



Cmre Keith Montgomery Earns CEO Commendation Award

Cmre Keith Montgomery reçoit le prix de distinction du Chef de direction

PAGE 16

L'tor : Cmre Keith Montgomery and CEO Paul Guindon

G-à-d : Cmre Keith Montgomery et Chef de direction Paul Guindon



Message from the CEO
Fingerprinting Update
Training
ESC FAQs
OHS Update
Profile: Windsor
Profile: Petawawa
Profile: Gatineau
Profile: North Bay
Best of the Best Kudos

Pages 2-3
Pages 4-5
Pages 6-7
Pages 8-9
Pages 10
Pages 12-13
Pages 14-15
Pages 16-17
Pages 18-19
Pages 20-23

Message du Chef de direction
Mise à jour : empreintes digitales
Formation
Foire aux questions du CSE
Mise à jour : SST
Profil : Windsor
Profil : Petawawa
Profil : Gatineau
Profil : North Bay
Lauriers : Crème de la crème

Our Brand Is **YOU**

The Commissionaires brand stands for many things: hiring veterans, giving back, protecting Canada's freedom and peaceful way of life, and delivering security solutions that are relevant and responsive to today's demands. From growing brand recognition to increasing brand loyalty, we are no longer an up-and-coming organization, but an active trailblazer in our industry.

Throughout our history, tens of thousands of our employees have helped push us forward. The recognition we are getting today is the result of hours, days and years of work. As our company celebrates being recognized with industry awards, I am grateful for "who" not "what" evolved us. Our brand is not a thing. Our brand is you.

Consumer Choice Award: 5-year winner



For the fifth year in a row, *Commissionaires Ottawa* has won the **Consumer Choice Award for business excellence** in the category of Security Guard Services. Here are some facts about our win:

- Consumer Choice Award is the **only organization in North America** to measure business excellence by conducting statistically accurate surveys using an independent market research firm.
- During the survey, about **350 business leaders and managers** in Ottawa and Gatineau were specifically asked to think about the quality, value, service and appearance of companies that provide security guard services before making their choice.
- The fact that **100% of the voters are from the private sector** is telling—we began to win this award soon after making new investments to grow our presence and reputation in the National Capital Region's business sector.

Forbes list of Canada's Best Employers: 2-year winner



For the second year in a row, the Canadian Corps of Commissionaires has ranked among the top employers in Canada, according to Forbes' list of **Canada's Best Employers of 2017**. Forbes is a global media company, focusing on business, investing, technology, entrepreneurship, leadership, and lifestyle.

- Commissionaires placed in the top half of the 300 employers, **outranking other Canadian security services providers** by a wide margin.
- Forbes partnered with online statistics provider Statista to survey more than **8,000 Canadian workers**.
- Canada's best employers include corporate giants, community-based financial institutions, universities and government agencies. The employees who took part in the survey were **consulted anonymously** through several online access panels rather than through their employers.
- The workers surveyed were asked to identify, on a scale of zero to 10, how likely they were to **recommend their employer to someone else** and what they thought about the other employers in their industry.

Not every win is an award. In this issue of *Communiqué*, you will see various other ways that our people have demonstrated top talent, leadership and second-to-none professionalism—in our view, a different kind of "win."

Handwritten signature of Paul A. Guindon.

Captain (N) Paul A. Guindon (Ret'd)
Chief Executive Officer

Notre marque de commerce, c'est **VOUS**

Embaucher des vétérans, redonner à la collectivité, protéger la liberté et la vie paisible des citoyens du Canada, mettre en place des mesures de sécurité pertinentes et adaptées aux exigences d'aujourd'hui — telle est la marque de commerce de Commissionnaires. La reconnaissance croissante de notre marque ayant mené à une fidélité grandissante à celle-ci, nous ne sommes plus une organisation prometteuse, mais des pionniers actifs de notre industrie.

Au fil de notre histoire, nos employés ont été des dizaines de milliers à contribuer à notre croissance. La reconnaissance que nous obtenons aujourd'hui est le fruit d'heures, de jours et d'années de travail. Alors que notre compagnie se réjouit de la reconnaissance que lui témoigne l'industrie en nous décernant ces prix, je sais que ce sont ces personnes et non pas des objets qui ont fait notre réussite. Notre marque de commerce n'est pas un objet. Notre marque de commerce, c'est vous.

Le prix du Choix du Consommateur : Gagnant 5 années de suite

- *Commissionnaires Ottawa* a remporté le **prix du Choix du Consommateur pour l'excellence en affaires** (services d'agent de sécurité) pour la cinquième année de suite. Voici quelques faits sur ce prix :
- Choix du Consommateur est le **seul organisme en Amérique du Nord** qui mesure l'excellence en affaires sur la foi de sondages statistiquement fiables réalisés par une agence d'étude de marché indépendante.
- Durant le sondage, quelque **350 dirigeants et gestionnaires d'entreprise** d'Ottawa et de Gatineau sont invités à choisir le meilleur fournisseur de services d'agent de sécurité en fonction de critères de qualité, de valeur, de service et d'allure.
- Le fait que **100 % des électeurs viennent du secteur public** en dit long – nous avons commencé à remporter ce prix à la suite de notre décision d'investir davantage dans le renforcement de notre présence et de notre réputation au sein du secteur commercial de la région de la capitale nationale.



La liste de Forbes des meilleurs employeurs du Canada : Gagnant 2 années de suite

Pour la deuxième année de suite, le Corps canadien des Commissionnaires s'est valu une place au classement Forbes des **meilleurs employeurs du Canada pour 2017**. Forbes est une entreprise globale de médias axée sur les affaires, l'investissement, la technologie, l'esprit d'entreprise, le leadership, et la mode de vie.

- Commissionnaires s'est classé dans la moitié supérieure de la liste de 300 employeurs, **dépassant de loin les autres fournisseurs canadiens de services de sécurité**.
- Travaillant de concert avec Statista, un fournisseur de statistiques en ligne, Forbes a sondé plus de **8000 travailleurs canadiens**.
- Les meilleurs employeurs du Canada comprennent des géants des affaires, des institutions financières communautaires, des universités et des organismes gouvernementaux. La participation des employés au sondage s'est faite de **manière anonyme** par le biais d'un nombre de panels d'accès en ligne, plutôt que dans les locaux des employeurs.
- Le sondage demandait aux répondants d'indiquer selon une échelle de zéro à dix, la mesure dans laquelle ils seraient susceptibles de **recommander leur employeur** et de donner leur avis des autres employeurs dans leur secteur d'activité.

Avec ou sans prix, toutes les victoires sont belles ! Dans cette édition de *Communiqué*, nous vous montrerons les différents moyens dont notre équipe brille par son talent, son leadership et son professionnalisme incomparable – selon nous, ce sont tout de même des « victoires ».

Paul A. Guindon
Capitaine de vaisseau (Retraité)
Chef de direction



Our digital fingerprinting business is growing rapidly



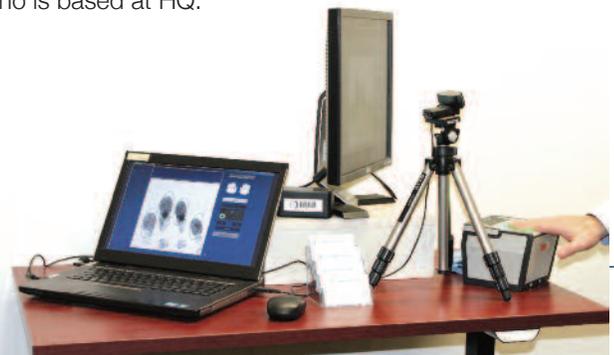
As of 1 February 2017, all federal government employees and contractors who require a security clearance must obtain digital fingerprints as part of the application or renewal process. Here are updates from each of our offices about how the policy has impacted them:

 **Sudbury Office:** Our Sudbury office is now much busier since the 1 February 2017 federal government policy came into effect confirms **Brenda Bertrim, Business Operations Manager** for the Northern Region. Clients aren't only local, but also travelling in from North Bay, Sault Ste. Marie, Timmins, New Liskeard and even Témiscaming, Québec. Consider the fact that the federal government has offices across Canada. In Northern Ontario, you'll find regional offices for Employment and Social Development Canada, Natural Resources Canada, the Canadian Border Service Agency (CBSA), Public Works and Government Services Canada (PWGSC), and Innovation, Science and Economic Development Canada, to name a few. Federal Crown corporations like Canada Post and Canada Mortgage and Housing Corporation (CMHC) are impacted by the policy, as are hundreds of companies who have contracts with the federal government or Crown corporations—for example, contractors in the general construction, janitorial, haulage and delivery, food services, and professional trades industries.

 **Windsor Office:** Demand for ID Services in Windsor, Canada's southernmost city located directly across the river from Detroit, Michigan, is on the rise. **Jason Olson, Business Operations Manager** for the Windsor Region, has seen a steady increase in requests for fingerprints to facilitate applications for US entry waivers, citizenship and immigration, and pardons. Digital fingerprinting, in particular, has seen a spike since the federal government policy came into effect. "During the past couple of months, we've been busier than ever before," Jason says. "My team is working hard to get everyone processed as quickly as possible."

