



Congratulations to recipients of special awards!

Félicitations aux récipiendaires de prix spéciaux !

LtoR: CEO Paul Guindon; Chief Charles Bordeleau, Ottawa Police Service, (Guest of Honour, Annual Awards Ceremony); Cmre Jean-Marc Debelle (Guard of the Year); Capt Claude Dubé (Supervisor of the Year); André Lelièvre (Commissionaires Distinguished Service Medal); Denis Rouleau, Board Chair

G-à-d : Paul Guindon, Chef de direction ; Chef Charles Bordeleau, Service de police d'Ottawa (invité d'honneur, Présentation annuelle des décorations) ; Cmre Jean-Marc Debelle (Agent de sécurité de l'année) ; Capt Claude Dubé (Superviseur de l'année) ; André Lelièvre (récipiendaire de la Médaille de service distingué de Commissionaires) ; Denis Rouleau, Président du Conseil d'administration



Message from the CEO	Pages 2-3
Welcome to Ross Johnson	Pages 4-5
Guard of the Year	Page 6
Supervisor of the Year	Page 7
CDSM Medal Recipient	Page 8
Annual Awards Ceremony	Page 9
Dispatchers	Pages 10-11
Special Profile: Sarah Beresford	Pages 12-13
World Champion: Ali Estime	Pages 14-15
Another Medal: Gerry Benoit	Pages 14-15
Claudie Lacroix, Humanitarian	Pages 16-17
Canada Army Run	Page 18
The Cannabis Act	Page 19
Best of the Best Kudos	Pages 20-23

Message du Chef de direction	
Bienvenue à Ross Johnson	
Agent de sécurité de l'année	
Superviseur de l'année	
Récipiendaire de la MSDC	
Présentation annuelle des décorations	
Nos répartiteurs	
Profil spécial: Sarah Beresford	
Champion du monde : Ali Estime	
Une autre médaille : Gerry Benoit	
Claudie Lacroix, humanitaire	
La Course de l'Armée du Canada	
La Loi sur la cannabis	
Lauriers : Crème de la crème	

The bold decision

to venture into security systems, communication cabling and network solutions

Since 1939, *Commissionaires Ottawa* has hired nearly 27,000 employees, many of them military, police and security veterans.

In our pursuit to create meaningful employment opportunities for our people, we expanded and diversified our services—evolving from a smaller company that provides security *guard* services to a rapidly-growing, in-demand security *solutions* provider.

A big turning point for us was becoming the first agency accredited by the RCMP to offer digital fingerprinting for non-criminal reasons such as employment, immigration, citizenship and adoption. By being first to market, we helped customers reduce waiting times from weeks or months to as little as three business days.

That was in 2006, years before digital fingerprinting became the standard for criminal record checks, pardons, U.S. entry waivers, and more recently, security clearances for Government of Canada employees and contractors. Today, we manage the largest digital fingerprinting infrastructure in Canada.

A decade ago, we also introduced threat risk assessments and workplace investigations. Demand for these services is non-stop and growing rapidly.

For threat risk assessments in particular, we faced the reality that once we recommended security-related improvements at a site, that's where our service stopped. Not anymore.

Earlier this fall, we acquired Com-Net (Communication Cabling and Network Solutions) Inc., which has been growing its threat level assessment, security monitoring, video management solutions, CCTV, intrusion, and emergency systems side of the business. Com-Net also installs fibre optic, telephony and AV systems. It is especially focused on converging multiple networks into a single IP network—everything from digital signage and lighting to HVAC, elevators, video surveillance and access control.

From design and engineering to installation and asset management, Com-Net technicians have worked on projects for all levels of government, universities and colleges, hospitals, museums, LRT systems, stadiums, big box stores, real estate companies, construction companies, and more.

Com-Net is now a Member of *Commissionaires Ottawa Group* and Ross Johnson, former Owner and President, has joined our senior management team as the Managing Director of Com-Net. Our teams have been meeting with their teams to find ways to support each other.

The win-win is that venturing into security systems, cabling and network solutions not only benefits our clients with an expanded menu of security solutions, systems and technologies, it also creates more meaningful employment opportunities for you, our employees.



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



Une décision audacieuse

— notre entrée dans le secteur des systèmes de sécurité, des câbles de communication et des solutions de réseau

Depuis 1939, *Commissionnaires Ottawa* a embauché près de 27 000 employés, dont plusieurs vétérans des Forces armées, des services de police et du secteur de la sécurité.

Dans la poursuite de notre objectif de créer des occasions d'emploi valorisantes pour nos employés, nous avons étendu et diversifié notre palette de services et poursuivi notre évolution — à l'origine, nous étions une petite compagnie offrant des services *d'agent* de sécurité, puis aujourd'hui nous sommes un fournisseur de *solutions* de sécurité en plein essor et en grande demande.

Nous avons marqué un grand tournant lorsque nous sommes devenus la première agence à être agréée par la GRC pour la fourniture de services d'empreintes digitales numériques à des fins non criminelles (emploi, immigration, citoyenneté et adoption). Étant les premiers sur le marché, nous étions en mesure d'aider les clients à profiter de temps d'attente sensiblement plus courts qui passaient de plusieurs semaines ou mois à trois jours ouvrables dans certains cas.

Cela date de 2006, soit plusieurs années avant que les empreintes digitales numériques deviennent la norme pour les vérifications de casier judiciaire, les levées d'interdiction d'entrée aux États-Unis et, plus récemment, les attestations de sécurité des employés et entrepreneurs du gouvernement. Aujourd'hui, nous gérons la plus importante infrastructure d'empreintes digitales numériques du Canada.

Il y a dix ans, nous avons également mis sur pied nos services d'évaluation des risques et des menaces et d'enquêtes en entreprise. Ces services sont très en demande et en pleine croissance.

Nous étions toutefois confrontés à une dure réalité au niveau des évaluations des menaces. Dès que nous soumettions nos recommandations de sécurité, nos services n'étaient plus requis. Plus maintenant.

