d'intervention (août 2019), s'inspirant des recommandations du fabricant, des normes en vigueur et des dispositions contenues dans le Guide d'application des exigences relatives aux véhicules et accessoires d'intervention.

Programme d'inspection et d'entretien des véhicules d'intervention

Objectifs du programme :

- Améliorer la sécurité des intervenants du SSI utilisant les véhicules ainsi que celle des citoyens;
- Assurer la conformité et le bon fonctionnement des véhicules;
- Se conformer aux lois et aux normes établies et suivre les recommandations des fabricants.

À cet effet, le programme détaille les exigences et les activités à réaliser en ce qui a trait à l'inspection et l'entretien des véhicules d'intervention, soit :

- Le programme de vérification mécanique obligatoire de la SAAQ qui comprend :
 - La Ronde de sécurité;
 - L'entretien mécanique obligatoire;
 - La vérification mécanique périodique obligatoire;
 - Le programme d'entretien préventif (PEP) alternatif;
 - Le contrôle sur route de l'état mécanique du véhicule (non testé puisque sous la responsabilité de la SAAQ).
- Essais annuels obligatoires.
- Règles lors de l'acquisition d'un véhicule neuf, lors de l'acquisition d'un véhicule d'occasion ainsi que les règles sur les véhicules existants.

La Ville possède une flotte de sept véhicules. La performance et la disponibilité de ces véhicules sont primordiales afin que le SSI puisse offrir un service de qualité et assurer la sécurité des citoyens.

Selon les orientations du ministre de la Sécurité publique en matière de sécurité incendie, il est recommandé qu'un véhicule de première intervention ait moins de quinze ans, qu'il soit placé en réserve pour une période additionnelle de cinq ans pour ensuite être remisé.

Tableau 3 – Véhicules d'intervention – SSI

N° véhicule	Type de véhicule	Année	+ 15 ans
#668	Autopompe / Citerne	2006	Oui
#644	Camion échelle	2009	Oui
#657	Fourgon de service	2016	Non
#680	Véhicule utilitaire	2005	Oui
#683	Véhicule utilitaire	2013	Non
#622	Autopompe	2007	Oui
#681	Véhicule utilitaire	2021	Non

Nous pouvons constater, selon les informations obtenues à l'égard des véhicules d'intervention, que la flotte de véhicules du SSI est vieillissante, considérant que quatre des sept véhicules ont 15 ans et plus, ce qui va à l'encontre des orientations du ministre de la Sécurité publique. Il est à noter que la Ville a procédé à l'acquisition d'un nouveau véhicule autopompe en 2024, celui-ci n'étant pas encore réceptionné en date du présent rapport. De plus, il est prévu de procéder à l'acquisition d'un camion-citerne (remplacement du véhicule #668), et ce, en 2026.

Programme de vérification mécanique obligatoire

En tant que propriétaire et exploitant de véhicules routiers de service d'incendie, ceux-ci doivent rencontrer certaines exigences en matière de vérifications mécaniques obligatoires. En effet, les véhicules d'intervention du SSI sont soumis à des procédures d'entretien et de vérification mécaniques obligatoires définies dans le Règlement sur les normes de sécurité des véhicules routiers qui découle du Code de la sécurité routière.

Ronde de sécurité

Tel que spécifié au Programme d'inspection et d'entretien des véhicules d'intervention, une ronde de sécurité du véhicule d'un service d'incendie doit être effectuée au cours des 24 heures précédant une sortie ou au retour du véhicule en caserne. Lorsqu'un véhicule demeure en caserne, celle-ci doit être effectuée au moins une fois aux 7 jours. Pour chaque véhicule lourd, une copie du formulaire relatif à la ronde de sécurité doit être conservée pendant une période d'au moins 6 mois et le SSI doit faire réparer toute défectuosité dans les délais prévus, soit 48 heures pour une défectuosité mineure et avant de remettre le véhicule sur la route pour une défectuosité majeure.