 **Petawawa Office:** What began as a three-days-per-week temporary position to serve as both a Human Resources Clerk and an ID Services Technician beginning in November 2016 has become a fingerprinting-only position that is booked solid. **Mickey Sawyer, Area Manager** for Pembroke/Petawawa, says, "There are people showing up every day of the week and we're needing to tell them to return on the days that Cmre Jill Sawyer is on shift." Organizations like a well-secured science laboratory in our region require employees to be fingerprinted as part of their hiring process. Large businesses with regional offices in Petawawa and Pembroke and other local contractors that work at Garrison Petawawa, as well as civilian DND clients, also require fingerprints. "We just started to advertise that we also offer pardon and US Waiver services as well," adds Mickey. "We are now processing the vast majority of fingerprinting requests throughout the Ottawa Valley."

 **Ottawa-Gatineau Offices:** In the National Capital Region, we have three offices that can accommodate requests for digital fingerprinting, criminal background checks, pre-employment screening, and more. Located at HQ in Nepean, in downtown Ottawa and in Gatineau, all three offices are reporting "triple" the number of requests for fingerprinting since the federal government policy came into effect. "There are so many people requesting the service that we've needed to extend our hours and hire new technicians. We now process applicants on a first-come-first-serve basis and our reception areas have line-ups," says **Pete Morrell, National Product Line Manager**, who is based at HQ.



Forte croissance de nos services d'empreintes digitales numériques



Depuis le 1^{er} février 2017, une prise d'empreintes digitales numériques est obligatoire pour tous les entrepreneurs et employés du gouvernement du Canada devant obtenir ou renouveler une cote de sécurité. Lisez ci-dessous pour connaître l'incidence de cette politique sur chacun de nos bureaux :

 **Bureau de Sudbury :** Selon **Brenda Bertrim, Gestionnaire des opérations commerciales** de la région du Nord, le bureau de Sudbury est beaucoup plus occupé depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle politique fédérale le 1^{er} février 2017. En plus des clients de la région, les clients arrivent de North Bay, Sault Ste. Marie, Timmins, New Liskeard et même Témiscaming, Québec. Il ne faut pas oublier que le gouvernement fédéral a des bureaux partout au Canada. Par exemple, Ressources humaines et Développement des compétences Canada, Ressources naturelles Canada, l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC), Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC), Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE) et d'autres ont des bureaux régionaux dans le nord de l'Ontario. Cette politique touche également les sociétés d'État fédérales, comme Postes Canada et la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL), ainsi que des centaines d'entreprises qui ont des contrats avec le gouvernement fédéral et les sociétés d'État – par exemple les entrepreneurs généraux en construction, les services de transport et d'expédition, les services alimentaires et le secteur des métiers professionnels.

 **Bureau de Windsor :** Les demandes de services d'identification sont à la hausse à Windsor, la ville la plus méridionale du Canada située en face et de l'autre côté de la rivière de Detroit, Michigan. **Jason Olson, Gestionnaire des opérations commerciales** de la région de Windsor, fait état de la croissance soutenue des demandes d'empreintes digitales à des fins de levées d'interdiction d'entrée aux États-Unis, de citoyenneté et d'immigration, et de suspensions du casier. Il souligne notamment la montée en flèche des demandes d'empreintes digitales numériques depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle politique du gouvernement fédéral. « Nous n'avons jamais été plus occupés que nous l'avons été depuis les deux derniers mois, souligne Jason. Mon équipe travaille d'arrache-pied pour traiter toutes les demandes le plus rapidement possible. »

 **Bureau de Petawawa :** Ce qui a commencé en novembre 2016 comme poste temporaire de trois jours par semaine, combinant les fonctions de commis aux ressources humaines et de technicien des services d'identité, est devenu un poste voué entièrement aux prises d'empreintes digitales qui fonctionne au maximum de sa capacité. « Les gens arrivent tous les jours pour faire prendre leurs empreintes digitales et nous devons leur demander de revenir lorsque Mme Jill Sawyer est de service », explique **Mickey Sawyer, Gestionnaire de territoire** pour Pembroke/Petawawa. Les processus d'embauche des organismes comme un laboratoire scientifique bien sécurisé dans notre région nécessitent une prise d'empreintes digitales. De plus, des grandes entreprises qui ont des bureaux régionaux à Petawawa et Pembroke, les entrepreneurs de la région et les clients civils du MDN, ont également besoin d'empreintes digitales. « Nous venons tout juste de commencer à faire la publicité de nos services de demandes de pardon et de levée d'interdiction d'entrée aux États-Unis, ajoute Mickey, et nous traitons maintenant la majeure partie des demandes d'empreintes digitales à l'échelle de la région de la vallée de l'Outaouais. »

 **Bureaux d'Ottawa-Gatineau :** Nous avons trois bureaux dans la région de la capitale nationale équipés pour donner suite aux demandes d'empreintes digitales numériques, de vérification de casier judiciaire, de vérification préalable à l'embauche, etc. Les trois bureaux (QG, Centre-ville et Gatineau) indiquent que le nombre de demandes d'empreintes digitales a « triplé » depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle politique fédérale. « Nous avons été obligés de prolonger nos heures d'ouverture et d'embaucher des nouveaux techniciens. Nous traitons maintenant les demandes sur une base premier arrivé, premier servi pour accommoder la forte augmentation de la demande. Les gens font la queue dans nos aires de réception », précise **Pete Morrell, Gestionnaire national de la gamme de produits**, basé au QG.

We're in the

TOP 10

for training

Last year, *Commissionaires Ottawa* finished in the Top 10 out of several hundred security training providers in Ontario (we were fourth overall). There is a **94%** chance that security guards trained by *Commissionaires Ottawa* will pass their licensing test on their first try. That's an **A+** for our hard-studying commissionaires!

Do you need to renew, update or access your guard licence online? Visit the [Employee Intranet](#) (access the "Services and Programs" menu, then click on "Security Guard Licence"). If you need assistance with your renewal, please contact **Alexandra Nicholas, Licensing Coordinator**, by email at anicholas@commissionaires-ottawa.on.ca or by phone at **613-231-6462, ext. 616**.



**OTTAWA SOUTH
DENTURE CLINIC**

Yevgeniy Sorokatyy DD
Full Service Denture Clinic
10% Off With This Ad
613-695-9229

Use of force training just got more efficient

In addition to having four dedicated Use of Force instructors in-house, we are currently making improvements to **Use of Force e-learning** associated with the Commissionaires Security Officer Course (CSOC) and the Use of Force course available to existing commissionaires.

Unless specified by our clients, Use of Force certification is now valid for a period of two years (recertification used to be required annually). This will save commissionaires time and offer greater convenience.

Registering for first aid recertification in Ottawa-Gatineau?

Call 613-722-2002



If you are based in the Ottawa-Gatineau region and require first aid recertification, here are two easy steps to register for the course:

- Please call St. John Ambulance directly at **613-722-2002, choose option 1** and identify yourself as a commissionaire.
- The date and location of the training—which may or may not be at Headquarters—will be confirmed during the registration process.

All commissionaires and their supervisors should become familiar with this procedure for booking first aid recertification. This information is also found in **COPP #28** and we have posted a reminder on the Employee Intranet.

Registering for first aid recertification outside of the National Capital Region?

Petawawa: Mickey Sawyer, 613-687-7266
Sudbury and North Bay: Brenda Bertrim, 705-673-1707
Windsor: Jessica Garrant, 519-966-9651, ext. 5
Timmins: Mike Jones, 705-288-7531
Sault Ste Marie: Dave Trussler, 705-257-1884

La formation en recours à la force n'a jamais été plus efficace !

En plus d'avoir quatre instructeurs internes voués entièrement à la formation en recours à la force, nous procédons actuellement à la mise en place d'améliorations au **programme virtuel de formation en recours à la force** en conjonction avec le cours d'agent de sécurité de Commissionnaires (CSOC) et la formation en recours à la force actuellement offerts aux commissionnaires.

À moins d'avis contraire de la part du client, la certification en recours à la force est maintenant valide pendant deux ans (auparavant la certification devait être renouvelée tous les ans). En plus d'être beaucoup plus commode, cela fera économiser du temps aux commissionnaires.

Souhaitez-vous renouveler votre certification en secourisme (Ottawa-Gatineau) ? Composez le 613-722-2002



Pour les personnes de la région d'Ottawa-Gatineau ayant besoin de renouveler leur certification en secourisme, l'inscription se fait en deux étapes faciles :

- Communiquez directement avec l'Ambulance Saint-Jean au **613-722-2002**, choisissez l'**option 1** et précisez que vous êtes un commissionnaire.
- La date et le lieu de la formation (qui pourrait ou ne pourrait pas être au quartier-général) seront confirmés durant l'inscription.

Tous les commissionnaires et leurs superviseurs devraient prendre connaissance de cette procédure pour l'inscription au cours de renouvellement de la certification en secourisme. L'information se trouve également dans le document **PPCO n°28** et nous avons publié un rappel sur l'Intranet des employés.

Souhaitez-vous renouveler votre certification en secourisme (hors de la région de la capitale nationale) ?

Petawawa : Mickey Sawyer, 613-687-7266
Sudbury et North Bay : Brenda Bertrim, 705-673-1707
Windsor : Jessica Garrant, 519-966-9651 poste 5
Timmins : Mike Jones, 705-288-7531
Sault Ste Marie : Dave Trussler, 705-257-1884

Classement parmi les 10 meilleurs fournisseurs de formation



L'an dernier, *Commissionnaires Ottawa* s'est classé parmi les 10 meilleurs fournisseurs de formation en sécurité de l'Ontario. Nous sommes arrivés au quatrième rang parmi des centaines de fournisseurs. Il y a **94 %** de chances que les agents de sécurité formés par *Commissionnaires Ottawa* passent l'examen d'accréditation du premier coup. **A+** pour nos commissionnaires studieux !