Plus tôt cet automne, nous avons acquis Com-Net (Communication Cabling and Network Solutions inc.) qui, à ce moment-là, poursuivait la croissance de ses services d'évaluation des risques, de surveillance de sécurité, de solutions de gestion vidéo et de CCTV, d'intrusion et de systèmes d'urgence. Com-Net installe également des systèmes de fibres optiques, téléphoniques et audiovisuels. L'entreprise se spécialise notamment dans la convergence de réseaux multiples en un seul réseau IP — comprenant en outre la signalisation et l'éclairage numériques, les systèmes CVC, les ascenseurs, la surveillance vidéo et le contrôle d'accès.

Allant de la conception et du génie à l'installation et la gestion des actifs, les techniciens de Com-Net ont réalisé des projets pour tous les niveaux de gouvernement, des collèges et universités, des hôpitaux, des musées, des systèmes de TLR, des stades, des magasins à grande surface, des sociétés immobilières, des entreprises de construction, et plus encore.

Com-Net fait maintenant partie du *Groupe Commissionnaires Ottawa* et Ross Johnson, l'ancien propriétaire et président de l'entreprise, s'est joint à notre équipe de haute direction à titre de Directeur général de Com-Net. Les équipes de ces entreprises travaillent maintenant ensemble sur les meilleurs moyens de s'entraider.

Il s'agit d'une situation gagnante sur tous les fronts puisque notre entrée dans le secteur des systèmes de sécurité et des solutions de câblage et de réseau nous permet d'offrir un plus grand choix de solutions, de systèmes et de technologies de sécurité à nos clients, tout en créant un plus grand nombre de possibilités d'emplois intéressantes pour vous, nos employés.



Ross Johnson

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



Welcome Ross Johnson, Managing Director Com-Net (Communication Cabling and Network Solutions) Inc.

Ross Johnson is a 30-year veteran of the communication systems industry who co-founded Com-Net, a communication cabling, network solutions and security systems company. Com-Net is now a Member of *Commissionaires Ottawa Group*.

Ross began his career as a technician specializing in fibre optic terminations and splicing before advancing as a project manager in the communication systems industry.



Since Com-Net launched in 2000, the company has grown to more than 100 employees with offices in Ottawa, Kingston and Montreal. During this time, Ross served as VP Operations before becoming President and Sole Owner in 2016.

Commissionaires Ottawa acquired Com-Net in fall 2018 to expand our services beyond digital fingerprinting, criminal record checks, threat risk assessments and other security solutions—the next best way we can offer a turn-key service experience to our clients.

Ross is a welcome presence on our senior management team. With the Com-Net brand and all Com-Net employees retained, the company will continue to grow as it creates more jobs and different kinds of jobs for commissionaires, veterans and technicians of all ages and walks of life.

We look forward to presenting profiles and articles about existing and future Com-Net employees in *Communiqué*.



Bienvenue à Ross Johnson, Directeur général Com-Net (Communication Cabling and Network Solutions) inc.

Ross Johnson, qui compte 30 ans d'expérience dans le secteur des systèmes de communication, est un des cofondateurs de Com-Net, une compagnie se spécialisant dans les câbles de communication, les solutions de réseau et les systèmes de sécurité. Com-Net fait maintenant partie du *Groupe Commissionnaires Ottawa*.

Allant de la conception et du génie à l'installation et la gestion des actifs, les techniciens de Com-Net ont réalisé des projets pour tous les niveaux de gouvernement, des collèges et universités, des hôpitaux, des musées, des systèmes de TLR, des stades, des magasins à grande surface, des sociétés immobilières, des entreprises de construction, et plus encore.

Ross a commencé sa carrière en tant que technicien spécialiste des terminaisons de fibre optique et de l'épissage. Plus tard, il est devenu un gestionnaire de projet dans le secteur des systèmes de communication.

Depuis l'établissement de Com-Net en 2000, l'entreprise a connu une belle croissance et compte maintenant plus de 100 employés et exploite des bureaux à Ottawa, Kingston et

Montréal. Durant cette période, Ross était le vice-président des opérations jusqu'à ce qu'il devienne président et unique propriétaire en 2016.

Commissionnaires Ottawa a acquis Com-Net en automne 2018 afin d'élargir notre gamme de services actuelle (empreintes digitales numériques, vérifications de casier judiciaire, évaluations des menaces et des risques et autres solutions de sécurité). Il s'agit d'une toute nouvelle façon d'offrir une expérience de services intégrés encore plus diversifiée à nos clients.

Ross est une présence bienvenue au sein de l'équipe de la haute direction. Avec la marque Com-Net et tous les employés de Com-Net conservés, notre compagnie continuera de croître en créant un plus grand nombre et une plus grande variété d'emplois pour les commissionnaires, les vétérans et les techniciens de tous les âges et de tous les horizons.

Nous attendons avec plaisir des profils et des articles sur les employés courants et futurs dans les prochains numéros de *Communiqué*.

Savings today, peace of mind tomorrow ...

Enjoy rates exclusive to employees of The Commissionnaires on your home and auto insurance, **not available to the general public**. Have peace of mind knowing that The Personal protects what matters most to you.

Getting a quote just became easier!

- ▶ 1-888-476-8737
- ▶ thepersonal.com/commissionnaires

**Économies aujourd'hui,
tranquillité
d'esprit demain ...**

Profitez de tarifs **non offerts au grand public** et exclusifs aux employés du groupe de Commissionnaires sur vos assurances auto et habitation. La Personnelle protège ce qui compte le plus pour vous.

Demander une soumission, plus facile que jamais!

- ▶ 1 888 476-8737
- ▶ lapersonnelle.com/commissionnaires

The Personal refers to The Personal Insurance Company. Certain conditions, limitations and exclusions may apply. Savings and discounts are subject to eligibility conditions and may vary by jurisdiction.