Selon les travaux réalisés sur un échantillon de véhicules, nous n'avons relevé aucune non-conformité en ce qui concerne les rondes de sécurité.

Entretien mécanique obligatoire

L'entretien mécanique obligatoire vise l'ensemble des véhicules lourds du SSI et doit être réalisé au minimum aux 6 mois, afin d'assurer de maintenir ceux-ci en bon état de fonctionnement. Une fiche d'entretien doit être complétée pour chacun des entretiens réalisés, inclure l'information indiquée au Programme d'inspection et d'entretien des véhicules d'intervention alors que les fiches doivent être conservées pour 2 ans.

Selon les travaux réalisés sur un échantillon de véhicules, nous avons relevé les éléments suivants en ce qui concerne les entretiens mécaniques obligatoires :

- Bien que les travaux d'entretien et de réparation des véhicules sont consignés dans une « fiche de véhicule », l'entretien mécanique, incluant la liste des éléments vérifiés avec la mention « conforme » ou « non conforme » n'est pas consignée dans une fiche d'entretien, et ce, conformément aux exigences du programme d'inspection et d'entretien des véhicules d'intervention.
- Selon la « fiche de véhicule » des véhicules sélectionnés, l'entretien mécanique obligatoire est réalisé annuellement alors que celui-ci doit être effectué au moins une fois tous les 6 mois.

Vérification mécanique périodique obligatoire / Programme d'entretien préventif (PEP)

Le PEP permet à la Ville de se substituer à la vérification mécanique périodique obligatoire des véhicules du SSI. Le PEP permet de s'assurer que les véhicules sont sécuritaires en tout temps et celui-ci est pris confié à un sous-traitant. Le PEP consiste en des inspections PEP périodiques, planifiées, obligatoires et exigées par la SAAQ. Elles doivent être effectuées tous les six mois (juin et décembre en ce qui concerne les véhicules du SSI de la Ville). Une non-conformité en ce qui concerne le PEP pourrait avoir un impact sur la cote de sécurité de la Ville émise par la SAAQ et entraîner une interdiction de mettre en circulation ou d'exploiter un véhicule se qualifiant au PEP si la cote n'est pas satisfaisante.

Nous avons noté, dans le cadre de nos travaux, que les fréquences minimales établies pour les véhicules testés avaient été respectées en ce qui concerne le PEP relatif à 2023. Cependant, en ce qui concerne les défauts identifiés, aucune documentation n'était disponible démontrant que les réparations requises ont été réalisées, et ce, en temps opportun.

Programme d'inspection et d'entretien des équipements d'intervention

Les pompiers du SSI, dans le cadre normal de leurs activités, utilisent de l'équipement de protection (c.-à-d. appareil de protection respiratoire, casque, habit de combat, gants, etc.) ainsi que d'autres équipements d'intervention (c.-à-d. boyaux, échelles, caméras thermiques, lances d'incendie, cordes, harnais, pinces de désincarcération, etc.).

Considérant que le SSI intervient dans des situations d'urgence, il est important que ces équipements soient en bon état, que le SSI en détienne une quantité suffisante et que ceux-ci soient conformes aux normes applicables, et ce, afin d'intervenir de manière optimale lors de telles situations.

Objectifs du programme :

- Améliorer la sécurité des intervenants qui utilisent les équipements;
- Assurer la conformité et le bon fonctionnement des équipements;
- Se conformer aux lois et normes établies ainsi qu'aux recommandations des fabricants.

À cet effet, le programme détaille les exigences et les activités minimales à réaliser en ce qui a trait à l'inspection et l'entretien des équipements d'intervention (pompes portatives, appareils de protection respiratoire isolants et autonomes, bouteilles d'air comprimé respirable, vêtements de protection pour le combat d'incendies de structure et de proximité, casque de protection incendie, gants de protection incendie, cagoule de protection incendie, bottes de protection incendie, défibrillateur externe automatisé (DEA), équipement médical de premiers soins, habit de sauvetage sur glace, embarcation de sauvetage gonflable, échelle portative, lance, tuyau, etc.