Souhaitez-vous renouveler, actualiser ou consulter votre permis d'agent de sécurité en ligne ? Rendez-vous sur l'Intranet des employés et cliquez sur « Permis d'agent de sécurité » dans le menu « Services aux employés ». Si vous avez besoin d'aide pour le renouvellement de votre permis, contactez **Alexandra Nicholas, coordinatrice des permis** : anicholas@commissionnaires-ottawa.on.ca, 613-231-6462, poste 616.

Helix
HEARING CARE

www.helixhca.com

Hear Now, Pay Later

For as little as **\$53*** a month, you will benefit from the newest hearing aid technology and start enjoying life to the fullest today!



CALL TODAY 877-685-5327

A GIFT FOR YOU!

\$900

OFF A NEW PAIR OF PREMIUM WIDEX HEARING AIDS*

*Unlimited time offer. Offer expires December 31st, 2016. Valid at any Helix location only. Not valid with any other offer or discount. Premium refers to the highest level of hearing aid technology. Discounts are also available for other levels of technology. Offer for Widex hearing aids only. Full details available at Helix Hearing Care. Not available on financing orders.
*Payment amount calculated after all applicable government grants and discounts on the highest level of hearing aid technology (Widex UNIQUE 640).

The ESC:

Frequently Asked Questions (FAQs)

The certified payroll professionals at the Employee Service Centre (ESC) are committed to providing you with timely, accurate and individualized answers to questions related to pay, benefits, company policies and more.

Q Does the *Commissionaires Ottawa* Benefit Plan cover the cost of braces?

No. The benefit plan does not cover braces.

Q I need travel insurance. What should I do?

The *Commissionaires Ottawa* Benefit Plan through Desjardins Financial Security does not offer travel insurance coverage directly. However, commissionaires can receive special pricing through The Personal, a division of Desjardins Financial Security that offers home and auto insurance. Consult the [Incentives](#) page on the Employee Intranet and click on “*The Personal*” for more information.

Q What is the difference between a benefits card and a certificate?

A **benefits card** is a physical card that displays your policy number and other details. Commissionaires typically keep their benefits card in their wallet for reference.

A **certificate** is a piece of paper that outlines a commissionaire’s life/health or dental coverage and limits (e.g. \$15,000 for life insurance).

Q How do I request a new benefits card or certificate?

If you need to replace your benefits card or certificate, contact the ESC. They will assist you through the application process. Once complete, a new card or certificate will be mailed to your home address.



Attention commissionaires!

360°

Desjardins

The enhanced 360° drug cost simulator and pharmacy finder by Desjardins allows those who are insured to check their coverage and drug authorization requirements from their smartphone. The app also:

-  Shows you approximately how much you’ll have to pay at the pharmacy.
-  Displays the average price of any available generic equivalent to help you save money.
-  Locates nearby pharmacies.
-  Compares the cost of your drug in different pharmacies.*
-  Tells you if your plan includes Active Pharmacy or a preferred pharmacy network.

**Note: If you live in Quebec, the tool locates nearby pharmacies but it doesn’t show prices.*

The ESC receives over 1,000 questions per month. How can we help you?



Tel: 613-688-5678

Outside of the National Capital Region please call: 1-877-688-9919 (toll free)



Email: esc@commissionaires-ottawa.on.ca



In person: at the ESC service window at HQ (24 Colonnade Road, Ottawa) between 8:00am and 5:00pm Monday to Friday (Please note that the ESC is closed on statutory holidays.)

Foire aux questions (FAQs) traitées par le CSE

Les professionnels agréés de la paie du Centre de service aux employés (CSE) se sont engagés à vous offrir des réponses concrètes, individuelles et ponctuelles à toutes vos questions sur la paie, les avantages sociaux, les politiques de l'entreprise, etc.

Q Les broches sont-elles couvertes par le régime de *Commissionnaires Ottawa* ?

Non. Le régime d'avantages sociaux ne couvre pas les broches.

Q J'ai besoin d'assurance voyage. Que devrais-je faire ?

Le régime d'avantages sociaux de *Commissionnaires Ottawa*, offert par l'entremise de Desjardins Sécurité financière, n'offre pas directement d'assurance voyage. Toutefois, La Personnelle, une division de Desjardins Sécurité financière, offre un prix spécial aux commissionnaires sur l'assurance automobile et habitation. Rendez-vous sur la page « [Programme d'incitatifs](#) » de l'Intranet des employés et cliquez sur « La Personnelle » pour en savoir davantage.

Q Quelle est la différence entre une carte de prestations et un certificat ?

La **carte de prestations** est une carte physique sur laquelle figure votre numéro de police et d'autres informations. Les commissionnaires gardent généralement leur carte de prestations dans leur portefeuille au cas où ils en auraient besoin.

Le **certificat** est un morceau de papier qui résume la couverture (assurance vie et soins de la santé/soins dentaires) et les limites (par ex. assurance vie de 15 000 \$).

Q Quelle est la marche à suivre pour demander une nouvelle carte de prestations ou un nouveau certificat ?

Communiquez avec le CSE pour demander un remplacement de carte de prestations ou de certificat. Ils vous aideront à compléter votre demande. Une fois que celle-ci aura été traitée, votre nouvelle carte ou votre nouveau certificat vous sera posté à votre résidence.

Attention commissionnaires !

Le Simulateur de coûts de médicaments 360° avec localisateur de pharmacies perfectionné de Desjardins permet aux assurés de consulter leur couverture et les exigences en matière d'autorisation pour les médicaments à partir de leur téléphone intelligent. Autres fonctions de l'appli :

- Approximation de ce que vous aurez à déboursier à la pharmacie.
- Affichage du prix moyen des médicaments génériques équivalents pour vous épargner de l'argent.
- Localisation des pharmacies à proximité.
- Comparaison du prix des différentes pharmacies pour le médicament recherché.*
- Indique si le régime comprend le service Pharmacie active ou un réseau de pharmacies privilégiées.

**Note : Au Québec, l'appli localise les pharmacies près de l'assuré, mais n'indique pas les prix.*

Le CSE traite plus de 1 000 questions chaque mois. Que pouvons-nous faire pour vous ?



Tél. : 613-688-5678

En dehors de la région de la capitale nationale : 1-877-688-9919 (sans frais)



Courriel : esc@commissionnaires-ottawa.on.ca



En personne : guichet du CSE (24, rue Colonnade, Ottawa), 8 h à 17 h, lundi au vendredi. (Veuillez noter que le CSE est fermé les jours fériés.)



Conseils de sécurité pendant les jours de beaux temps

Pour beaucoup d'entre nous, le printemps et l'été sont synonymes de plaisir au soleil. Les conseils suivants sont conçus pour assurer votre sécurité :

Warm Weather Safety Tips

For many of us, the warmer weather means fun in the sun. The following tips will help keep you safe:

- Protect yourself from too much sun. The sun's rays are strongest between 10am and 4pm, so be extra careful during that time. Remember when outside, use sunscreen with a sun protection factor (SPF) of 15 to 30. Choose one that protects against UVA and UVB rays. Apply sunscreen 30 minutes before going outside. Reapply every two hours and after being in the water or sweating. Wearing a hat is also a good idea.
 - Heat exhaustion and dehydration are major concerns once temperatures begin to soar. Heat exhaustion occurs when a person is exposed to high temperatures and becomes dehydrated by not replacing the fluids lost. You can prevent heat stroke by drinking plenty of fluids and finding shade.
 - Insects are one of those annoyances of spring and summer. Use insect repellents to guard against ticks, which can carry Lyme disease, and mosquitoes, which can carry the West Nile Virus and other viruses.
 - Avoid food poisoning which can occur when food is improperly prepared, stored or handled. Symptoms of food poisoning are nausea, vomiting, and diarrhea. A great defense from illness is thorough hand-washing.
 - Playing at the beach, at a water park, by a lake, or in a pool can be a real treat on a hot day. Swimming is a lot of fun, but drowning is a real danger. Drowning is the second most common cause of death from injuries among kids under the age of 14. Drowning can happen so fast—sometimes in less than 2 minutes after a person's head goes under the water. Be vigilant at all times.
 - If you are driving during your vacation this summer, be sure to plan your route and make sure the vehicle is being properly maintained. Always drive sober and do not text and drive.
- Protégez-vous contre une trop grande exposition au soleil. Les rayons du soleil sont plus forts entre 10h et 16h, alors soyez très prudents pendant cette période. Rappelez-vous lorsque vous êtes à l'extérieur d'utiliser une crème solaire qui vous donne un indice de protection (IP) entre 15 et 30. Choisissez une crème solaire qui protège contre les rayons UVA et UVB. Appliquez la crème solaire 30 minutes avant de sortir à l'extérieur. Réappliquez de la crème solaire à toutes les deux heures, et après vous être baignés ou après avoir transpiré. C'est également une bonne idée de porter un chapeau.
 - L'épuisement dû à la chaleur et la déshydratation sont des préoccupations majeures pendant les hausses de température. L'épuisement dû à la chaleur se produit lorsqu'une personne est exposée à de hautes températures et devient déshydratée parce qu'elle ne remplace pas les fluides perdus. Vous pouvez éviter l'épuisement dû à la chaleur : buvez de l'eau et trouvez l'ombre.
 - Les insectes sont des désagréments du printemps et de l'été. Utilisez des insectifuges afin de vous protéger contre les tiques qui peuvent répandre la maladie de Lyme, et des maringouins qui peuvent répandre le virus du Nil occidental et d'autres virus.
 - Évitez les intoxications alimentaires qui peuvent se produire lorsque les aliments sont entreposés ou manutentionnés de la mauvaise façon. Les symptômes de l'intoxication alimentaire sont la nausée, le vomissement, et la diarrhée. Une grande protection contre la maladie est de se laver les mains soigneusement.
 - Jouer à la plage, dans un parc aquatique, au bord d'un lac, ou dans une piscine peuvent constituer de vraies gâteries lorsqu'il fait beau et chaud. Nager est un grand plaisir, mais la noyade est un danger bien réel. La noyade est la deuxième cause la plus répandue de décès suite à des blessures parmi les enfants âgés de moins de 14 ans. La noyade peut se produire tellement rapidement — parfois en moins de 2 minutes après que la tête d'une personne disparaît sous l'eau. Soyez vigilant en tout temps.
 - Si vous allez conduire votre auto durant vos vacances cet été, planifiez votre trajet et assurez-vous que votre véhicule est bien entretenu. Conduisez toujours sans prendre d'alcool et n'envoyez jamais des messages textes tout en conduisant.