La Personnelle désigne La Personnelle, compagnie d'assurances. Certaines conditions, limitations et exclusions peuvent s'appliquer. Les économies et les rabais sont sous réserve des conditions d'admissibilité et peuvent varier selon la province ou le territoire.

thePersonal
Home and Auto Group Insurer
The right fit.

COMMISSIONNAIRES
TRAVAILLEZ - PARLEZ-VOUS - PROFITABLEMENT

laPersonnelle
Assureur de groupe auto et habitation
La bonne combinaison.

Cmre Jean-Marc Debelle Is Our Guard of the Year!

Congratulations to our Guard of the Year, **Cmre Jean-Marc Debelle**, Section 12, the Governor General and Prime Minister's Residence. His primary post is at the Princess Gate, which is a critical access point used by employees, contractors, guests—and even the Prime Minister and the Governor General.

This post cannot be filled by just anyone, since it requires the commissioner to find the right kind of balance between the serious side of security and the warm side of making guests feel welcome. This means Jean-Marc has proven himself to be vigilant, professional, polite, discrete, of sound judgment, and honest.

Jean-Marc is also cross-trained on all positions at the section, from access control to shift supervisor. He has been described as being “the commissioner that every section wishes they had.”

The sign of a model commissioner isn't necessarily about a single action or kudo. It's about the exemplary work they perform every day. Consistently. Professionally. Jean-Marc deserves this recognition and we congratulate him as our Guard of the Year.



Cmre Jean-Marc Debelle est notre Agent de sécurité de l'année !

Félicitations à notre Agent de sécurité de l'année, **Cmre Jean-Marc Debelle**, Section 12, Résidence de la Gouverneure générale et du Premier ministre. Son poste primaire est à la grille Princesse — un point d'accès critique utilisé par les employés, les entrepreneurs, les invités et même le Premier ministre et la Gouverneure générale.

Ce n'est pas un poste non plus qu'on peut confier à n'importe qui. C'est le genre de poste qui nécessite un commissionnaire capable de trouver le juste milieu entre les impératifs de la sécurité et l'importance d'offrir un accueil chaleureux aux invités. Jean-Marc s'illustre par sa vigilance, son professionnalisme, sa politesse, sa discrétion, son bon jugement et son honnêteté.

En plus d'être formé pour tous les postes de la section — allant du contrôle d'accès à la supervision de quart — il est décrit comme étant le « commissionnaire que toutes les sections aimeraient avoir ».

La marque d'un commissionnaire modèle ne se résume pas en un seul geste ou un seul laurier. C'est plutôt le reflet du travail exemplaire qu'il fait chaque jour. Avec constance. Avec professionnalisme. Jean-Marc est méritant de cette reconnaissance et nous lui souhaitons nos félicitations en tant qu'agent de sécurité de l'année.

Le Capitaine Claude Dubé remporte le prestigieux Prix APSA du superviseur de sécurité de l'année ainsi que le Prix du superviseur de l'année de *Commissionnaires Ottawa*



Félicitations à **Capt Claude Dubé**, Superviseur de la Section 12, qui s'est valu deux grandes distinctions. Le prestigieux Prix APSA est décerné chaque année par l'APSA (Association des agences professionnelles de sécurité) à un superviseur de sécurité de l'Ontario qui s'est distingué par l'excellence de son rendement dans une profession du secteur de la sécurité. Claude s'est vu remettre le prix APSA en juin et il a été nommé Superviseur de l'année de *Commissionnaires Ottawa* lors de notre Cérémonie annuelle de remise de prix du 18 octobre 2018.

Rideau Hall, un site historique canadien et un lieu privilégié pour la tenue d'événements spéciaux, accueille régulièrement des dignitaires, des chefs d'État et des invités d'honneur. Claude, qui est responsable de la supervision d'une soixantaine d'employés, met tout en œuvre pour s'assurer que tous les commissionnaires sur le site restent voués à l'excellence de la qualité du service à la clientèle.

Il a établi des normes et des procédures rigoureuses permettant d'assurer la prestation d'un service de sécurité sans faille. Travaillant en étroite collaboration avec la GRC et dans le plein respect de protocoles bien précis, il a servi les quatre derniers gouverneurs généraux.

L'une de ses grandes réalisations fut son travail avec la GRC dans le cadre de l'élaboration et de la mise en œuvre d'un plan de sécurité spécial pour l'arrivée et la résidence du Premier ministre Justin Trudeau en 2015.

Nous sommes très fiers de Claude et nous le félicitons de ses contributions exemplaires à notre compagnie et notre profession.

Captain Claude Dubé wins prestigious APSA Security Guard Supervisor of the Year Award and *Commissionnaires Ottawa's* Supervisor of the Year Award

Congratulations to **Captain Claude Dubé**, Supervisor, Section 12, who is the recipient of two prominent accolades. The prestigious APSA award is presented annually by the Association of Professional Security Agencies (APSA) to a security guard supervisor in Ontario for outstanding performance in the security profession. Claude received the APSA award in June and was named *Commissionnaires Ottawa's* Supervisor of the Year at our annual awards ceremony in Ottawa on 18 October 2018.

Rideau Hall, a historical Canadian landmark, is home to many special events and visits by dignitaries, heads of state and VIPs. As supervisor of approximately 60 staff, Claude is focused on ensuring each and every commissionnaire remains dedicated to customer service excellence.

He has established high-level standards and procedures to ensure seamless security services to our clients. Working closely with the RCMP and adhering to specific protocols, he has served the last four Governors General.

One of Claude's greatest accomplishments was in working with the RCMP to develop and implement a special security plan in 2015 for Prime Minister Justin Trudeau's arrival and ongoing residence.

We are very proud of Claude and congratulate him for his exemplary contributions to our company and our profession.