Selon les informations recueillies, le SSI possède un inventaire de l'ensemble des équipements d'intervention consigné dans PL, incluant l'historique des réparations, maintenances, essais, assignations, etc., pour chacun de ceux-ci.

Cependant, nous avons noté pour 11 des 22 équipements testés, qu'aucune inspection ou maintenance n'avait été réalisée et/ou documentée, et ce, tel que défini au programme d'inspection et d'entretien des équipements d'intervention.

3.1.2. Gestion des ressources

La mise en place d'une structure optimale avec un nombre de ressources suffisant est un élément critique afin de permettre au SSI de rencontrer ses diverses obligations et surtout d'assurer la sécurité des citoyens en cas d'incendie.

Le SSI est composé de 24 ressources disponibles pour les interventions, dont 2 d'entre elles sont des ressources à temps plein et 22 à temps partiel. L'ensemble des pompiers à l'emploi du SSI sont donc des employés à temps partiel, ce qui constitue un enjeu pour le SSI, et ce, considérant les facteurs suivants :

- Étant sur appel, ceux-ci ont majoritairement un deuxième emploi, ce qui peut avoir un impact direct sur le niveau de mobilisation lors d'un appel d'urgence, considérant les obligations de l'emploi principal de ceux-ci;
- La conciliation travail-famille est une valeur de plus en plus présente pour la génération arrivant sur le marché du travail, ayant un impact sur la rétention des pompiers à temps partiel et la capacité de mobiliser ceux-ci les soirs et les fins de semaine;
- L'Association des gestionnaires en sécurité incendie et civile du Québec a publié en 2023 les résultats d'une étude sur les enjeux de relève chez les pompiers indiquant que 65 % des municipalités de 50 000 habitants et moins ont des enjeux de relève et qu'au cours des 20 dernières années, le nombre de pompiers volontaires et à temps partiel a chuté de 19 %⁶;

De plus, selon le Tableau 4 ci-dessous, nous pouvons constater que le nombre de ressources au SSI a légèrement diminué depuis 2019. Cependant, la population de la Ville a augmenté de plus de 15 % depuis 2019 alors que le nombre de bâtiments a augmenté de plus de 20 %. Une telle augmentation, combinée aux augmentations prévues au cours des prochaines années à la Ville, pourrait avoir un impact sur la capacité de la Ville à rencontrer ses objectifs du schéma avec la structure actuelle du SSI.

Tableau 4 – Ressources de 2019 à 2023⁷

	2019	2020	2021	2022	2023
Population	9 361	9 604	10 036	10 531	10 889
Nombre de bâtiments	4 851	4 914	5 300	5 471	5 857
Pompiers	28	25	21	24	24

⁶ <https://www.acsiq.qc.ca/cms/images/etincelle/2023/rapport-releve.pdf>

⁷ Données obtenues par le SSIB (non auditées).

En ce qui concerne l'aspect mobilisation des ressources lors d'un appel d'urgence, nous avons obtenu les statistiques suivantes à l'égard de la mobilisation des ressources à l'égard des appels ayant nécessité l'intervention du SSI¹⁸ :

Tableau 5 – Mobilisation des ressources – 2021 à 2023

	2021		2022		2023	
Nombre d'assignations aux effectifs du SSI	4 134		4 602		5 143	
Présences	2 226	53,8 %	2 203	47,9 %	2 674	52,0 %
Absences justifiées	170	4,1 %	57	1,2 %	42	0,8 %
Absences non justifiées	1 738	42,1 %	2 342	50,9 %	2 427	47,2 %

Le Tableau 5 ci-dessus démontre qu'en 2021, 2022 et 2023 les pourcentages de ressources s'étant mobilisées sur les appels variaient entre 47,9 % et 53,8 %, et ce, en moyenne. Il y a donc près d'un pompier à temps partiel sur deux qui ne se présente pas lors d'un appel, ce qui a un impact direct sur la capacité du SSI à rencontrer ses objectifs en matière de force de frappe lors de l'acheminement des ressources.