Stay safe!

Soyez prudents !

Discover The Personal Insurance that's all about you

Découvrez La Personnelle — L'assurance faite pour vous



Why do clients choose The Personal?

Service worth switching for.

" " The personal touch, the sympathy when we need it most, the helpfulness and the understanding. The agent took care of everything for me.

Luza D., Ontario

From beginning to end, an exceptional customer experience.

" " The lady that answered my call was pleasant, helpful and very knowledgeable. She made answering all the necessary questions easy and efficient.

Derek H., Ontario

Our clients recommend us by describing The Personal advisors as knowledgeable and courteous in answering questions, while offering fast and friendly service and good prices.*

Making a claim? First, we make sure you're okay. Then we make it fast.

Our clients recommend us for the fast response and the personal, courteous and professional service of our advisors in handling claims files and processes.†

Enjoy savings beyond exclusive group rates.

Save up to 15% in **Security System Savings**¹ and up to 20% in **Claims-Free Savings**². Insure both your home and auto with us for even more **discounts of up to 5%** on one or both policies.³

The Personal touch advantage
Get a home or auto quote and compare!

1-888-476-8737

thepersonal.com/commissionaires-discover



Pourquoi les clients choisissent—ils La Personnelle?

Pour le service, ça vaut le coup de changer.

" " La touche personnelle, l'empathie lorsqu'on en a le plus besoin, la serviabilité, la compréhension. L'agent a tout pris en charge pour moi.

Luza D., Ontario

Du début à la fin, une expérience client exceptionnelle.

" " La dame qui a répondu à mon appel était plaisante, serviable et elle connaissait bien son affaire. Elle a répondu simplement et efficacement à toutes les questions importantes.

Derek H., Ontario

Nos clients nous recommandent! Ils disent des conseillers de La Personnelle qu'ils sont courtois et compétents lorsqu'ils répondent aux questions, tout en offrant un service rapide et convivial ainsi que de bons prix*.

Vous devez faire une réclamation? D'abord, on s'assure que vous allez bien, puis on s'occupe rapidement de tout le reste.

Nos clients nous recommandent pour la réponse rapide et le service personnalisé, professionnel et courtois qu'ils obtiennent de nos experts qui traitent leurs demandes de réclamations†.

Des économies qui s'ajoutent à des tarifs de groupe exclusifs.

Économisez jusqu'à 15% avec notre **Rabais pour système d'alarme**¹ et jusqu'à 20% avec notre **Rabais Zéro réclamation**². Assurez votre résidence et votre véhicule et vous pourriez **économiser jusqu'à 5%** sur une ou les deux polices³.

Les avantages de la touche Personnelle
Demandez une soumission auto ou habitation et comparez!

1 888 476-8737

lapersonnelle.com/commissionaires-decouvrir

The Personal refers to The Personal Insurance Company. Certain conditions, limitations and exclusions may apply. Savings and discounts are subject to eligibility conditions, may vary by jurisdiction and may not apply to all optional coverages. The terms and conditions of the coverages described are set out in the insurance policy, which always prevails. Auto Insurance is not available in Manitoba, Saskatchewan and British Columbia due to government-run plans. Client comments were obtained from and approved by our clients and may have been translated from their original language.

* The descriptions represent the most frequent positive words based on client experience survey results from Feb 01, 2015 to Jan 20, 2016.

† You could save up to 15% if your home has a monitored fire alarm, burglar alarm and automatic sprinkler system.

‡ No claims submitted.

³ Multi-Line Discount available on both home and auto policies in NL, NS, NB, ON, AB, NU, NT, YT and available on home policies in QC and PE.

Certaines conditions, exclusions et limitations peuvent s'appliquer. La Personnelle désigne La Personnelle, compagnie d'assurances. Les économies et les rabais sont sous réserve des conditions d'admissibilité, peuvent varier selon la province ou le territoire et peuvent ne pas s'appliquer à toutes les protections optionnelles. Les clauses et modalités relatives aux protections décrites sont précisées au contrat d'assurance, lequel prévaut en tout temps. L'assurance auto n'est pas offerte au Manitoba, en Saskatchewan ni en Colombie-Britannique, où il existe des régimes d'assurance gouvernementaux. Les commentaires proviennent de nos clients. Nous les reproduisons avec leur permission. Il se peut que certains aient été traduits.

* Les descriptions représentent les mots positifs utilisés le plus fréquemment selon les résultats de sondages menés sur l'expérience client entre le 1^{er} février 2015 et le 20 janvier 2016.

† Aucune réclamation.

‡ L'avantage double contrat pour l'assurance auto et l'assurance habitation est offert en Ontario, au Nouveau-Brunswick, en Alberta, à Terre-Neuve, en Nouvelle-Écosse et dans les Territoires du Nord-Ouest, au Nunavut et au Yukon; il est offert pour l'assurance habitation au Québec et à l'Île-du-Prince-Édouard.

FOLLOW US
SUIVEZ-NOUS



Celebrating five years with Section 79

Thank you to all Windsor, Essex and Chatham-Kent commissionaires

The years have flown by! A lot has changed since commissionaires based in Windsor, Essex and Chatham-Kent joined the *Commissionaires Ottawa* family in 2012. To mark this five-year anniversary milestone, we asked **Jason Olson, Business Operations Manager**, Windsor Region, to reflect on just how far they have come.

Jason currently manages about 110 commissionaires who provide a variety of services to clients of all sizes. Large clients include the City of Windsor, the Windsor International Airport and the Windsor Superior Court of Justice, where commissionaires work alongside the Windsor Police Service and Special Constables to perform search and access control duties. Windsor commissionaires are also occasionally called upon to provide security for the Landlord and Tenant Board and Criminal Injuries Compensation Board.

Working from a dedicated office at 3379 Walker Road, Jason manages a team that provides HR administration, local dispatch/time-keeping, corporate services support and ID services. "My office team is key to supporting our clients and commissionaires in the field and our ID Services technicians are drawing a growing number of customers who need digital fingerprinting, criminal background checks, US Waivers and other services."

Jason points out that over the past five years, some of the major advantages to joining our family have included increased training, company-wide health benefits, dental benefits, and the *Commissionaires Ottawa* RRSP matching program. Another advantage has been the introduction of the [Employee Intranet](#), where all commissionaires across our service territory have password-protected, 24/7 mobile-friendly access to the latest news, resources and internal competitions.



On the administrative side, Jason is thankful for the support he and others have received from other offices and HQ. "We can always count on the support staff in Ottawa to help us out when we need it. From QM to IT, to all the other departments, we can draw on their experience. They help make the job easier," says Jason.

No matter how much some things change, other things stay the same. Windsor, Essex and Chatham-Kent commissionaires are perpetually hard-working, reliable and adaptable. Jason appreciates that he can count on Section 79 commissionaires to perform duties on short notice. "Sometimes a last-minute contract or assignment comes up and thanks to our commissionaires, we are flexible enough to accommodate our clients. I'm glad I have people I can regularly rely on," he says.

To all Section 79 commissionaires, Jason has this to say: "The supervisors appreciate the hard work that you do on a daily basis. It's your hard work that the clients see and recognize."

Un cinquième anniversaire à célébrer avec la Section 79

Merci aux commissionnaires de Windsor, Essex et Chatham-Kent

Que le temps passe vite ! Bien des choses ont changé depuis l'arrivée en 2012 des commissionnaires de Windsor, Essex et Chatham-Kent dans la famille de *Commissionnaires Ottawa*. Pour souligner le cinquième anniversaire de ce grand jalon, nous avons invité **Jason Olson, Gestionnaire des opérations commerciales** de la région de Windsor, à nous parler un peu de leur parcours.

À l'heure actuelle, Jason gère environ 110 commissionnaires qui offrent une multitude de services à des clients de toutes tailles. La Ville de Windsor, l'aéroport international de Windsor et la Cour supérieure de justice de Windsor ne sont que quelques-uns des grands clients de la région. Ceux-ci comptent sur la collaboration entre nos commissionnaires, le service de police de Windsor et les constables spéciaux pour les services de fouille et de contrôle d'accès. Les commissionnaires de Windsor sont parfois appelés également à assurer la sécurité de la Commission de la location immobilière et la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels.

