



ÉTUDE DE CAS : SOLUTIONS DE SÉCURITÉ INTÉGRALES

« L'expérience militaire que possèdent plusieurs commissionnaires fait en sorte qu'ils comprennent très bien notre axe primaire d'intervention—soit la prévention des incidents avant qu'ils ne se produisent. Ce vécu leur donne l'expérience nécessaire pour répondre à tout genre de situation de prévention et de sécurité. »

M. Paul Naud

DIRECTEUR, Service de sécurité et de prévention (SSP), UNIVERSITÉ LAVAL



UNIVERSITÉ LAVAL – APERÇU

- > Quelque 44 000 étudiants
- > Plus de 3 200 professeurs, chercheurs et chargés de cours
- > Plus de 400 programmes d'études
- > Classée parmi les dix plus grandes universités de recherche au Canada



www.ulaval.ca

UNIVERSITÉ LAVAL

Fondée en 1852, l'Université Laval est le plus ancien centre d'études du Canada et le premier établissement d'enseignement en Amérique du Nord à offrir des programmes d'études supérieures en langue française. Avec 44 000 étudiants, 17 facultés et plus de 400 programmes, l'Université Laval s'est taillé une place parmi les dix premières universités de recherche du Canada. Elle gère 230 équipes et centres de recherche et reçoit chaque année plus de 265 millions de dollars en fonds de recherche. L'université accueille des étudiants de l'étranger et a conclu quelque 570 ententes de partenariat avec des universités de 65 pays.

Le campus principal de l'Université Laval s'étend sur 1,2 km² et 3,7 kilomètres de couloirs souterrains relie plus de 30 pavillons. Plus de la moitié du campus est occupé par des terrains de sport, des espaces verts naturels et des boisés où l'on répertorie plus de 125 espèces d'oiseaux et d'arbres.

LE DÉFI

Bien que le taux de criminalité de la Ville de Québec soit parmi les plus faibles de l'Amérique du Nord, Paul Naud et Serge Demers, Directeur et Directeur adjoint du SSP de l'Université Laval, soulignent que l'université reconnaît depuis longtemps l'importance de faire preuve de vigilance quant à la sûreté et la sécurité du campus. L'on cite les fusillades survenues dans les écoles d'autres villes, provinces et pays à titre de rappel brutal de la rapidité avec laquelle la violence peut se déchaîner sans préavis et faire d'innocentes victimes. L'on ne peut ignorer non plus d'autres menaces et risques comme le vol, le vandalisme, les dangers de la route, les risques pour la sécurité, les disputes, la violence physique, les éclosions pandémiques, ainsi qu'une multitude d'urgences pouvant nécessiter l'intervention du service 911.

M. Naud, qui est membre du SSP depuis 1986, précise que « les défis et les priorités de l'Université Laval en matière de sécurité commandent une approche proactive. Nous devons être constants et méthodiques. C'est pour cette raison que nous assurons la disponibilité de ressources techniques et opérationnelles et que nous organisons de nombreux programmes de formation et de sensibilisation. Nous investissons par ailleurs dans des technologies de pointe et nous collaborons avec des experts du milieu afin d'élaborer des programmes de prévention et des plans d'action efficaces pouvant être déployés à l'échelle du campus. »

Selon Serge Demers, qui est membre du SSP depuis 1999, « l'atteinte de nos objectifs serait impossible sans l'appui d'une équipe de professionnels compétents, fiables et rigoureusement formés. La coordination et la réalisation d'une si vaste gamme de plans, de protocoles, de systèmes et d'opérations sophistiqués nécessitent la présence d'une solide équipe de personnes-ressources. »

(suite à la page suivante)



(suite de la page précédente)

LA SOLUTION

Les Commissionnaires entretient depuis longtemps une relation de travail avec l'Université Laval. Durant les 23 premières années de cette collaboration initiée en 1954, les commissionnaires étaient principalement affectés à des fonctions de garde et de patrouille. En 1977, l'Université Laval a créé le Service de sécurité et de prévention (SSP) pour donner suite à la restructuration de son mandat de sûreté et de sécurité.

Relevant d'un noyau de spécialistes, l'équipe du SSP se consacre à l'amélioration soutenue des processus de sûreté et de sécurité du campus. Ces processus comprennent notamment les mesures de planification et de préparation aux urgences, la prévention de la criminalité et des pertes, la prévention des incendies, les enquêtes, la gestion des matières dangereuses, les plans d'action en cas d'éclosion pandémique, et beaucoup plus encore.

« Les commissionnaires constituent une partie essentielle de nos solutions de sûreté et de sécurité, souligne M. Naud. Je vous ferais d'ailleurs remarquer que trois membres sur quatre de l'équipe du SSP sont des commissionnaires. »

Étant le fournisseur de services de sécurité de choix de l'Université Laval, *Les Commissionnaires* continue, d'année en année, à décrocher les contrats de l'université. En réponse aux besoins croissants du SSP, *Les Commissionnaires* adapte et élargit sans cesse sa palette de services. Outre les services de garde et de patrouille, les commissionnaires interviennent à plusieurs niveaux : soutien de l'équipe de répartition du central 911, réception, sécurité-incendie, contrôle de la circulation et du stationnement, formation, affectations de sécurité spécialisées, etc.

LES RÉSULTATS

En 2009, quelque 38 000 étudiants étaient inscrits aux programmes de l'Université Laval. Parmi eux, l'on recensait environ 4 000 étudiants étrangers originaires de 110 pays.

« L'expérience militaire de plusieurs de ces commissionnaires cadre parfaitement avec nos besoins, et ce, non seulement en raison de leurs compétences et de leur formation, mais également en raison de leur vécu, souligne M. Demers. La sensibilité aux différentes cultures et pays acquise par les commissionnaires qui ont complété des affectations à l'étranger est tout à fait appropriée au caractère multiculturel que confèrent le personnel enseignant, les employés et les étudiants à notre campus. Dans plusieurs cas, cette expérience leur a donné l'occasion de maîtriser une deuxième ou même une troisième langue. Leur vécu les a sensibilisés aux personnalités différentes des milliers d'individus qu'ils croisent chaque jour et qu'ils sont chargés de protéger et d'aider. »

« Les commissionnaires sont disciplinés et fiables, conclut M. Naud. Ils sont respectueux de notre chaîne de commandement, ils apportent une importante contribution à notre équipe, et ils font preuve d'un dévouement absolu à l'égard de leurs fonctions techniques et opérationnelles. L'Université Laval et le SSP sont entièrement satisfaits du service qu'ils nous offrent. »