En ce qui concerne les activités de prévention, le SSI rencontre également certaines difficultés à rencontrer les objectifs établis puisqu'il est de plus en plus difficile d'obtenir les ressources nécessaires pour des activités telles que la vérification des risques faibles (programme sur l'installation et la vérification du fonctionnement des avertisseurs de fumée) ou de sensibilisation du public. De plus, le préventionniste du SSI doit procéder à un nombre croissant d'inspections des risques plus élevés et à l'élaboration ou à la révision des plans d'intervention correspondants. Le Tableau 6 ci-dessous présente le temps moyen pour réaliser ces inspections/plans d'intervention, incluant la réalisation de l'activité ainsi que la documentation de celle-ci⁸.

Tableau 6 – Temps estimés - Inspections des risques plus élevés et plans d'intervention

	Risque Moyen	Risque Élevé	Risque Très élevé
Inspection (par bâtiment)	3,5 heures	5 heures	8,5 heures
Plan d'intervention (par bâtiment)	N/A	4 à 8 heures	8 heures et plus

⁸ Selon les informations présentées au programme d'inspection périodique des risques plus élevés ainsi qu'au programme – Plan d'intervention préconçu.

Tableau 7 – Temps estimés – Inspections des risques plus élevés et plans d'intervention (2023)⁹

	Risque Moyen	Risque Élevé	Risque Très élevé	Total
Inspections à réaliser (schéma) ¹⁰	143	129	23	295
Inspections réalisées (schéma)	193	173	31	397
Plans d'intervention à réaliser (schéma) ¹¹	N/A	91	11	102
Plans d'intervention réalisés (schéma)	N/A	82	9	91
Temps estimé (à réaliser)	500,5 hrs	1 191 hrs ¹²	283,5 hrs ¹³	1 975 hrs
Temps estimé (réalisés)	675,5 hrs	1 357 hrs ¹⁴	335,5 hrs ¹⁵	2 368 hrs

Selon les données présentées au Tableau 7 ci-dessus, considérant les heures normales annuelles d'un employé à 1 820 heures¹⁶, combiné aux 250 heures dédiées en réponse à des appels au courant de l'année 2023, nous pouvons constater que le SSI n'a pas la capacité actuellement nécessaire afin de réaliser ses activités de prévention selon les exigences du schéma, et ce, considérant les enjeux relevés précédemment à l'égard de la documentation des inspections / plans d'intervention, ainsi qu'à l'atteinte des objectifs ciblés au schéma pour l'élaboration ou la révision des plans d'intervention.

La direction du SSI et la direction de la Ville souhaitent entamer une réflexion sur la structure organisationnelle du SSI, évaluant entre autres la structure ou les changements de structures des villes avoisinantes. De plus, le SSI a présenté à la direction générale, en juillet 2024, une demande visant à embaucher un cadre intermédiaire à temps plein afin d'appuyer la direction du service dans sa gestion administrative, incluant la révision des pratiques existantes et la mise en place des nouvelles orientations suite à la refonte du schéma (analyse approfondie des risques et du déploiement des ressources sur le territoire, révision des protocoles, gestion des équipements et de leur maintenance, gestion de la formation et du programme de maintien des compétences, gestion de la prévention, etc.). Cette demande sera analysée par le conseil municipal dans le cadre de la planification budgétaire 2025.

⁹ Farnham et Sainte-Sabine

¹⁰ Au prorata des inspections réalisées.

¹¹ Au prorata des plans d'intervention élaborés/révisés.

