

01

Aide-mémoire Sécurité lors de rencontres avec les étudiants

Le BBAF reçoit dans ses bureaux une quantité importante d'étudiants afin de les accompagner dans leurs demandes d'aide financière et de bourses. Il peut arriver que certains dossiers soient plus complexes à régler. Ces situations peuvent amener un étudiant à devenir plus agressif ou menaçant. Vous devez être en mesure de prendre les bonnes décisions et de poser les bons gestes. Voici donc un aide-mémoire des mesures à prendre en cas d'urgence ainsi que les coordonnées en cas d'urgence.

1.

Numéros d'urgence

URGENCE 911

Pour toute situation d'urgence mettant en péril des personnes ou des biens, composez le 911 de votre téléphone UL de votre cellulaire.

Tous les appels 911 composés à partir d'un téléphone interne de l'Université Laval sont redirigés vers la centrale d'appel 911 de la Ville de Québec.

Assistance - poste 555

Pour toute situation demandant une assistance immédiate, mais non urgente, composez le 555.

Réparation - poste 7000

Pour tout bris majeur nécessitant une réparation immédiate, composez le 7000.

2.

Mesures à prendre à l'accueil

Comment contacter le Service de sécurité et de prévention (SSP) en cas d'urgence

À l'accueil

Utilisation du Bouton de demande d'aide (BDA) : Le BDA permet d'envoyer une alarme immédiate à la console du SSP. Ce signal active une caméra qui envoie, en direct, un visuel de la situation à la console du SSP. Ce système permet aux agents du SSP d'intervenir rapidement et efficacement en cas de menace ou d'agression verbale ou physique.

Voici plus en détail, comment ça se passe :

Une fois l'alarme enclenchée, le répartiteur du SSP envoie un véhicule sur les lieux avec deux agents de sécurité. Au téléphone, le répartiteur vous demandera uniquement des questions qui se répondent par oui ou non : «Êtes-vous en danger ? Êtes-vous seul ?»

Si vous appuyez par erreur sur le BDA, il est important d'aviser rapidement le SSP au 555 pour faire annuler le déplacement des agents.

Il y a un BDA sous les quatre bureaux de l'accueil. Celui-ci est situé à votre droite et vous devez appuyer sur le bouton qui est sur la surface droite du dispositif.

Pour contacter le SSP de n'importe où sur le campus

Contactez directement le SSP en composant le 555 sur un téléphone UL ou le 418-656-5555 sur votre cellulaire si vous désirez la présence d'un agent ou si la situation requiert une intervention.

Voici la manière de décrire la situation si vous contactez le SSP :

- Il est nécessaire de bien clarifier au répartiteur s'il s'agit d'une situation d'urgence (agression, menace, etc.). À ce moment, les agents de sécurité vont se présenter rapidement sur les lieux et vont intervenir.
- D'un autre côté, si votre appel au SSP est par mesure de prévention, «au cas où», vous devez mentionner qu'une simple ronde dans le secteur serait nécessaire par mesure préventive.
- Vous pouvez aussi contacter le SSP à l'avance, si vous savez qu'une rencontre risque d'être houleuse, afin qu'un agent soit sur place au moment de la rencontre.

3.

Mesures à prendre pour les rencontres dans les bureaux

- L'agencement du mobilier doit permettre une voie de fuite. S'assurer d'être près de la porte et que l'utilisateur ne bloque pas la sortie en cas d'urgence.
- Laisser la porte du bureau ouverte et libre d'accès à moins que l'utilisateur demande de fermer la porte pour plus de confidentialité.
- Conserver une distance sécuritaire entre l'utilisateur et vous. Cette distance est aisément créée par un agencement adéquat du mobilier.
- S'assurer que le mobilier n'a pas de papeterie pouvant servir d'arme (ouvre-lettre, etc.)
- S'assurer que vos collègues peuvent avoir un visuel sur la rencontre, par la fenêtre ou par l'entrebâillement de la porte. Il faut tenter de demeurer accessible.
- Aviser les collègues qu'une rencontre à risque est prévue si cette information est disponible. Par exemple, la commis à l'accueil qui effectue le triage peut recueillir ce genre d'information et la transmettre aux employés qui rencontrent les usagers.

- Si la rencontre devient plus houleuse, il est possible de détourner l'attention de l'utilisateur en lui faisant remplir un papier et dire que vous devez en discuter avec votre supérieur où en imprimant une feuille que vous devez aller chercher à l'extérieur du bureau. Vous pourrez ainsi quitter calmement votre bureau pour aller avertir votre supérieur ou un collègue qui pourra contacter le SSP en cas de besoin. Souvent le simple fait de laisser l'utilisateur seul quelques instants peut l'amener à se calmer.

4.

Formations

Formation en désamorçage de crise : la formation « Client hostile » du Service des ressources humaines.

- Les personnes visées par cette formation sont celles qui ont régulièrement des interactions avec la clientèle.

Formation sur la clientèle de différentes cultures : la formation : « Communication interculturelle » du Service des ressources humaines.

- Les personnes visées par cette formation sont celles qui ont régulièrement des interactions avec une clientèle interculturelle.