André Lelièvre

Awarded Commissionaires Distinguished Service Medal

André Lelièvre, Special Services Section Supervisor, was named a recipient of the Commissionaires Distinguished Service Medal (CDSM) at our Annual Awards Ceremony. The CDSM is one of the most prestigious awards issued by the Canadian Corps of Commissionaires. It was established by the National Board in June 1989 to recognize distinguished service of significance above and beyond faithful performance of duty.

André oversees the HQ Mobile Supervisor and Patrollers (10 personnel), more than 1,000 Special Service security patrol/alarm response contracts, and all special events.

As an extension of his role, André supports our Global Affairs Canada (GAC) client by overseeing commissionaires selected to provide contract escort services for foreign and domestic contractors in embassies and consulate offices around the world. He also manages logistics for commissionaires who work with the Privy Council Office (PCO) and travel with the Prime Minister.

Commissionaires Ottawa has several contracts that we share with other divisions such as Great Lakes, Hamilton and Québec. Assuming yet another role, André is our designated supervisor for these large contracts on our behalf.

Nationally, he has assembled the largest and most complex deployment of security guards to an unprecedented level of excellence—hundreds of commissionaires organized to support high-profile tourist events such as Canada Day and Winterlude in the National Capital Region, several Canada 150 signature events such as La Machine and Red Bull Crashed Ice, the 2017 Grey Cup, the Canada Army Run, the Canadian Armed Forces Appreciation Day, and many more. Congratulations, André!



André Lelièvre

est le récipiendaire de la Médaille du service distingué de Commissionaires

Lors de notre Cérémonie annuelle des décorations, **André Lelièvre** s'est vu décerner la Médaille du service distingué de Commissionaires (MSDC). La MSDC est l'une des distinctions les plus prestigieuses décernées par le Corps canadien des Commissionaires. Établie en juin 1989 par le Conseil d'administration national, cette médaille est remise en reconnaissance du service distingué qui dépasse les bornes du devoir.

André est responsable de l'administration du superviseur et des patrouilleurs des services mobiles du QG (10 employés). Il gère également plus de 1 000 contrats de

services spéciaux (patrouilles de sécurité et réponse aux alarmes) et tous les événements spéciaux. Dans le cadre de ses fonctions supplémentaires, André soutient notre client, Affaires mondiales Canada, en supervisant la sélection des commissionaires affectés aux services d'accompagnement des entrepreneurs étrangers et nationaux dans les ambassades et les consulats partout dans le monde. Il gère également les logistiques pour les commissionaires qui travaillent avec le Bureau du Conseil privé (BCP) et voyagent avec le Premier ministre.

Commissionaires Ottawa partage plusieurs contrats avec d'autres divisions, comme Grand Lacs, Hamilton et Québec. André assume donc un tout autre rôle en agissant à titre de superviseur désigné de ces contrats majeurs à notre nom.

À l'échelle nationale, il a atteint des niveaux d'excellence sans précédent lorsqu'il a rassemblé le déploiement le plus vaste et le plus complexe de gardiens de sécurité — il a effectivement su mobiliser des centaines de commissionaires pour couvrir une multitude d'événements touristiques d'envergure : la Fête du Canada et le Bal de Neige dans la région de la capitale nationale; de nombreux événements Signature Canada 150 comme La Machine et Red Bull Crashed Ice; la Coupe Grey 2017; la Course de l'Armée du Canada; la Journée de reconnaissance des Forces armées canadiennes et beaucoup plus encore. Félicitations, André !



Cérémonie annuelle des décorations

Célébration du service long et loyal

Une fière tradition annuelle se perpétue

Bien qu'il soit vrai que *Commissionnaires Ottawa* attire des centaines de nouvelles recrues chaque année, c'est notre capacité de maintenir nos employés en poste durant une décennie et plus qui nous distingue nettement de la concurrence. La **Médaille de long service de Commissionnaires** est décernée aux commissionnaires et aux employés comptant 12 ans de service et des barrettes de long service sont décernées pour chaque période subséquente de 5 ans de service.

Parmi les douzaines d'employés honorés lors de notre Cérémonie annuelle des décorations, nous tenons à reconnaître tout particulièrement les individus suivants pour leurs 30 à 40 années de service dévoué :

Cmre Léo Beaudoin (40)
Cmre William Brennan (40)
Sgt Ronald Cowick (35)
Cmre Gordon Kennedy (35)
Cmre Richard Charron (30)
Adjuc Josephine Chayer (30)
Cmre Stanley Reid (30)
Cmre Albert Richards (30)
Cmre Jean Richer (30)
Cmre Gary White (30)
Cmre Georges Winters (30)

Pour voir la liste complète des récipiendaires de décorations de long service (27, 22, 17 et 12 ans de service), rendez-vous sur l'Intranet des employés.

Merci à notre invité d'honneur, le **Chef Charles Bordeleau**, pour son aide lors de la remise des décorations et son allocution touchante au sujet de notre partenariat et des occasions de

collaboration futures avec le Service de police d'Ottawa. Nous tenons également à remercier **Cmre Brian Spooner**, notre chanteur invité, qui a chanté l'hymne national, ainsi que la **musique centrale des Forces armées canadiennes** (avec l'aimable autorisation du ministère de la Défense nationale) de leurs performances durant l'événement.

La Cérémonie annuelle des décorations pour les commissionnaires travaillant à Ottawa, Gatineau et Petawawa se tient dans la région de la capitale nationale. Durant l'année, le Chef de direction remet régulièrement des prix lors de ses déplacements dans le Nord de l'Ontario et la région de Windsor.

Bravo à tous ces dignes professionnels de la sécurité pour leur grande loyauté !

Long and loyal service celebrated at the Annual Awards Ceremony

A proud, annual tradition continues

Commissionnaires Ottawa may be attracting hundreds of new employees every year, but it is our ability to retain employees for a decade or more that truly sets us apart from our competitors. Commissionnaires and employees who have devoted more than 12 years of service to our company are honoured with a **Commissionnaires Long Service Medal**, while service bars are awarded after every subsequent five-year period of service.