Jason, qui travaille à partir du bureau au 3379 rue Walker, est responsable de l'équipe chargée de l'administration des ressources humaines, des services de répartition et de contrôle des présences de la région, des services administratifs et des services d'identification. « Mon équipe joue un rôle essentiel dans le soutien de nos clients et des commissionnaires sur le terrain. De plus, les techniciens de nos services d'identification attirent de plus en plus de clients ayant besoin de prises d'empreintes digitales numériques, de vérifications de casier judiciaire, de levées d'interdiction d'entrée aux États-Unis et d'autres services. »

Jason souligne également quelques-uns des principaux avantages dont les membres de l'équipe bénéficient depuis qu'ils se sont joints à notre famille il y a cinq ans, comme une meilleure formation, ainsi que le régime de soins de la santé et des soins dentaires et le programme de cotisation égale aux REER de *Commissionnaires Ottawa*. L'Intranet des employés se classe également parmi ces avantages ; cette plateforme optimisée pour les appareils mobiles et protégée par mot de passe offre aux commissionnaires à l'échelle de notre territoire un accès 24/7 aux actualités, aux ressources et aux concours internes les plus récents.

Du côté administratif, Jason apprécie le soutien que lui ont offert les autres bureaux et le quartier-général. « Nous savons tous que nous pouvons compter sur l'équipe d'Ottawa pour nous aider lorsque nous en avons besoin. Le fait que nous pouvons tirer parti de leur expérience – quartier-maître, services d'information et tous les autres – rend notre travail plus facile », a précisé Jason.

Autant certaines choses changent complètement, autant d'autres restent entièrement pareilles. Les commissionnaires de Windsor, Essex et Chatham-Kent sont très travailleurs et font preuve d'une fiabilité et d'une adaptabilité infaillibles. Jason est heureux de pouvoir compter sur les commissionnaires de la Section 79 pour les demandes de dernière minute. « Il nous arrive parfois de devoir pourvoir aux exigences d'un contrat ou d'une affectation avec très peu de préavis. Grâce à nos commissionnaires, nous avons toute la souplesse voulue pour répondre aux besoins de nos clients. Je suis très heureux d'avoir une équipe sur laquelle je peux réellement compter », a-t-il ajouté.

Jason a un message à communiquer aux commissionnaires de la Section 79 : « Vos superviseurs vous sont très reconnaissants de l'excellent travail que vous faites tous les jours. C'est votre travail acharné que nos clients voient et reconnaissent. »



EMPLOYEE SERVICE CENTRE CENTRE DE SERVICE DES EMPLOYÉS

E-mail/Courriel : esc@commissionnaires-ottawa.on.ca
Tel/Tél : 613-688-5678 (région de la capitale nationale)
Toll free/Sans frais : 1-877-688-9919

SPECIALS PROFILES

PETAWAWA (SECTION 73)

Mr Terrence Zaumseil

Chief Dispatcher

Heading into his 13th year as a Military Police dispatcher at 2 Military Police Detachment, Terrence reflects on the pace and energy of the job: "Garrison Petawawa retains the greatest amount of call volume in the CF. Dispatchers provide an invaluable service to both the patrol section and to guard house personnel. As with other police agencies, our emergency communications professionals are called upon to ensure the successful transmission of accurate information from callers in distress to the responding police personnel. They are the lifeline between law enforcement and the person in need. Dispatchers here can expect calls that range from wild and domestic animal complaints and property crimes to assaults and mental health related matters. It doesn't take long to become experienced with the 911 system. The commissioner who has the drive and stamina to be 'on' all the time during their shifts needs to be grounded and know how to take control of a high stress situation in a calm way."

Terrence describes how well he has gotten to know the many young women and men who began their career in law enforcement in Garrison Petawawa. "A very special bond is created," he says. "Our focus is that everyone at the start of a shift should go home safely at the end of a shift. There are many unknowns out there so we need to be consistent, reliable and quick to respond. MPs need to be able to trust in our abilities whether it's running vehicle plates or individuals, understanding what is learned, or forwarding the information accurately."

Having risen to the role of Senior Dispatcher, Terrence has been proactive in creating training packages for candidate



dispatchers as well as maintaining skill levels through various event scenario exercises so that dispatchers are as prepared as possible. "Being prepared includes knowing what questions to ask when the call comes through," explains Terrence. "We're the first line of communication. Patrols rely on us to get it right for them so they can get it right." Additional duties that include monitoring the extensive Intrusion Alarm, CCTV, and Aircraft Alarm systems, as well as being the general receptionist for the guard house, can make for busy days.

Terrence welcomes the challenge and to have experienced it all in the Ottawa Valley. "I love it here. It's a great place to live and raise a family. I could not ask for better."

Security tip: Don't lose that device

Did you know that you are 16 times more likely to lose a laptop or mobile device than have it stolen? Always double-check to make sure you have your mobile device with you, such as when you finish a shift, get ready to exit a bus or taxi, or leave a restaurant.



Conseil de sécurité : Ne perdez pas cet appareil

Saviez-vous que vous êtes 16 fois plus susceptibles de perdre un ordinateur portable ou un appareil mobile que de vous le faire voler ? Vérifiez toujours que vous avez votre appareil mobile avec vous, comme lorsque vous avez terminé un quart de travail, avant de descendre de l'autobus, avant de débarquer d'un taxi, ou lorsque vous quittez un restaurant.

Comre Terrence Zaumseil

répartiteur en chef

À l'aube de sa 13e année de travail comme répartiteur de la Police militaire, Terrence parle un peu du rythme et du dynamisme de son poste : « La garnison Petawawa demeure la base avec le plus grand volume d'appels des FC. Les répartiteurs fournissent un service essentiel à la section des patrouilles et au personnel du poste de garde. Comme c'est le cas dans toute autre agence de police, les répartiteurs sont des professionnels des communications d'urgence qui jouent un rôle crucial dans le transfert d'informations précises entre les appelants en détresse et le personnel policier. Ils établissent un lien vital entre le service de police et la personne dans le besoin. Nos répartiteurs reçoivent des appels concernant toutes sortes de situations – allant de plaintes relatives aux animaux (sauvages et domestiques), aux infractions contre les biens, aux agressions et aux troubles de santé mentale. Ils s'habituent au système 911 en peu de temps. Dans ce travail, les commissionnaires doivent avoir la détermination et l'endurance pour être en état "d'alerte" durant leur quart entier et ils doivent être bien ancrés et posséder l'expertise nécessaire pour contrôler les situations dans le calme. »

Terrence souligne qu'il connaît très bien les hommes et les femmes qui ont débutés leurs carrières dans le domaine de l'application de la loi à la Garnison Petawawa. « Un lien très spécial se forme, affirme-t-il. Nous visons tous à ce que tout le monde qui commence un nouveau quart de travail réussi à

rentrer à la maison en toute sécurité à la fin du quart. Nous faisons régulièrement face à de nombreux inconnus ; il est donc essentiel que nous soyons constants, fiables et capables de répondre rapidement.

Les PM doivent pouvoir nous faire confiance, que ce soit pour la vérification des numéros de plaques ou de personnes, la compréhension des informations acquies, et la transmission des informations sans erreur. »

Terrence, qui a gravi les échelons pour devenir répartiteur en chef, a pris les devants pour ce qui est de la création de troupes de formation pour les répartiteurs aspirants et des exercices de mises en situation conçus pour assurer que les répartiteurs soient le mieux préparés possible. « Un répartiteur bien préparé sait quelles questions il doit poser lorsqu'il reçoit un appel, explique Terrence. Nous sommes la première ligne de communication. Les patrouilleurs comptent sur nous pour les renseigner clairement pour qu'ils puissent bien faire les choses. »

Ses tâches supplémentaires incluent le contrôle du système d'alerte en cas d'intrusion, la vidéosurveillance et le contrôle des systèmes d'alarme aéronef. Ajoutez le fait qu'il travaille également à la réception générale du corps de garde et il ne fait aucun doute que ses jours sont occupés.

Terrence est heureux d'avoir vécu les défis et toutes ces expériences dans la vallée de l'Outaouais. « J'adore ça ici. C'est un bon endroit pour vivre et élever une famille. Je ne pourrais pas demander mieux. »

Depuis plusieurs années, Ottawa se prépare à célébrer le 150e anniversaire du Canada en 2017. Ça ne sera pas non plus un seul événement le jour de la fête du Canada. Ce sera plutôt une série d'événements nouveaux et de célébrations à l'échelle de la région de la capitale nationale qui s'échelonnent sur l'année entière.



D'une part, ces grands événements visent à attirer des millions de touristes des quatre coins du monde et, d'une autre part, ils visent à faire vivre des expériences uniques et novatrices aux résidents de la région : pique-nique interprovincial sur le pont, Village de l'inspiration, Éclat 150, Cabane à sucre urbaine, Tablée du Canada, Dîner entre ciel et terre, La Machine, Continuum, Tout feu, tout glace, et beaucoup plus encore.

Rendez-vous sur le site Web « Ottawa2017.ca » pour vous abonner aux alertes de courriel ou pour en savoir davantage.

