



ÉTUDE DE CAS : SOLUTIONS DE SÉCURITÉ INTÉGRALES

« D'après moi, aucun autre corps de sécurité n'est plus discipliné, fiable, ou professionnel que *Commissionnaires Ottawa*. »

Richard Courtemanche

CHEF DES OPÉRATIONS DE SÉCURITÉ
ET GESTIONNAIRE DES MARCHANDISES
CONTRÔLÉES AU CNRC
SERVICES DE SÉCURITÉ
CONSEIL NATIONAL DE RECHERCHES
DU CANADA



LE CONSEIL NATIONAL DE RECHERCHES DU CANADA – APERÇU

- > Regroupe 19 instituts, directions et programmes nationaux.
- > Emploie 4 200 personnes à travers le Canada.
- > Favorise la compétitivité de l'industrie canadienne.



www.nrc-cnrc.gc.ca

LE CONSEIL NATIONAL DE RECHERCHES DU CANADA

Fondé en 1916, le Conseil national de recherches du Canada (CNRC) est le principal organe de recherche et de développement du pays. En tant qu'organisme du gouvernement du Canada, le Conseil est tenu de rendre des comptes au Parlement par l'entremise du ministre de l'Industrie. Le CNRC a pour mandat de donner un avantage concurrentiel à l'industrie canadienne tout en élaborant des solutions pour répondre aux priorités nationales du Canada en science et technologie. Les chercheurs, ingénieurs, techniciens, conseillers, et gestionnaires du CNRC cherchent constamment à jumeler les entreprises novatrices du Canada avec d'intéressants débouchés commerciaux du secteur des sciences et des technologies. Les partenaires industriels, universitaires, et gouvernementaux du CNRC bénéficient de ses équipements, installations, et services spécialisés.

Au fil des décennies, le CNRC a participé au développement du cardiostimulateur, du canola, des technologies d'animation informatique, du vaccin contre la méningite, et du Canadarm. Aujourd'hui, le CNRC se consacre à aider le Canada à se tailler une place parmi les cinq meilleurs pays du monde en matière de recherche et de développement.

LE DÉFI

Le CNRC a des installations de recherche dans toutes les provinces du Canada. Des milliers d'experts, permanents ou invités, travaillent dans divers laboratoires de recherche et développement avec du matériel, des appareils, et des données sensibles au niveau de la sécurité.

Le CNRC a trois installations dans la région de la capitale nationale : le Campus chemin de Montréal, 100 promenade Sussex, et Uplands. Le Campus chemin de Montréal s'étend sur une vaste propriété ouverte au public. Les employés, visiteurs, et résidents locaux viennent régulièrement sur ce superbe site paisible qui est d'ailleurs reconnu pour son abondance de sentiers accessibles aux chiens, de terrains de soccer et de base-ball, de tables de pique-nique, de boisés, et de faune.

« D'une part, c'est un site accueillant où les gens sont les bienvenus, souligne Richard Courtemanche, Chef des Opérations de sécurité et Gestionnaire des Marchandises contrôlées au CNRC. D'autre part, nous sommes toujours sur nos gardes en ce qui concerne la protection de nos gens, nos installations, nos technologies, et nos données. Au CNRC, la sécurité est de la plus haute importance. »

Le CNRC compte habituellement sur les services d'un fournisseur de professionnels de la sécurité privée pour compléter ses propres équipes de sécurité.

LA SOLUTION

Une vigilance sans faille – mais souriante – nécessite la présence de professionnels de la sécurité d'expérience, attentifs, méticuleux, et capables d'intervenir rapidement. À ses débuts, le CNRC comptait sur l'aide de la GRC pour compléter la sécurité de ses installations de recherche. En 1946, le CNRC a décidé de faire appel à *Les Commissionnaires*.

« Nos relations avec *Les Commissionnaires* ont évolué au fil des années. Nous sommes rassurés par le fait que plusieurs de leurs professionnels de la sécurité ont de l'expérience militaire ou avec la GRC. Ils sont fiables, efficaces et intègres, précise M. Courtemanche. Les commissionnaires cadrent très bien avec notre culture de travail et nous considérons qu'ils constituent un élément important de la sécurité du CNRC. »

(suite à la page suivante)

NOTRE MISSION: Offrir des services de sécurité nettement supérieurs aux attentes de nos clients en déployant les professionnels de la sécurité les plus disciplinés, les plus chevronnés and les mieux formés.