Among the dozens of employees honoured at our Annual Awards Ceremony, we would like to distinguish the following for dedicating between 30-40+ years of service:

Cmre Léo Beaudoin (40)
Cmre William Brennan (40)
Sgt Ronald Cowick (35)
Cmre Gordon Kennedy (35)
Cmre Richard Charron (30)
CWO Josephine Chayer (30)
Cmre Stanley Reid (30)
Cmre Albert Richards (30)
Cmre Jean Richer (30)
Cmre Gary White (30)
Cmre Georges Winters (30)

A full list of recipients for the 27, 22, 17 and 12-year awards is posted on the Employee Intranet.

Thank you to **Chief Charles Bordeleau**, our Guest of Honour, for assisting with the award presentations and moving address about our partnership and future

opportunities working with the Ottawa Police Service. We would also like to thank **Cmre Brian Spooner**, guest vocalist, who sang the national anthem and the **Central Band of the Canadian Armed Forces** (with kind permission of the Department of National Defence) for their performances throughout the event.

The Annual Awards Ceremony is held in the National Capital Region for commissionnaires who are based in Ottawa, Gatineau and Petawawa. Throughout the year, the CEO makes other award presentations while travelling across Northern Ontario and through the Windsor region.

Bravo to all our deserving, loyal security professionals!

What does it take to be a dispatcher?

Dispatchers provide a service that is as critical to our company as a steady heartbeat. Without their 24/7 presence and relentless dedication, many of our contracts would not survive. Rarely seen but always a phone call away, dispatchers:

- Research the particulars of each contract to make sure the spares they assign will fulfill our clients' requirements
- Build a rapport with Business Operations Managers, Special Services, Supervisors, commissionaires at one-person posts, and all the spares on their lists
- Find spares for Supervisors who cannot find replacements within their sections
- Protect commissionaires who work at one-person posts by performing hourly monitoring and promptly dispatching inspectors or back-up if needed
- Ensure our clients' properties are secure by dispatching our Special Services mobile team for alarm response throughout Ottawa, Gatineau and Northern Ontario
- Serve as the "life line" for Special Services mobile teams during all emergencies

- Dispatch Mobile Services for all reported incidents from sections
- Field anywhere between 180-400 incoming calls per shift while performing all of the tasks above

Good dispatchers are hard to find. It takes a certain kind of personality and level of commitment to be a good fit for this role. There's a need to be reliable, level-headed with a good memory, able to multi-task, and comfortable making decisions on the fly. There's also a need to be practical yet meticulous, and determined yet compassionate.

While we're able to do more in less time thanks to our online tool, CEMS (Commissionaires Enterprise Management System), our dispatchers provide the human element that ties it all together. They really get to know our commissionaires.

In loving memory of Rachel Cyr

We are saddened by the loss of Dispatcher Rachel Cyr—a 30-year employee of our company, who passed away on 7 October 2018 at the age of 57. The nature of her job put her in contact with thousands of employees through the years.

Since relocating from HQ to our Gatineau office in 2011, Rachel was valued as our dedicated dispatcher for 400+ commissionaires supporting our Quebec clients and contracts. She was devoted to ensuring commissionaires got the breaks, meals, equipment, and support they needed, when they needed it. She was firm while being empathetic and accommodating while holding commissionaires accountable.

Claude LeBlanc, Business Operations Manager, Gatineau, said, "Rachel was an extraordinary woman who was hard-working and unwavering in her dedication to our company. She was very caring towards commissionaires who called or came to see her—and there are 400+ in service on the Quebec side. I could always count on Rachel, or RC as she liked me to call her. She was my right hand and we will all miss her very much."

Rachel, we will miss hearing your voice on the other end of the line. May you rest in peace.

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

Que faut-il pour devenir un répartiteur ?

Les services que nous fournissent nos répartiteurs sont aussi essentiels qu'un pouls régulier. Sans leur présence 24/7 et leur dévouement acharné, il nous serait impossible de maintenir bon nombre de nos contrats. Rarement vus et jamais plus loin que le téléphone, les répartiteurs s'acquittent d'une multitude de fonctions.

- Consultation détaillée des contrats afin d'assurer que les remplaçants affectés au client répondent en tous points à ses exigences
- Établissement de liens avec les gestionnaires des opérations commerciales, les services spéciaux, les superviseurs, les commissionnaires travaillant seuls et tous les remplaçants sur leurs listes
- Recherche de remplaçants pour les superviseurs qui ne réussissent pas à en trouver dans leur section
- Protection des commissionnaires travaillant seuls en effectuant une surveillance horaire et en déployant des inspecteurs ou des renforts au besoin
- Répartition de l'équipe mobile des services spéciaux à l'échelle d'Ottawa, de Gatineau et du Nord en réponse aux alarmes afin d'assurer la sécurité des biens de nos clients
- « Bouée de sauvetage » pour les équipes mobiles de services spéciaux durant les urgences
- Répartition de l'équipe des services mobiles en réponse aux incidents signalés par les sections
- Gestion de 180 à 400 appels entrants durant chaque quart (en plus des fonctions décrites ci-dessus)

Un bon répartiteur est difficile à trouver. Il faut avoir une personnalité particulière pour faire ce travail et une grande détermination. Il faut être fiable, avoir une bonne tête sur les épaules et une bonne mémoire, être capable de faire plusieurs choses simultanément et de prendre des décisions sur le tas. Il faut également être pratique, mais méticuleux, ainsi que déterminé, mais compatissant.

Le CEMS nous permet d'en faire plus en moins de temps, mais ce sont nos répartiteurs qui humanisent nos activités. Ils prennent le temps de bien connaître nos commissionnaires.



À la douce mémoire de Rachel Cyr

Nous sommes attristés par la perte de notre répartitrice Rachel Cyr qui s'est éteinte le 7 octobre 2018 à l'âge de 57 ans. De par la nature de son travail, Rachel, une employée avec 30 ans d'ancienneté, était régulièrement en contact avec des milliers d'employés.