¹² Plans d'intervention estimés à 6 heures moyen.

¹³ Plans d'intervention estimés à 6 heures moyen.

¹⁴ Plans d'intervention estimés à 8 heures moyen.

¹⁵ Plans d'intervention estimés à 8 heures moyen.

¹⁶ 35 heures par semaine sur une période de 52 semaines.

Cependant, en date du présent rapport, la Ville n'a pas procédé à une évaluation formelle de ses besoins, et ce, considérant des facteurs tels que le développement et la croissance de la Ville, la capacité financière de la Ville, les investissements requis au niveau du SSI, l'impact sur la sécurité des citoyens et sur le niveau de service, les exigences du schéma de couverture de risques présentement en refonte ainsi qu'aux enjeux reliés à une structure basée exclusivement sur des ressources à temps partiel.

4. Conclusion

Dans un contexte où la Ville a présentement de la difficulté à rencontrer les objectifs établis dans son schéma de couverture de risques, combiné au fait que la Ville est en pleine croissance, ce qui aura une incidence directe sur le schéma de couverture de risques et les ressources nécessaires afin de se conformer à celui-ci, la Ville doit donc mettre en place les mesures et les ressources nécessaires pour une gestion efficace et efficiente de son service de sécurité incendie.

Ce mandat de VOR visait donc à évaluer si le Service de sécurité incendie était géré de manière efficace et efficiente, et ce, conformément aux règles en vigueur. En conclusion, bien que le Service de sécurité incendie soit actuellement fonctionnel et que celui-ci rencontre partiellement son schéma de couverture de risques, celui-ci pourrait, à notre avis, faire l'objet d'améliorations significatives et d'optimisation des ressources de la Ville.

Le tableau ci-dessous fait état de nos conclusions, constats et recommandations, et ce, pour chacun des critères d'audit évalués :

Critère 1 - Gestion des activités du Service de sécurité incendie – Des mécanismes sont en place afin d'assurer une gestion efficace du schéma de couverture de risques par l'entremise des activités en prévention, et dans la gestion des secours et des interventions en sécurité incendie.	
Conclusion :	
Le SSI a mis en place différents mécanismes afin d'atteindre les différents objectifs visés par son schéma de couverture de risques. Cependant, nous pouvons conclure que les mécanismes en place pourraient être optimisés afin d'assurer une gestion efficace et efficiente des activités en prévention, et dans la gestion des secours et des interventions en sécurité incendie, et ce, afin de rencontrer l'ensemble de ses objectifs au schéma.	
Constats	Recommandations
<i>(2023-01) Prévention – Installation et vérification du fonctionnement des avertisseurs de fumée.</i>	
<ul style="list-style-type: none">■ Nous avons noté certaines anomalies en ce qui concerne les données déclarées à l'égard des visites réalisées, soit certaines visites réalisées ayant été déclarées en double au rapport annuel et certaines visites pour lesquelles une visite n'aurait pas dû être comptabilisée.■ Nous avons noté que le suivi (rappel) suite à l'émission d'un avis d'anomalie(s) doit être effectué manuellement par le SSI, ce qui n'est pas optimal.■ Nous avons noté que la planification actuelle des visites n'est pas optimale, considérant que dans plus de 35 % des visites réalisées, le propriétaire ou l'occupant n'est pas présent afin de réaliser le programme de vérification.	<ul style="list-style-type: none">■ Nous recommandons à la Ville de mettre en place certains mécanismes de validation des données extraites de PL, et ce, aux fins de reddition de comptes au rapport annuel du SSI.■ Nous recommandons au SSI d'optimiser son utilisation de PL en s'assurant d'exploiter l'ensemble des fonctionnalités lui permettant d'automatiser le processus de documentation et de suivi des visites.■ Nous recommandons au SSI de définir et revoir sa stratégie relative aux visites à réaliser afin d'optimiser le taux de réussite (présence du propriétaire ou de l'occupant) et d'y inclure, lorsque pertinent, une 2^{ième} visite afin de valider la mise en place des correctifs suite à l'émission d'un avis d'anomalie(s).

