



ÉTUDE DE CAS : SOLUTIONS DE SÉCURITÉ

« Les Commissionnaires met tout en œuvre pour répondre à nos besoins et déploie des professionnels de la sécurité qui, en plus d'assurer la protection des lieux, cadrent parfaitement avec notre culture universitaire. Dans l'ensemble, ils nous offrent un excellent service. »

M. Garry Appleton

GESTIONNAIRE, SÉCURITÉ ET STATIONNEMENT, SERVICE DE SÉCURITÉ DU CAMPUS - UBC OKANAGAN



OKANAGAN

UBC OKANAGAN - APERÇU

- > Population étudiante : Environ 5 400
- > Corps professoral et personnel : Environ 700
- > Facultés : 7
- > Résidences universitaires : 1 100 résidences pour personnes seules
- > Dimension du campus : 260 acres (105 hectares)
- > Bâtiments : 46 400 m² (0,5 million pi²) en 2005 qui passeront à 139 000 m² (1.5 million pi²) d'ici 2010.



<http://web.ubc.ca/okanagan>

UBC OKANAGAN

UBC Okanagan ouvrait ses portes en 2005 en réponse aux besoins académiques, économiques, sociaux, et culturels d'une région en pleine croissance afin de favoriser l'accès à un diplôme reconnu à l'échelle internationale, soit celui de l'UBC. Aujourd'hui, UBC Okanagan (UBC O) commande le respect et la reconnaissance d'un important centre d'enseignement et de recherche. L'université entend répondre aux besoins en matière d'études supérieures d'environ 7 500 étudiants de la vallée de l'Okanagan, de la province, du Canada, et de l'étranger.

Les écoles et les facultés de l'UBC O comprennent : Irving K. Barber School of Arts and Sciences, Creative and Critical Studies, Education, Engineering, Graduate Studies, Health and Social Development, et Management. Misant sur sa réputation de « communauté d'apprentissage chaleureuse », UBC Okanagan s'est engagée à favoriser les petites classes, l'apprentissage par l'expérience, l'implication communautaire, et l'accès direct aux activités de recherche.

LE DÉFI

UBC Okanagan connaît une période d'évolution et de croissance constante propulsée par une demande soutenue. Par conséquent, le gouvernement de la province et les donateurs privés apportent une importante contribution financière dans le but de soutenir la création de nouveaux programmes, les centres de recherche, et les grands projets de construction.

Selon Garry Appleton, Gestionnaire, Sécurité et stationnement, Sécurité du campus, « UBC Okanagan s'est engagée à fournir un environnement sûr et sécuritaire aux étudiants, aux enseignants et aux membres du personnel. Nous reconnaissons en outre que la sécurité c'est beaucoup plus que l'ouverture et la fermeture des portes. Nous devons nous doter de technologies et de programmes de sécurité d'avant-garde. Les hommes et les femmes que nous recrutons pour notre équipe de sécurité doivent souscrire à notre concept de sécurité "nouvel âge" qui exige des capacités d'adaptation et de réflexion prospective. »

« Il ne faut pas non plus oublier le volet de relations communautaires qui exige la capacité de s'intégrer à une culture universitaire tout à fait unique, précise M. Appleton. L'environnement universitaire est constitué de gens de tous les horizons—étudiants, personnel et enseignants qui représentent un éventail complet de valeurs, d'objectifs et de causes. Les membres de l'équipe de sécurité de l'UBC O doivent être capables d'intervenir auprès de toutes sortes de personnes et de répondre à des attentes toujours croissantes. Autrement, ils ne tiendront pas le coup. »

« L'université traverse actuellement une immense phase de construction pour faire de la place pour les milliers d'étudiants supplémentaires attendus d'ici quelques années, souligne M. Appleton. Étant en pleine croissance, l'UBC O a beaucoup à planifier et à faire. Par conséquent, lorsque l'université impartit des fonctions, elle doit impérativement faire équipe avec des professionnels fiables et polyvalents capables de nous aider à relever ces défis et d'autres. »

(suite à la page suivante)



(suite de la page précédente)

LA SOLUTION

Selon M. Appleton, il y a 15 ans, il n'y avait pas plus que trois entreprises de sécurité dans la région. Aujourd'hui, une bonne douzaine d'entreprises se disputent les contrats. L'UBC O a eu recours à un processus de soumissions pour choisir un fournisseur de services de sécurité privée. Les soumissions devaient couvrir des services de sécurité précis, des options, ainsi que des exigences connexes. « *Les Commissionnaires* n'était pas le plus bas soumissionnaire, affirme M. Appleton, mais l'entreprise a gagné le contrat sur la foi d'une proposition qui se démarquait clairement des autres. »

Aujourd'hui, un petit détachement de commissionnaires remplit un nombre de fonctions : premiers répondants/secourisme (niveau 2), contrôle d'accès, soutien aux activités de contrôle du stationnement, et patrouilles régulières. De plus, les commissionnaires patrouillent les chantiers de construction et contribuent au bien-être des étudiants, des enseignants, et du personnel en participant au programme « Walk Safe ». Nous leur confions également des projets de sécurité spéciaux au besoin.

« Notre objectif premier est de veiller à la sécurité de la population, des biens, et des données de l'UBC O, souligne Darrel O'Shaugnessy, Gestionnaire de l'Intérieur-Sud, *Les Commissionnaires*. Nos commissionnaires, étant formés selon les normes nationales, remplissent toutes les fonctions de premiers répondants—gestion des comportements suspects, urgences médicales, surveillance des manifestations, patrouilles des chantiers de construction, etc. Fidèles à notre engagement à offrir des services conformes aux priorités de nos clients, nous cherchons sans cesse des moyens de renforcer notre collaboration. Par exemple, lors du remplacement d'un superviseur de site, nous avons invité un représentant de l'UBC O à participer au processus d'entrevue. Le client a ainsi eu l'occasion d'examiner les huit candidats et de constater l'engagement du comité de sélection quant au choix d'un candidat ayant un profil qui correspond parfaitement aux impératifs de sécurité de l'université et à la culture du campus. Nous tenons énormément à notre relation de travail avec l'UBC O et nous sommes fiers de contribuer à la croissance et au succès de l'université.

LES RÉSULTATS



« *Les Commissionnaires* subvient à nos besoins de sécurité depuis 2006. Cette présence sur notre campus leur permet de témoigner eux-mêmes de la croissance et de l'évolution du campus de l'UBC O et de la communauté avoisinante, souligne M. Appleton. D'après mon expérience, les commissionnaires sont toujours ouverts aux suggestions. Ils ont également adapté leurs politiques opérationnelles aux nôtres et ils font preuve d'une grande souplesse quant à leur capacité de collaborer avec d'autres entreprises de sécurité. Du plus haut au plus bas échelon, les commissionnaires sont ouverts, honnêtes, prévenants, et profondément dévoués. »

« Les commissionnaires s'acquittent admirablement de leurs fonctions sur le site de l'UBC Okanagan et je renouvelerai volontiers leur contrat », ajoute M. Appleton.