Depuis son transfert du QG à notre bureau de Gatineau en 2011, Rachel était la répartitrice responsable de plus de 400 commissionnaires affectés à nos clients et contrats du Québec et son travail fut fort apprécié de tous. Elle mettait tout en œuvre pour s'assurer que les commissionnaires aient les pauses, les repas, l'équipement et le soutien dont ils avaient besoin au moment où ils en avaient besoin. Elle était à la fois stricte, sympathique et accommodante, tout en s'assurant de responsabiliser les commissionnaires.

« Rachel était une femme extraordinaire, extrêmement travaillante et résolument dévouée à notre entreprise, a affirmé Claude LeBlanc, Gestionnaire des opérations commerciales de Gatineau. Elle était toujours très chaleureuse envers tous les commissionnaires qui l'appelaient ou qui venaient la voir — et il y en a plus de 400 au Québec. Je pouvais toujours compter sur Rachel, ou RC, comme elle aimait que je l'appelle. Elle était mon bras droit et elle nous manquera tous énormément. »

Rachel, nous sommes tristes que nous n'entendrons plus ta voix au bout de la ligne. Que la paix éternelle soit avec toi.

SPECIAL PROFILE

Comre Sarah Beresford

Section 79, Windsor Region

As a bylaw enforcement officer for the City of Windsor, Sarah enforces traffic signs, patrols lots, meters and residential streets across several neighborhood “beats.” She issues tickets to vehicles in violation of the city by law and also provides training to colleagues.

A recent graduate of the St. Clair College fast-track program in Police Foundations (and recipient of an Academic Distinction Award), Sarah joined our company last November.

“After graduating, I wanted to expand my knowledge and experience in the enforcement field and applied to my current position.” she says. “I’m so happy with the various facets of this job and how it pulls on my previous training and my personal development.”

Most enjoyable to Sarah? Interacting with the public—despite sometimes being portrayed as the “bad guy.”

“I enjoy my current role but understand the importance of the interactions with various people. This position often has a negative light cast on it but having compassion often lends itself to completing a difficult task in a professional manner,” she says. “If they have a question for you, you smile and be cooperative, friendly and approachable—and they’re more likely to be friendly back to you.”

According to Sarah, this approach is especially important in today’s age of social media. “As a representative of the City of Windsor, I strive to conduct myself in a professional manner and I am always building my credibility,” she says. “You don’t want people pulling out their phones and posting videos of you saying inappropriate things. It really is all about how you speak and act towards them. The true challenge is identifying when you can engage in a compassionate conversation or getting ready for a difficult one. I like those and many other challenges in my job.”

As a result of her positive attitude, dedication and attention to detail, Sarah was promoted to full-time status in April. “Sarah does a great job within the section, and is willing to pick up shifts, stay additional hours, and assist in areas where required,” says Matthew Bellefleur, our Business Operations Manager in Windsor. Sarah has also become a preferred officer for training by the City of Windsor.



“I’m told it’s because I engage the public very well, City workers have said and received positive feedback regarding my actions. It feels good, having positive feedback from your peers and others within the city structure; it tells me I’m on the right track within my position.”

Born in Labrador City, Newfoundland, Sarah first arrived in Ontario when she was nine years old. She lived in Windsor for a few years, moved to Ottawa, and then returned to Windsor. Before joining the Commissionaires team, she worked for several years at Tim Hortons in Windsor—including three years as an assistant manager.

When not on duty as a commissionaire or doing the occasional shift at Tim Hortons, Sarah enjoys spending time with her son and getting out on her motorcycle.

“Windsor is a great location for nature walks with my son, and for taking beautiful bike rides,” she says. “I love getting the wind in my hair when I’m on my bike—it’s a great stress reliever because you can forget everything that happened during your day and just ride. Yes, I make sure I park legally too!”

Comme Sarah Beresford

Section 79, région de Windsor

Sarah est une agente de l'application des règlements à la Ville de Windsor. À ce titre, elle assure le respect des panneaux de signalisation et patrouille les terrains, les parcomètres et les rues résidentielles de nombreuses « rondes » du quartier. Elle laisse des contraventions sur les véhicules en violation et assure la formation de ses collègues.

Ayant récemment obtenu son diplôme du programme accéléré en techniques policières du collège St. Clair (avec mention d'excellence), Sarah s'est jointe à notre compagnie en novembre dernier.

«Après mes études, je voulais élargir mes connaissances et acquérir de l'expérience du secteur. C'est ça qui m'a amené à postuler mon poste actuel, a-t-elle expliqué. J'aime bien les différents aspects de mon travail et l'occasion qu'il me donne de mettre ma formation antérieure et mon développement personnel à profit.»

Qu'est-ce que Sarah aime le plus ? Interagir avec le public — même s'ils la prennent parfois pour la « grande méchante ».

«J'aime mon rôle actuel et je comprends l'importance de mes interactions avec les autres. C'est le genre de travail qui est souvent perçu de manière négative, mais j'ai découvert que ma compassion m'aide à m'acquitter d'un travail difficile avec professionnalisme, a-t-elle ajouté. Lorsqu'on me pose une question, je souris et j'essaie d'être prévenante, amicale et accessible — je trouve que cela augmente les chances qu'on me traite de la même manière.»

Sarah précise que cette approche est particulièrement importante à l'époque actuelle des médias sociaux. «En tant que représentante de la Ville de Windsor, je fais tout mon possible pour me comporter de façon professionnelle et rehausser ma crédibilité, a affirmé Sarah. On ne veut surtout pas que les gens sortent leurs téléphones pour publier des vidéos de nous en train de leur dire toutes sortes de choses inappropriées. Il est essentiel de faire attention à la façon dont on parle et dont on agit avec eux. Le défi principal est de reconnaître lorsqu'il est possible d'avoir une conversation amicale et lorsqu'on doit se préparer pour un échange difficile. J'aime bien ces défis ainsi que les autres défis de mon travail.»