- Nous avons noté que le SSI se base uniquement sur la confirmation du propriétaire ou de l'occupant pour la mise en place des correctifs suite à l'émission d'un avis d'anomalie(s), alors qu'il pourrait être pertinent, dans certains cas, de procéder à une visite de validation de la mise en place des correctifs demandés.

(2023-02) Prévention – Inspection des risques plus élevés.

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Nous avons noté certaines anomalies en ce qui concerne les données déclarées à l'égard des inspections réalisées, soit certaines inspections pour lesquelles le propriétaire ou l'occupant était absent et pour lesquelles une inspection n'aurait pas dû être comptabilisée. ■ Nous avons noté que le SSI n'a aucun mécanisme ou stratégie en place afin d'optimiser les visites d'inspection. ■ Nous avons noté que la documentation des inspections est souvent absente et que lorsque celle-ci est documentée, elle n'est pas saisie dans PL, tel que requis selon le programme d'inspection périodique des risques plus élevés, à l'exception des inspections pour lesquelles une non-conformité a été relevée, et ce, afin d'émettre l'avis au propriétaire ou à l'occupant. ■ Nous avons noté que la documentation pertinente à l'inspection, lorsque disponible est consignée soit dans un dossier papier ou sur un répertoire du réseau de la Ville, puisque la version de PL utilisée par le SSI ne permet actuellement pas de gérer et supporter un tel volume. De plus, les photos prises lors de l'inspection ne sont pas identifiées et datées, et ce, tel que défini au programme d'inspection périodique des risques plus élevés. ■ Nous avons noté qu'il n'y avait aucune documentation présente permettant de démontrer qu'une visite a été réalisée afin de valider la mise en place des correctifs suite à un avis de non-conformité. | <ul style="list-style-type: none"> ■ Nous recommandons à la Ville de mettre en place certains mécanismes de validation des données extraites de PL, et ce, aux fins de reddition de comptes au rapport annuel du SSI. ■ Nous recommandons au SSI de définir et revoir sa stratégie relative aux visites d'inspections à réaliser afin d'optimiser le processus d'inspection. ■ Nous recommandons au SSI de procéder à une documentation complète et formelle pour l'ensemble des inspections réalisées, et ce, conformément au programme d'inspection périodique des risques plus élevés. ■ Nous recommandons au SSI d'optimiser son utilisation de PL en s'assurant d'exploiter l'ensemble des fonctionnalités lui permettant d'automatiser le processus de documentation des inspections. |
|---|---|

(2023-03) Prévention – Plans d'intervention.

- Nous avons noté que la documentation des plans d'intervention était incomplète et ne répondait pas minimalement aux éléments obligatoires définis dans le programme.
- Nous avons noté que les systèmes CAUCA et PL ne permettent actuellement pas une gestion efficace et efficiente de l'information requise relative aux interventions du SSI.
- Nous recommandons au SSI de procéder à une documentation complète et formelle pour l'ensemble des plans d'intervention réalisés, et ce, conformément au programme – Plan d'intervention préconçu.
- Nous recommandons au SSI de revoir ses besoins à l'égard des systèmes CAUCA et PL et d'envisager la mise à jour de ces systèmes et/ou l'ajout de modules ou fonctionnalités visant à optimiser l'utilisation de ceux-ci.

(2023-04) Intervention – Acheminement des ressources.

- Nous avons noté que la mise à jour des informations de PL à CAUCA se fait uniquement aux 3 mois, ce qui pourrait avoir un impact négatif sur la qualité de l'information disponible lors d'une intervention.
- Nous recommandons au SSI de revoir ses besoins à l'égard des systèmes CAUCA et PL et d'envisager la mise à jour de ces systèmes et/ou l'ajout de modules ou fonctionnalités visant à optimiser l'utilisation de ceux-ci.
- Nous avons noté que CAUCA ne permet pas de calculer avec exactitude la force de frappe, celle-ci devant être recalculée manuellement.

