



ÉTUDE DE CAS : SERVICES D'IDENTIFICATION

« L'équipe de *Les Commissionnaires* nous a rendu un très grand service.

Ils ont été très accommodants et ils nous ont offert un service attentionné et méthodique. Nous n'hésiterons pas à travailler avec eux à l'avenir. »

M. Alain Charpentier

DIRECTEUR, SERVICES COMMUNAUTAIRES,
LA CITÉ COLLÉGIALE



LA CITÉ COLLÉGIALE – APERÇU

- > Population étudiante : 3 600 étudiants à temps plein
- > Programmes : 85
- > Stages pratiques : La majorité des étudiants doivent fournir une vérification des antécédents criminels afin de satisfaire aux exigences préalables à l'embauche.



www3.lacitec.on.ca

LA CITÉ COLLÉGIALE

La Cité collégiale est le plus important collège d'arts appliqués et de technologie de langue française à l'extérieur de la province de Québec. Le collège contribue au développement économique, social et culturel des communautés francophones de l'Ontario en offrant des programmes d'étude et de formation professionnelles. Ses quelque 85 programmes régulièrement actualisés sont conçus pour répondre aux besoins des marchés d'emploi régionaux et provinciaux dans six secteurs d'activité : administration ; hôtellerie et tourisme ; métiers ; arts, médias et communications ; santé ; et services communautaires. Environ 93 % des diplômés de La Cité collégiale, majoritairement bilingues, trouvent un emploi dans les six mois après la fin de leurs études.

La Cité collégiale a été établie à Ottawa en 1990 en réponse à une demande croissante pour des programmes d'étude en langue française. En plus d'accueillir les étudiants de la région et de la province, le collège attire des étudiants à l'échelle nationale et mondiale.

LE DÉFI

Les stages pratiques constituent un élément intégral des programmes de La Cité collégiale. Ces stages complètent le volet d'études en permettant aux étudiants d'acquérir de l'expérience pratique tout en améliorant leurs chances de trouver un emploi à la fin de leurs études. Afin de répondre aux critères d'embauche des employeurs et des coordinateurs de stage, les étudiants cherchant à travailler dans un secteur sensible doivent se soumettre à des vérifications préalables à l'embauche – comme les vérifications des antécédents criminels – avant de commencer un stage.

« Puisque plusieurs étudiants se butaient à des obstacles et des retards, La Cité collégiale a entrepris de trouver des moyens de faciliter la tâche ou de gérer certains éléments du processus de présélection afin de les aider », a expliqué Alain Charpentier, Directeur des services communautaires.

En octobre 2008, La Cité collégiale a communiqué avec *Les Commissionnaires* afin d'obtenir des renseignements sur sa gamme de services de sécurité privée. En plus d'offrir une palette entière de services d'application de règlements, de formation, et de sécurité, *Les Commissionnaires* offre des services d'identification – certificats de police (CIPC), prise d'empreintes digitales numériques, prise d'empreintes digitales à l'encre, et services de pardon. La Cité collégiale a également appris que *Les Commissionnaires* est agréé par la GRC et reconnu par les services de police régionaux et le gouvernement du Canada.

L'échéance très serrée de La Cité collégiale posait cependant un défi redoutable. Étant donné qu'environ 80 stages devaient commencer dès la semaine suivante, le collège n'avait plus de temps à perdre. De plus, La Cité collégiale préférait que les services d'identification soient offerts en français.

(suite à la page suivante)



(suite de la page précédente)

LA SOLUTION

Afin d'accommoder les étudiants et accélérer le processus, *Les Commissionnaires* a déployé son unité mobile. L'unité s'est rendue au campus de La Cité collégiale avec son équipement d'identification de pointe et s'est installée dans un coin discret.

Les Commissionnaires a affecté un spécialiste parfaitement bilingue qui a réussi à traiter la majorité des demandes des étudiants pour des certificats de police, des empreintes digitales, et d'autres services d'identité en une seule journée. Au cours des prochains jours, les étudiants qui n'avaient pas encore été servis avaient l'option de se présenter dans l'un des trois bureaux de *Les Commissionnaires* de la région de la capitale nationale.

Grâce à la grande crédibilité de *Les Commissionnaires* dans le domaine et ses excellentes relations avec le centre de traitement du CIPC à l'Île-du-Prince-Édouard, le processus entier s'est déroulé sans anicroche. *Les Commissionnaires* s'est réellement montré à la hauteur du défi et de l'échéance en livrant personnellement les certificats de police à La Cité collégiale deux journées ouvrables avant la date limite.

Les demandes d'empreintes digitales et de services d'identité connexes ont également été traitées de façon rapide et efficace. Cela est largement dû au fait que le système d'empreintes digitales numériques de *Les Commissionnaires* est relié au Réseau des services nationaux de police de la GRC au moyen d'un lien direct et sécurisé qui permet de rationaliser le processus et de traiter les demandes en quelques jours à peine.

Avec la bonne documentation en main, les étudiants de La Cité collégiale ont pu commencer leurs stages pratiques. « Nous avons eu droit à un niveau de service exceptionnel, a souligné M. Charpentier. Nous étions ravis que *Les Commissionnaires* ait pu nous aider à respecter un échéancier très serré avec si peu de préavis. »



LES RÉSULTATS

Depuis cette première prestation de services, La Cité collégiale recommande *Les Commissionnaires* aux étudiants qui ont besoin de certificats de police, d'empreintes digitales, et de services d'identification. La Cité collégiale s'est également adressée à *Les Commissionnaires* pour discuter de ses besoins annuels en matière de services d'identité.

« Leurs technologies et leurs processus d'identification sont impressionnants, mais ce qui nous a surtout impressionnés c'était leur volonté de nous servir ici même au campus, a précisé M. Charpentier. Nous anticipons avec plaisir l'occasion de poursuivre la croissance de notre relation professionnelle avec *Les Commissionnaires*. »