À l'occasion du 150^e anniversaire du Canada, les divisions de Commissionnaires à l'échelle canadienne se sont réunies pour agir à titre de principal commanditaire national d'un ouvrage très particulier, intitulé *O CANADA! A Celebration of 150 years*, qui sera publié en septembre 2017.

Ce livre grand format (11 po. x 11 po.), à la couverture rigide, renfermera des messages spéciaux, des essais, des profils et des centaines de photos témoignant du sens de l'identité canadienne. Nous y verrons non seulement les visages de citoyens et de touristes ayant participé aux événements de 2017 à Ottawa, mais nous pourrons aussi y lire notre histoire et y voir nos commissionnaires — tout en couleur — afin que notre souvenir se perpétue dans la mémoire des Canadiens au cours des années à venir. Le livre présentera également des photos des commissionnaires en service pendant la fête du Canada.

Distribué partout au Canada, *O CANADA! A Celebration of 150 years* sera notre album-souvenir officiel de cette année historique.

Cmre Keith Montgomery Earns CEO Commendation Award

Cmre Keith Montgomery, Section 39, Residence of the Ethiopian Ambassador, Ottawa: Although just 22 years old, Keith is no stranger to taking a leadership role during emergency situations. Not only has he acted swiftly during an emergency medical situation, but he also responded to a serious car accident. Keith's ability to remain calm and take immediate action may have saved multiple lives. For Keith's outstanding performance and bravery, we are pleased to announce that he has earned a CEO Commendation. For details about these incidents, please visit the [Employee Intranet](#).

Cmre Keith Montgomery reçoit le prix de distinction du Chef de direction

Cmre Keith Montgomery, Section 39, résidence de l'ambassadeur d'Éthiopie, Ottawa : Bien qu'il n'ait que 22 ans, Keith est loin d'être novice lorsque vient le temps d'assurer la prise en charge d'une urgence. Il a non seulement réagi rapidement à une crise médicale, il a également intervenu lors d'une collision grave. Il se peut fort bien que sa capacité de garder son calme et de passer à l'action sans perdre un instant ait aidé à sauver plusieurs vies. Nous sommes ravis de vous annoncer que Keith s'est valu le prix de distinction du Chef de direction en reconnaissance de sa bravoure et de son rendement exceptionnel. Pour connaître les détails de ces incidents, veuillez visiter [l'Intranet des employés](#).

We need 400 commissionaires on Canada Day

Our role during Canada Day will be expanding this year from transit and traffic control to security guarding. With this expansion, we are already on the look-out for commissionaires who would like to work on Canada Day. We will need to fill about 400 positions.

IF YOU WOULD LIKE TO SIGN UP, please contact Kurt Butt, Ops Data Field Coordinator:
613-231-6462, ext 517 or
kbutt@commissionaires-ottawa.on.ca



SPECIAL PROFILE

GATINEAU

Cmre Jean-Daniel Roy

Section 163, Place Vincent Massey, Gatineau

Cmre Jean-Daniel Roy, a second-generation commissionaire, joined our ranks in 2009 after CEGEP. He spent a few months at other sections before being posted at Section 163 that same year. Initially assigned to provide access control by the elevators, Jean-Daniel—or J-D to his colleagues and friends—proved himself to be highly adaptable, reliable and efficient. Not only did he learn every post, he went on to successfully complete the Commissionaires Supervisor Course (CSC) in 2015.

“J-D is a valuable asset to Section 163,” says Section Supervisor MWO Maurice Caron. “He has a lot of training for one person and can replace any commissionaire at any post, whether it's the ID card technician, security console operator, receptionist, administrator, fire watch, and others. He is there to replace me whenever I need him to and he's also my right hand during special events hosted by the Department of Canadian Heritage and especially during emergencies.”

Although J-D's latest security post is in an office located within view of the loading dock, he also serves as a rover during each shift. This allows him to spend time with every commissionaire and replace them during breaks.

“We have a very good team. There's a great chemistry here and we get along very well,” says J-D.

In his personal life and for the past six years, J-D has been volunteering as one of the football trainers of the cadet league “Tigres” (Tigers) at the Hormisdas-Gamelin school in Buckingham. This commitment requires two weeknight practices and one weekend game throughout the school year. The students range in age from 14 to 17.

“It's one of my joys to provide guidance to these youths,” says J-D. “I played football at their age and now it's my turn to be a part of their lives, be a big brother and encourage them to pursue their personal and athletic goals.” (Les Tigres won the title of inter-regional champions two years in a row in November 2015 and November 2016.)

Maurice adds, “In all that he does, he has earned a great reputation for having good judgment as well as excellent leadership, organizational and communication skills. He is known for being reliable, kind and professional. J-D is well-liked by our clients.”

Mme Jean-Daniel Roy

Section 163, Place Vincent Massey, Gatineau

Commissionnaire de deuxième génération, Jean-Daniel Roy s'est joint à nos rangs à la fin de ses études collégiales en 2009. Il a travaillé dans d'autres sections pendant quelques mois avant d'être affecté à la Section 163 au cours de sa première année. Initialement responsable du poste de contrôle d'accès près des ascenseurs, Jean-Daniel (ou J-D comme l'appellent ses collègues et ses amis) s'est démarqué par sa grande adaptabilité, sa fiabilité et son efficacité. Non seulement a-t-il appris tous les postes, il a réussi le Cours de superviseurs des Commissionnaires (CSC) en 2015.

« J-D est un atout à la Section 163, précise Adjum Maurice Caron, superviseur de la section. Il a beaucoup de formation pour une seule personne et peut remplacer n'importe quel poste ; par exemple, technicien des cartes d'identification, opérateur de console, réceptionniste, administrateur, piquet d'incendie et plus encore. Il me remplace au besoin à la supervision et sert comme mon bras droit pendant les événements spéciaux de Patrimoine Canada (PCH) et surtout en cas d'urgence. »

Bien qu'il travaille actuellement dans un bureau en vue du quai de chargement, il travaille également comme remplaçant durant chaque quart. Cela lui donne la chance de passer du temps avec tous les commissionnaires et de les remplacer pendant leurs pauses.

« Nous avons une très bonne équipe, fait remarquer J-D. Il y a une bonne chimie. On s'entend bien. »

Dans sa vie personnelle, J-D fait du bénévolat depuis six ans comme un des entraîneurs des Tigres, la ligue de cadets de football de l'École Hormisdas-Gamelin à Buckingham. Durant toute l'année scolaire, il est présent deux soirées par semaine pour les pratiques de l'équipe et une fois par fin de semaine pour les matchs. Les joueurs sont âgés de 14 à 17 ans.



« C'est une de mes joies de donner un chemin aux jeunes, précise J-D. J'ai joué au football à leur âge et maintenant c'est à mon tour de faire partie de leur vie, de servir comme grand frère, et de les encourager à poursuivre des réussites personnelles et sportives. » (Les Tigres ont gagné le titre interrégional deux années de suite en novembre 2015 et novembre 2016.)

« Dans tout ce qu'il fait, il se taille une très belle réputation sur la foi de son bon jugement, son sens de l'organisation, son leadership et sa fiabilité, ajoute Maurice. Il est reconnu pour sa gentillesse, son professionnalisme et ses compétences en communications. J-D est également aimé de nos clients. »

Nous avons besoin de 400 commissionnaires pour la fête du Canada

Cette année, notre rôle durant la fête du Canada prendra de l'ampleur, passant du contrôle du transport collectif et de la circulation au déploiement d'agents de sécurité. Cet élargissement de notre rôle signifie que nous sommes à la recherche de commissionnaires disposés à travailler durant la fête du Canada. Nous avons environ 400 postes à pourvoir.

LES AGENTS DE SÉCURITÉ INTÉRESSÉS sont invités à communiquer avec Kurt Butt, Coordinateur sur le terrain des données opérationnelles : 613-231-6462, poste 517, kbutt@commissionnaires-ottawa.on.ca



Standing Strong in North Bay



Cmre Shawn Levy, bylaw enforcement officer, was recognized with a Kudo of the Week for handling a parking infraction in such a kind and professional way that the man who committed the infraction actually THANKED him—and then wrote us a letter in praise of Shawn.

Cmre Shawn Levy, agent d'application des règlements municipaux, a été honoré avec un Laurier de la semaine pour avoir géré un incident de contravention de stationnement d'une façon si professionnelle et courtoise que l'homme coupable de l'infraction lui a REMIÉRCIER – et ensuite nous a écrit pour rendre hommage à Shawn.

Located about 300 km north of Toronto, North Bay is a vibrant city on the northeastern shore of Lake Nipissing. With its intersecting highways and railroads, it is best known as the Gateway to the North. North Bay's economy continues to be largely driven by jobs in the public sector, particularly in the environment, health and education fields. More recently, the community has attracted film productions and enjoys thriving tourism, service and transportation industries. Just over 50,000 people call North Bay their home.

Thirty-five commissionaires at Section 72 fulfill contracts for some of the most high-profile institutions in the city. Clients include:

- **22 Wing/Canadian Forces Base North Bay**, which is responsible for surveillance, identification, control and alerts for the aerospace defence of Canada and North America.
- **The North Bay Jack Garland Airport**, which is the largest airport in Canada north of Toronto.
- **The Ministry of Transportation Ontario (MTO)**, which is the regional office serving all of Ontario's Northeastern Region.
- **The City of North Bay (municipal bylaws)**, serving over 50,000 residents.
- **Social Justice Tribunals Ontario, Social Security Tribunal of Canada and Veterans Affairs Canada** (hearings and meetings are held periodically).

