



<b>CHAPITRE</b>	<b>I</b>	<b>La direction</b>
<b>SECTION</b>	<b>1.1</b>	<b>SECTEUR DE LA SÉCURITÉ</b>

NORME DE SERVICE :  
LA SÉCURITÉ À L'UQAC

**Page :** 1  
**Chapitre :** I  
**Section :** 1.1

**Approuvé :** Vraf-20/02/2003

**Modifiée :**

### **RÔLE DU POINT DE SERVICE :**

Le rôle majeur du point de service de la sécurité est d'assurer la sécurité des biens et des personnes dans le cadre des activités universitaires et de tout autre type d'activités se déroulant sur les propriétés de l'UQAC.

### **SERVICE DE BASE :**

- Surveiller et répondre aux différents types d'alarme reçus à la console centrale.
- Surveiller par le biais des caméras de surveillance et de tournées fréquentes, le déroulement des activités universitaires et s'assurer du bon ordre général.
- Contrôle de la sortie des biens de l'Université et de leur retour.
- Appliquer l'ensemble de la réglementation pertinente, notamment les affaires touchant au tabac, à l'alcool, à la Loi sur le bâtiment et à toute autre réglementation interne, tel que l'usage des stationnements à l'UQAC.
- Recueillir les plaintes, procéder aux enquêtes préliminaires et acheminer les recommandations à qui de droit.
- Donner de l'information et fournir aide et assistance aux personnes en difficulté.
- Intervenir en cas de situations d'urgence ou lors d'évacuation.

N.B. Seuls les services principaux sont ici résumés. Vous pouvez obtenir la gamme complète des services en téléphonant au responsable de la sécurité, poste 2952.

### **SERVICE AVEC FRAIS (\$\$\$) :**

- Agents de sécurité pour des besoins particuliers (fêtes, visite VIP, manifestations, etc.) qui nécessitent selon la direction des immeubles et équipements une présence supplémentaire d'agents de sécurité (veuillez vous renseigner auprès du Service des immeubles et équipements).
- Service d'enquête spécial.
- Service de chauffeur.
- Autres services.

### **ACCÈS AU SERVICE :**

- Par téléphone au 2952, ou en personne pour une plainte, renseignement ou demande mineure.
- Par réquisition adressée au Service des immeubles et équipements, pour travaux particuliers sortant du cadre des services de base.

### **RESSOURCES DU POINT DE SERVICE :**

Ce service est offert par une firme professionnelle accréditée.

### **MODE DE PRIORISATION :**

Le travail de surveillance est fait sur une base cyclique. Les événements sont mis en priorité selon leur importance et la date des activités.

### **DÉLAIS NORMAUX DU SERVICE :**

Tels que ci-hautmentionnés.

### **INDICATEURS DE PERFORMANCE :**

- Coût de revient au mètre carré par rapport à des secteurs comparables.
- Satisfaction de la clientèle.
- Coût des incidents/accidents évités par la présence d'un service de sécurité.

### **COÛT DES SERVICES AVEC FRAIS (\$):**

Le coût des services avec frais varie entre 17\$ et 21\$/heure, selon les qualifications des agents.

### **MÉTHODE DE SUIVI / CONTRÔLE :**

Le contrôle s'effectue par un suivi des plaintes et événements rapportés au bureau de la sécurité de l'UQAC ou du Service des immeubles et équipements.

---

NORME DE SERVICE :

**Page :** 3

**Chapitre :**

**Section :**

---