Par suite de sa bonne attitude, son dévouement et sa minutie, Sarah a été promue au statut d'employé à temps plein en avril. «Sarah fait un excellent travail. Elle est toujours prête à faire des quarts supplémentaires, travailler quelques heures de plus au besoin et prêter main-forte lorsque nécessaire», a souligné Matthew Bellefleur, gestionnaire des opérations commerciales de Windsor. Sarah est également devenue l'agente préférée de la Ville de Windsor pour la formation.

«On me dit que c'est parce que je m'entends très bien avec les membres du public. Les employés de la ville ont également reçu et formulé des commentaires positifs à l'égard de mon travail. C'est plaisant de savoir que mes pairs et d'autres intervenants de la ville ont de bonnes choses à dire mon sujet ; ça me dit que je suis sur la bonne voie dans ma vie professionnelle.»

Née à Labrador City en Terre-Neuve, Sarah est arrivée en Ontario à l'âge de neuf ans. Elle a vécu à Windsor pendant quelques années, est déménagée à Ottawa et ensuite est retournée à Windsor. Avant de se joindre à l'équipe de Commissionnaires, elle a travaillé pendant plusieurs années au Tim Hortons de Windsor, dont trois ans comme gérante adjointe.

Lorsqu'elle n'est pas de service comme commissionnaire ou ne fait pas un quart au Tim Hortons, Sarah aime passer du temps avec son fils et faire des randonnées en motocyclette.

«Windsor a de magnifiques sentiers pédestres pour mes sorties avec mon fils et de superbes parcours pour mes sorties de moto, a-t-elle précisé. J'adore sentir le vent dans mes cheveux lorsque je conduis ma moto — c'est un excellent moyen d'oublier les pépins de la journée de travail et de relâcher le stress pour réellement apprécier la route.»

«Et, oui, je m'organise pour me stationner légalement !»



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



A World Champion Among Us!

Cmre Ali Estime, Section 141, Statistics Canada, Ottawa

Hard work—*really* hard work, not to mention self-discipline—is the stuff of true champions.

That's what we can learn from **Cmre Ali Estime**, who recently won the Muay Thai Boxing middleweight Class B category prize at the TBA Classic - Muay Thai World Expo!

So many things make Ali's story unbelievable. He had only begun training five months before winning the amateur match. This was his very first Thai boxing tournament. He was competing against athletes with as many as 10 years of experience. And, he had to lose 8.3 pounds within less than 24 hours to qualify to fight in the finals.

Despite the odds, Ali returned home from Des Moines, Iowa with a belt from North America's largest Thai boxing tournament.

Ali—a commissioner at Statistics Canada's ID card office—balanced work with a strict schedule and diet to prepare for the tournament. Training often involved up to five hours of practice a day.

Evidently, his efforts paid off. Now, Ali has his sights set on a professional career in Thai and traditional boxing, as well as mixed martial arts.

Congratulations, Ali, for your hard-earned award—and best of luck in your future athletic endeavours!

Another medal for Gerry!



Cpl Gerry Benoit, Section 73, Petawawa

Congratulations to **Cpl Gerry Benoit**, who recently won a silver medal in basketball at the inaugural 2018 Masters Indigenous Games!

From July 12-15, Gerry and hundreds of other Indigenous adults from around the world met in Toronto to compete in a variety of contemporary and traditional sporting activities.

A member of the Algonquins of Pikwakanagan First Nation and a commissioner since 2010, Gerry was proud to represent the Ontario men's basketball team on the court.



Gerry is no stranger to awards. An accomplished basketball player for many years, he took home a silver medal in 2005 from the Ontario Aboriginal Summer Games in Sudbury. You may also recall Gerry from a Fall 2014 feature in *Communiqué*, which celebrated his success in coaching a team of young Aboriginal players to second-place victory at the North American Indigenous Games.

But that's not where the accolades end. Gerry received the 2015 "Everyone Matters" Coach Award from the Coaches Association of Ontario as well as *Commissionaires Ottawa's* Guard of the Year Award in 2015 for outstanding duty performance by a commissioner.

Great work, Gerry!





Une autre médaille pour Gerry !

Cpl Gerry Benoit, Section 73, Petawawa

Félicitations au **Cpl Gerry Benoit** ! Gerry a récemment remporté la médaille d'argent en basket-ball lors de la rencontre *Masters Indigenous Games* de 2018.

Du 12 au 15 juillet, Gerry et des centaines d'adultes autochtones de partout dans le monde se sont rassemblés à Toronto pour participer à une multitude de sports compétitifs contemporains et traditionnels.

Gerry, qui est membre de la Première nation des Algonquins de Pikwakanagan et un commissionnaire depuis 2010, était fier de représenter l'équipe masculine de basket-ball de l'Ontario sur le terrain de basket.

Ce n'était pas non plus sa première fois au podium. Joueur de basket accompli depuis plusieurs années, Gerry a remporté la médaille d'argent en 2005 lors de sa participation aux *jeux Ontario Aboriginal Summer Games* à Sudbury. Vous vous souviendrez aussi possiblement de notre reportage dans l'édition de l'automne 2014 de *Communiqué* dans lequel nous soulignons ses réussites comme coach d'une équipe de jeunes joueurs autochtones, ainsi que leur belle victoire qui leur a valu une deuxième place au podium lors des *jeux North American Indigenous Games*.

Et ce n'est même pas la fin de sa liste de distinctions. En 2015, Gerry s'est valu le prix «*Everyone Matters*» de la *Coaches Association of Ontario*, ainsi que le prix du Gardien de l'année de *Commissionnaires Ottawa* en reconnaissance de sa performance exceptionnelle dans son travail de commissionnaire.

Excellent travail Gerry !

Un champion du monde parmi nous !