Within those contracts, commissionaires may supply security guarding services, perform access/egress control, serve as court officers, manage reception, carry out vehicle and foot patrols, and implement bylaw/parking enforcement.

We salute all the commissionaires of Section 72 for the fine work they do for the people of North Bay.

Fièrement engagé à North Bay

Située à environ 300 km au nord de Toronto, North Bay est une ville dynamique sur la rive nord-est du lac Nipissing. À la croisée des autoroutes et des voies ferrées, on considère que la ville est la porte d'entrée du Nord. L'économie de North Bay continue d'être largement stimulée par les emplois dans le secteur public, surtout dans les domaines de l'environnement, de la santé et de l'éducation. Plus récemment, la collectivité a attiré des productions cinématographiques et bénéficie des industries florissantes du tourisme, des services et des transports. North Bay compte une population d'un peu plus de 50 000 personnes.

Trente-cinq commissionnaires de la Section 72 effectuent des mandats contractuels dans certaines des institutions les plus prestigieuses de la ville. Parmi les clients, on retrouve :

- **La 22^e Escadre/Base des Forces canadiennes North Bay**, qui est responsable de la surveillance, de l'identification, du contrôle et des alertes de la défense aérospatiale du Canada et de l'Amérique du Nord.
- **L'Aéroport Jack Garland de North Bay**, qui est le plus grand aéroport canadien au nord de Toronto.
- **Le ministère des Transports de l'Ontario (MTO)**, qui est le bureau régional desservant toute la région nord-est de l'Ontario.
- **La Ville de North Bay (règlements municipaux)**, qui offre des services à plus de 50 000 résidents.
- **Les Tribunaux de justice sociale Ontario, le Tribunal de la sécurité sociale du Canada et les Anciens Combattants Canada** (des audiences et des réunions sont tenues périodiquement).

Dans le cadre de ces contrats, les commissionnaires offrent des services de sécurité, effectuent des contrôles d'accès et de sortie, servent d'officiers de justice, gèrent l'accueil, effectuent des patrouilles motorisées et à pied et ils appliquent les règlements municipaux et les règles de stationnement.

Nous saluons tous les commissionnaires de la Section 72 pour l'excellent travail qu'ils font pour les habitants de North Bay.

Cmre Marta Hughes-Bernard, posted at 22 Military Police Flight – CFB North Bay, was also recognized with a Kudo of the Week for demonstrating expertise, knowledge and support—and for providing the highest degree of service to the client at all times.

Cmre Marta Hughes-Bernard, effectuée à la police militaire de la 22e Escadre – BFC North Bay, s'est également méritée un Laurier de la semaine pour son expertise, ses connaissances et son soutien – ainsi que pour sa capacité d'offrir les meilleurs services possibles à notre client, et ce, en tout temps.



BEST OF THE BEST

KUDOS



Exceptional Service Award Winner

Cmre Abdi Sadiq, Division B – Section 127, Parole Board of Canada, Ottawa: Cmre Abdi Sadiq, who performs access control at the National Office of the Parole Board of Canada, was recently presented an award for exceptional service. Signed by the Chairperson/CEO and the Director, Corporate Services, the award recognizes Abdi for demonstrating the highest standards in carrying out his duties, thus ensuring the security of our client's building and the safety of its employees. Abdi is also described as an exemplary commissionaire whose dress, deportment and performance of duties are always excellent. He successfully assumes a friendly yet firm approach in his dealings with everyone and takes great pride in his work. Bravo, Abdi!

A “Gem” of a Gesture

Cmre J-C Emond, Section 53, Human Resources Development Canada, Gatineau: A public servant was on his way out of town late one night when he realized that he had forgotten his rings upstairs. Despite the late hour, Cmre J-C Emond politely took the man's information and assured him that he would follow up. To the man's delight, J-C called back less than 30 minutes later to report that he had found the rings. He offered to secure the rings and give them to the man upon his return to Ottawa. The appreciative man wrote: “J-C is a wonderful person in nature, having just gotten to connect his name and face today. I am truly grateful for having him, along with other remarkable commissionaires around in the building... He's a gem on your team.”

Indispensable Team Player

Cmre Luc Dumoulin, Section 26, Skyline Complex, Ottawa: Cmre Luc Dumoulin has proven himself to be a reliable and capable commissionaire, particularly during a recent major construction and renovation project. Our client said, “Luc went over and above his daily duties to accommodate [the construction contractors]. Luc handled the extra volume with such ease and comfort, while always providing a cheerful greeting. He is always available for a question, whether big or small, to help people move along with their day.” Luc's Site Supervisor added, “Luc's knowledge, combined with his calm, level-headed demeanour, make him invaluable... His initiative level has been outstanding and makes him an important asset to me, to his fellow commissionaires, and to our client... His deportment and professionalism are remarkable. There is no situation that he hasn't been able to handle. Cmre Dumoulin is an example to be emulated by his peers.”

Technical Issue Solved

Cmre Pascal Pilon, Section 16, National Defence Headquarters (NDHQ), Ottawa: When a sudden technical issue occurred during his shift late at night, Cmre Pascal Pilon took action to resolve it quickly and accurately. Pascal immediately communicated with key officials and coordinated the necessary actions so that that everything was returned to normal as quickly as possible. His focus, ability to think on his feet, and initiative ensured the continued smooth operation of activities at the site. The client described Pascal's method of handling the situation as “a truly amazing achievement.”

Excellent Teamwork During Emergency

Cmres Nadejda Rak-Kanivetz and David Saunders, Section 26 and WO Richard Boivin, Cpl Karen Bleakney and Cmre Felix Langlois, Section 46, Skyline Complex, Ottawa: Every second counts during a medical emergency. The commissionaires at Sections 26 and 46, both located at Skyline Complex, worked as a seamless team when paramedics were called to assist a person in distress. As the Federal Minister and Deputy Minister of Agriculture and Agri-Food and others looked on, the commissionaires executed a well-synchronized series of events to expedite the situation. Upon arrival of the ambulance, a guard waited at the door to let the paramedics in, another kept the turnstile open, and yet another held the elevator. The same sequence occurred in reverse as the paramedics left. As an example of their excellent teamwork, they even gathered the injured employee's boots and jacket.



Gagnant d'un prix pour des services exceptionnels

Cmre Abdi Sadiq, Division B – Section 127, Commission des libérations conditionnelles du Canada, Ottawa : Cmre Abdi Sadiq, qui s'occupe du contrôle de l'accès au bureau national de la Commission des libérations conditionnelles du Canada, s'est mérité un prix pour ses services exceptionnels. Signé par le président/chef de la direction et le directeur des Services généraux, le prix reconnaît sa capacité de travailler selon les normes les plus élevées, assurant ainsi la sécurité de l'édifice et la sûreté du personnel. Abdi est décrit comme un commissionnaire exemplaire dont la tenue vestimentaire, la conduite et l'exécution des tâches sont toujours excellentes. Il adopte avec succès une approche à la fois ferme et amicale lorsqu'il traite avec chaque personne et est très fier de son travail. Bravo, Abdi !

Un geste précieux

Cmre J-C Emond, Section 53, Développement des ressources humaines Canada, Gatineau : Un fonctionnaire qui quittait la ville et qui était sur la route tard le soir s'est rendu compte qu'il avait oublié ses bagues au bureau. Malgré l'heure tardive, Cmre J-C Emond a gentiment noté les renseignements nécessaires de l'employé et l'a assuré qu'il lui donnerait des nouvelles. Pour le plus grand bonheur de l'employé, le commissionnaire l'a rappelé une demi-heure plus tard pour lui indiquer qu'il avait trouvé les bagues. Il lui a offert de les conserver en lieu sûr et de les lui rendre à son retour à Ottawa. Le fonctionnaire reconnaissant a écrit : « Je viens juste de faire le lien aujourd'hui entre le nom et le visage de J-C et je peux affirmer sans crainte qu'il est un homme merveilleux en personne. Je suis vraiment heureux qu'il travaille ici, de même que tous les autres remarquables commissionnaires dans l'immeuble... C'est une perle dans votre équipe ».

Un joueur indispensable pour son équipe

Cmre Luc Dumoulin, Section 26, complexe Skyline, Ottawa : Cmre Luc Dumoulin a démontré qu'il est un commissionnaire fiable et capable, en particulier durant un grand projet de construction et de rénovation mené récemment. Notre client a déclaré : « Luc est allé bien au-delà de ses fonctions quotidiennes pour rendre service aux entrepreneurs. Luc s'est acquitté du volume de travail

supplémentaire avec facilité et confort, tout en continuant de saluer joyeusement le personnel. Il est toujours prêt à répondre à une question, grande ou petite, pour aider les gens à progresser au cours de leur journée ». Le superviseur de Luc sur le site a ajouté : « Les connaissances de Luc, conjuguées à son calme et à son attitude posée en font un être indispensable... Son degré d'initiative a été remarquable et le rend précieux à mes yeux et à ceux de ses collègues et de notre client... Sa conduite et son professionnalisme sont remarquables. Il n'y a aucune situation qu'il n'a pas été capable de gérer. Cmre Dumoulin est l'exemple à suivre pour ses pairs ».