(2023-05) Général – Volet prévention et intervention.

- La structure actuelle du SSI ne permet pas une gestion optimale des activités reliées au volet prévention ainsi qu'au volet intervention.
- Voir recommandations au critère 2.

(2023-06) Intervention – Véhicules et équipements d'intervention.

- Nous avons noté, pour plusieurs équipements testés, qu'aucune inspection ou maintenance n'avait été réalisée et/ou documentée, et ce, tel que défini au programme d'inspection et d'entretien des équipements d'intervention.
- Nous recommandons au SSI de revoir ses processus relatifs à l'inspection et la maintenance des équipements d'intervention, ainsi qu'à la documentation de celles-ci, et ce, conformément au programme d'inspection et d'entretien des équipements d'intervention.
- Nous avons noté, pour les véhicules d'intervention testés, que la documentation relative à l'entretien mécanique obligatoire et au programme d'entretien préventif (PEP) n'était pas conforme au programme d'inspection et d'entretien des véhicules d'intervention. De plus, en ce qui concerne l'entretien mécanique obligatoire, il a réalisé annuellement alors que celui-ci devrait être effectué au moins tous les 6 mois.
- Nous recommandons à la Ville de revoir ses processus relatifs à l'inspection et l'entretien des véhicules d'intervention, ainsi qu'à la documentation de ceux-ci, et ce, conformément au programme d'inspection et d'entretien des véhicules d'intervention.

Critère 2 – Gestion des activités du Service de sécurité incendie – Des mécanismes sont en place afin de s’assurer que la Ville dispose des ressources nécessaires lui permettant de rencontrer ses obligations actuelles et futures.

Conclusion :

La direction de la Ville et du SSI a entamé une réflexion sur la structure organisationnelle de son SSI au cours des derniers mois. Cependant, la Ville n’a à ce jour mis aucun mécanisme en place afin de déterminer les ressources nécessaires lui permettant de rencontrer ses obligations actuelles et futures.

Constats	Recommandations
<i>(2023-07) Structure du SSI.</i>	
<ul style="list-style-type: none">■ La structure actuelle du SSI ne permet pas à la Ville de rencontrer les objectifs à l’égard de son schéma, considérant que l’ensemble des pompiers à l’emploi du SSI sont des employés à temps partiel.	<ul style="list-style-type: none">■ Nous recommandons à la Ville de procéder à une évaluation formelle de ses besoins en matière de ressources et l’analyse des différents scénarios de structure du SSI afin de permettre une prise de décision éclairée tenant compte de l’ensemble des facteurs et critères quantitatifs et qualitatifs pertinents, et ce, aux fins de présentation à la direction générale et au conseil municipal de la Ville.■ Nous recommandons à la Ville de revoir sa structure organisationnelle, incluant, le cas échéant, l’embauche de pompiers à temps plein, celle-ci étant basée sur les résultats de son évaluation des besoins en matière de ressources humaines.

5. Objectif et critères d'audit

5.1. OBJECTIF

S'assurer que le Service de sécurité incendie est géré de manière efficace et efficiente, et ce, conformément aux règles en vigueur.

5.2. CRITÈRES D'AUDIT

Gestion des activités du Service de sécurité incendie :

- Des mécanismes sont en place afin d'assurer une gestion efficace du schéma de couverture de risques par l'entremise des activités en prévention, et dans la gestion des secours et des interventions en sécurité incendie;
- Des mécanismes sont en place afin d'assurer que la Ville dispose des ressources nécessaires lui permettant de rencontrer ses obligations actuelles et futures.



rcgt.com



Raymond Chabot
Grant Thornton

Certification | Fiscalité | Conseil