 **COMMISSIONNAIRES**
FIABLE · EN TOUT TEMPS · EN TOUT LIEU **OTTAWA**



(suite à la page précédente)

Aujourd'hui, quelque 50 commissionnaires sont au service du CNRC à Ottawa et des douzaines de commissionnaires desservent les autres installations du CNRC à travers le Canada. L'une de leurs principales fonctions consiste à contrôler l'accès sur le périmètre de la propriété et à l'entrée des immeubles. Les commissionnaires sont affectés à des points stratégiques de chaque campus du CNRC afin de surveiller la circulation et les terrains, d'accueillir les visiteurs, de contrôler les laissez-passer de sécurité, et de fournir une présence de sécurité visible.

Les patrouilles motorisées et à pied se classent également parmi leurs fonctions principales. Ces patrouilles permettent de faire des inspections régulières et exhaustives des propriétés et des immeubles du CNRC. Lors des patrouilles extérieures, les commissionnaires effectuent une vérification des périmètres clôturés et non clôturés, des fenêtres, des portes, et des aires de stationnement, ils font enquête sur tout ce qui semble hors de l'ordinaire ou suspect, ils examinent la sécurité des surfaces de circulation et, après le coucher du soleil, ils accompagnent les employés seuls jusqu'à leur voiture. Lors des patrouilles intérieures, ils arment ou vérifient les systèmes d'alarme, ils contrôlent les serrures, et ils signalent toute faille de sécurité ou tout danger potentiel ou réel. Durant ces patrouilles, les commissionnaires utilisent un système électronique de ronde de surveillance ainsi que des appareils sophistiqués de communication et de surveillance.

« Les commissionnaires sont nos yeux et nos oreilles de première ligne. Nous comptons sur eux pour sonner l'alarme et appuyer nos équipes de sécurité dès qu'un danger, un problème de sécurité, un incident, ou une urgence survient, souligne M. Courtemanche. Nous savons qu'ils respecteront nos protocoles de sécurité à la lettre. »

LES RÉSULTATS

L'Adjudicataire Irv Goertzen est le Superviseur de Section des trois sites du CNRC à Ottawa. M. Goertzen, qui avait déjà accumulé 26 ans d'expérience avec la GRC avant d'amorcer sa seconde carrière de commissionnaire en 1996, occupe ce poste depuis 1999. Il est responsable de la gestion, de la conduite, et du rendement des ressources humaines. En plus de son rôle de contact principal, M. Goertzen assure la liaison entre le CNRC, les commissionnaires affectés aux sites, et le Gestionnaire des opérations commerciales de *Les Commissionnaires*.

« Plus le campus est grand, plus nos responsabilités sont grandes, souligne M. Goertzen. Ici à Ottawa, nos commissionnaires assurent la sécurité d'une multitude de points d'accès et de plusieurs douzaines d'immeubles. Chaque véhicule de patrouille parcourt 5 000 km toutes les trois semaines. Ceux qui font les patrouilles à pied marchent des centaines de kilomètres au cours de l'année. Nous avons un point de répartition central semblable à un centre de contrôle des opérations qui permet de déclencher une série d'interventions scrupuleusement planifiées et exécutées dès qu'une urgence ou un incident de sécurité se déclare. Par ailleurs, puisque ce point central sert également de centre d'information pour les employés et les visiteurs, nos commissionnaires doivent réellement être à leur affaire. »

« Nous avons un commissionnaire en poste qui, en plus de connaître les normes et les programmes de formation nationaux et internationaux de notre organisme, offre une excellente formation sur place conforme en tout point aux besoins et aux attentes de l'équipe de sécurité du CNRC, poursuit le Superviseur de Section. Nos commissionnaires sont rigoureusement formés autant pour prévenir que pour intervenir ; ils sont vigilants et toujours prêts à passer à l'action au service de notre client. »

« *Les Commissionnaires* nous offre une présence stable, précise M. Courtemanche. Ils font preuve d'une grande loyauté envers nous et nos besoins de sécurité. Ils n'hésitent jamais à se dépasser. Je ne me vois pas travailler avec n'importe qui d'autre. »