Résolution d'un problème technique

Cmre Pascal Pilon, Section 16, Quartier-général de la défense nationale (QGDN), Ottawa : Lorsqu'un problème technique s'est soudainement produit tard dans la nuit pendant son quart de travail, Cmre Pascal Pilon a vite réagi pour le résoudre. Il a immédiatement communiqué avec les personnes clés et a coordonné les mesures nécessaires pour que la situation revienne à la normale le plus rapidement possible. Sa concentration, sa capacité de réfléchir dans l'action et son initiative ont assuré la poursuite des activités sur le site. Le client a indiqué que la manière de gérer la situation de Pascal était « une réalisation absolument remarquable ».

HUB HKMB

SPECIALISTS
WHO
UNDERSTAND
YOUR BUSINESS

Providing specialized insurance services and risk solutions to not-for-profit businesses and their employees for nearly 20 years.

- Property
- General Liability
- Directors' & Officers' Liability
- Errors & Omissions Liability
- Employee Benefits
- Life Insurance
- Group Home & Auto

Contact HUB HKMB
416.597.0008 • 1 800 232.2024

For Group Home & Auto
1 888 310.4239

www.hubinternational.ca
www.hkmb.com



BROKER OF CHOICE FOR COMMISSIONAIRES

KUDOS

Embassy Appreciates Support during National Day Reception

Section 89 commissionaires, Embassy of Japan, Ottawa: Sometimes it only takes a few words to express appreciation. We received a note from the Japanese Embassy in Canada to thank all the commissionaires of Section 89 for their support during their National Day Reception, an event marking the birthday of His Majesty the Emperor of Japan. In attendance at this event were 470 distinguished guests, including Canadian government officials, heads of diplomatic missions, Japanese nationals, representatives from the local Japanese-Canadian community, academia, cultural groups, media and local businesses. The Second Secretary of the Embassy wrote: "Thank you very much for having provided the security service for our National Day Reception. The reception was a great success thanks to your security team. I'm so glad that everything went well. I really appreciate your support."

Vigilance and Immediate Response

Cmre Benoit Lamarche, Section 163, Place Vincent Massey, Gatineau: Cmre Benoit Lamarche, who was working at reception, saw something that caught his eye outside the main entrance. He went for a closer look and noticed a small hole in the roadway with water pouring out of it. As he approached, he felt the roadway move under his feet and determined it was not safe to approach. Benoit quickly contacted the City of Gatineau to report a suspected water main break and alerted his Supervisor, MWO Maurice Caron, who placed an orange cone at the scene to warn people of danger. Shuttles and traffic were immediately redirected to a safer area. The hole grew bigger and became a sinkhole, but by then the City of Gatineau had cut off the water and deployed a crew to repair the roadway. Maurice says, "Benoit's vigilance and quick response allowed the city to cut the water, send a crew and limit damage not only to the road, but to our client's building. Ultimately, our champion is deserving of our gratitude."

Ottawa has spent years preparing for 2017, which marks Canada's 150th anniversary. Instead of focusing on a single event on Canada Day, there will be all-new events and celebrations happening across the National Capital Region throughout the year.

These signature events have been designed to attract not only millions of tourists from around the world, but also local residents who will be treated to unique experiences that are brand new to the area: Interprovincial Picnic on the Bridge, Inspiration Village, Ignite 150, Sugar Lumberfest, Canada's Table, Sky Lounge, La Machine, Kontinuum, Ice and Fire, and so much more.

If you want to stay on top of what's coming, visit the "Ottawa2017.ca" website and sign up for email alerts or to learn more.

As part of Canada's 150th anniversary, Commissionaires Divisions across Canada have come together to serve as Lead National Sponsor of a very special publication that will be released in September 2017: *O CANADA! A Celebration of 150 years.*

Filled with special messages, essays, profiles and hundreds of photographs, the 11"x11" hard cover coffee table book will focus on what it means to be Canadian. In these pages, we will not only see the faces of citizens and tourists who have attended Ottawa 2017 events, but our own story and our own people will be there—in full colour—for Canadians to remember for years to come. This includes photos of commissionaires working on Canada Day.

O CANADA! A Celebration of 150 years will be the signature keepsake of this milestone year and distributed across Canada.



LAURIERS

Excellent travail d'équipe durant une urgence

Cmres Nadejda Rak-Kanivetz et David Saunders, Section 26 et Adj Richard Boivin, Cpl Karen Bleakney et Cmre Felix Langlois, Section 46, complexe Skyline, Ottawa : Chaque seconde compte durant une urgence médicale. Les commissionnaires des Sections 26 et 46, les deux situées au complexe Skyline, ont travaillé main dans la main lorsque les ambulanciers ont été appelés pour aider une personne en détresse. Alors que le ministre et le sous-ministre d'Agriculture et agroalimentaire Canada et d'autres personnes assistaient à la scène, les commissionnaires ont exécuté une série de mesures bien synchronisées pour accélérer la situation. À l'arrivée de l'ambulance, un agent attendait à la porte pour faire entrer les ambulanciers, un autre maintenait ouvert le tourniquet, et un dernier gardait l'ascenseur. Ils ont répété les mêmes actions lorsque les ambulanciers ont quitté l'immeuble. Les commissionnaires ont même recueilli les bottes et le manteau de l'employé blessé. Quel bel exemple de leur travail d'équipe extraordinaire !

Reconnaissance d'une ambassade pour le soutien offert durant la réception de la Journée nationale

Les commissionnaires de la Section 89, ambassade du Japon, Ottawa : Parfois, quelques paroles suffisent pour exprimer sa reconnaissance. L'ambassade du Japon au Canada a écrit une note pour remercier tous les commissionnaires de la Section 89 de leur soutien durant la réception donnée à l'occasion de la Journée nationale, une activité soulignant l'anniversaire de Sa Majesté l'Empereur du Japon. Plus de 470 distingués invités ont assisté à cet événement, notamment des représentants du gouvernement canadien, des chefs de missions diplomatiques, des nationaux japonais, des représentants de la communauté locale japonaise et canadienne, des universitaires, des groupes culturels, des médias et des entreprises locales. Le Deuxième secrétaire de l'ambassade a écrit : « Je tiens à vous remercier pour la prestation de vos services de sécurité lors de la réception soulignant notre Journée nationale. La réception a remporté un vif succès grâce à votre équipe de sécurité. Je suis extrêmement heureux que tout se soit bien déroulé. Je suis très reconnaissant de votre soutien ».

Vigilance et intervention immédiate



Cmre Benoit Lamarche, Section 163, place Vincent Massey, Gatineau : Pendant qu'il travaillait à la réception, Cmre Benoit Lamarche a vu quelque chose qui a attiré son attention à l'extérieur de l'entrée principale. Il est donc allé regarder de plus près et a remarqué que la route présentait un petit trou avec de l'eau qui en jaillissait. En s'approchant, il a senti la chaussée bouger sous ses pieds et a déterminé qu'il n'était pas sécuritaire de s'approcher. Benoit a rapidement contacté la Ville de Gatineau pour leur signaler qu'il s'agissait sûrement d'un bris d'aqueduc et a avisé son superviseur, Adjum Maurice Caron, qui a placé un cône orange sur les lieux afin d'avertir les gens du danger. Les navettes et la circulation ont immédiatement été redirigées vers une zone plus sécuritaire. Le trou s'est agrandi et est devenu un gouffre, mais la Ville de Gatineau avait alors coupé l'eau et déployé une équipe pour réparer la chaussée. « La vigilance et la réaction rapide de Benoit ont permis à la ville de couper l'alimentation de l'eau, d'envoyer une équipe et de limiter les dégâts à la route, ainsi qu'au bâtiment de notre client. En bout-de-ligne, beaucoup de remerciements à notre champion. »

EASY, FAST, AFFORDABLE IDENTIFICATION SERVICES

SERVICES D'IDENTIFICATION SIMPLES, RAPIDES ET ABORDABLES



Digital Fingerprinting

Empreintes digitales numériques



Federal government security clearances
Cotes de sécurité pour le gouvernement fédéral

Pre-employment screening
Vérifications préalables à l'emploi

Record Suspensions (pardons)
Suspensions du casier (pardons)

U.S. Entry Waivers
Levées d'interdiction d'entrée aux É.-U.

Citizenship, immigration, adoptions, and more
Citoyenneté, immigration, adoptions, et plus encore



Criminal Background Checks

Vérifications d'antécédents criminelles



COMMISSIONAIRES OTTAWA

TRUSTED · EVERYDAY · EVERYWHERE

FIABLE · EN TOUT TEMPS · EN TOUT LIEU

www.needfingerprints.com



Commissionaires Ottawa
(HQ/QG)
24, ch. Colonnade Rd
Ottawa (ON) K2E 7J6
Tel: 613-231-6462,
ext. 451

Commissionaires Ottawa
(Centretown/Centre-ville)
100, rue Gloucester Street
Ottawa (ON) K2P 0A4
Tel : 613-288-0721

Commissionnaires
(Gatineau)
721, boul. St-Joseph
Gatineau (QC) J8Y 4B6
Tél : 819-776-0004,
poste 2 ou 5

Commissionaires
(Petawawa)
Garrison Petawawa
Bldg N631, 275 Somme Road
Petawawa (ON) K8H 2X3
Tel: 613-687-7266

Commissionaires
(Sudbury)
40 Elm Street, Unit 102-A
Sudbury (ON) P3C 1S8
Tel: 705-673-2005

Commissionaires
(Windsor)
3379 Walker Road
Windsor (ON) N8W 3R9
Tel: 519-966-9651
TF: 1-888-236-1621