Cmre Ali Estime, Section 141, Statistiques Canada, Ottawa

C'est en travaillant fort — très fort — et en se maîtrisant que se forge un véritable champion.

C'est la leçon que nous apprend **Cmre Ali Estime** qui a récemment remporté le prix des poids moyens de Classe B en boxe thaïlandaise lors de la TBA Classic - Muay Thai World Expo !

L'histoire d'Ali est véritablement remarquable sur plusieurs points. Il a gagné le match amateur après seulement cinq mois d'entraînement. C'était son tout premier tournoi de boxe thaïlandaise. Il affrontait des athlètes avec jusqu'à 10 ans d'expérience. Et, il a été obligé de perdre 8,3 livres en moins de 24 heures pour être admissible à la finale.

Malgré tout, Ali est revenu de Des Moines Iowa avec une ceinture du plus important tournoi nord-américain de boxe thaïlandaise.

Ali — un commissionnaire du bureau des cartes d'identité de Statistique Canada — a su équilibrer son travail avec un horaire et un régime alimentaire stricts afin de se préparer pour le tournoi. Son entraînement comprenait souvent jusqu'à cinq heures de pratique par jour.

Clairement, ses efforts ont porté fruit. Ali vise à présent une carrière professionnelle en boxe thaïlandaise et traditionnelle, ainsi qu'en arts martiaux mixtes.

Félicitations Ali pour ce prix durement gagné et bonne chance dans tes futures ambitions athlétiques !

Commissionaire inspired by humanitarian work in the Dominican Republic

**Comre Claudie Lacroix, Section 53,
Employment and Social Development Canada, Gatineau**

It's no secret that commissionaires love to help others, but **Comre Claudie Lacroix** takes this desire to new heights—quite literally. She was recently granted a five-week leave of absence to join a humanitarian effort in the Dominican Republic. The trip was organized through the Sisters of Saint Mary of Namur in Ottawa.

Our commissionaire joined 19 other young adults and five Sisters to help build homes for poverty-stricken families in the mountainous region of San José de Ocoa province. She made a similar trip (to a different region of the Dominican Republic) with the same organization two years ago, shortly before becoming a commissionaire.

Claudie said, “We worked hard. It was really rainy, so it was complicated because it's hard to do the concrete when it's wet out. Other days it was really hot. It's really poor in that part of the country, especially because they're really high in the mountains, and you need trucks to get there. A lot of them use motorbikes. They grow vegetables and coffee and go up to the city to sell it.”

Once the houses were built, the group travelled a couple of hours to a sugarcane plantation in El Seibo to help workers harvest sugarcane. The group also organized a summer camp for the kids there, featuring music, sports and other activities.

“The plantation workers have nothing. No electricity, no money and not much food. Some homes are made of rice bags.”



She added that everyone in the group brought clothes, money and supplies for the families. Claudie's family and colleagues added to her donations.

What really touched Claudie though was that, despite living in extreme poverty, they were the happiest, friendliest people she'd seen.

“All the people were so kind to us. They don't know us, but they would invite us into their homes and give us some food, even though they have so little.”

“We could all learn something from them. Here (in Canada), we don't smile and say hi to people we don't know. But there, you learn how to welcome people in your life because when they see you in the street, they always say hi. So now, every time I walk down the street I'm saying hi to everyone, and it's pretty funny because they look at me and they're like, uh ... she's weird,” she laughs.

Claudie also has a much greater appreciation for clean water and plentiful food, taking extra caution to throw away as little food as possible. She encourages anyone considering humanitarian work to sign up.

“There's so much to learn in other countries,” she said. “The way we live with all our electronics and our fast life, it's our way of life. But when you go out there and you see how they live, it's such a good experience. When you go to a resort in the Dominican, you don't see that part of the country.”

Une commissionnaire inspirée

par les travaux humanitaires en République dominicaine

**Comre Claudie Lacroix, Section 53,
Ressources humaines et Développement des
compétences Canada, Gatineau**

Tout le monde sait que les commissionnaires aiment aider les autres, mais **Comre Claudie Lacroix** élève cette vocation vers de nouveaux sommets — littéralement. Elle a récemment obtenu un congé de cinq semaines pour se joindre à une mission humanitaire en République dominicaine organisée par les Soeurs de Sainte Marie de Namur à Ottawa.

Notre commissionnaire s'est jointe à 19 autres jeunes adultes et cinq sœurs pour bâtir des maisons pour les familles démunies de la région montagneuse de la province de San José de Ocoa. Juste avant de devenir une commissionnaire il y a deux ans, elle s'est rendue dans une autre région de la République dominicaine dans le cadre d'une mission semblable organisée par la même organisation.

« Nous avons travaillé fort, a expliqué Claudie. Le projet a été compliqué à cause des conditions pluvieuses parce qu'il est difficile de travailler avec du béton sous la grosse pluie. D'autres jours, il faisait très chaud. C'est un secteur extrêmement pauvre, surtout du fait qu'il est situé à haute altitude en région montagneuse et que ça prend des camions pour s'y rendre, même si plusieurs d'entre eux utilisent des motos. Les habitants cultivent des légumes et du café et vont en ville pour les vendre. »

Après les travaux de construction, ils se sont rendus dans la région d'El Seibo dans les champs de cannes à sucre. Le groupe a également organisé un camp d'été pour les enfants de la région rempli d'activités de toutes les sortes comme la musique et les sports.

« Les travailleurs de la plantation n'ont rien — pas d'électricité, pas d'argent et très peu de nourriture. Certains d'entre eux vivent dans des maisons faites de sacs de riz. »

Elle dit que chaque personne dans le groupe a apporté des vêtements, argent, et provisions pour les familles qui en ont besoin. La famille et les collègues de Claudie ont également participé aux dons.

Claudie a été particulièrement frappé de voir que, malgré leur extrême pauvreté, ils étaient les gens les plus heureux et les plus sympathiques qu'elle n'ait jamais rencontrés.



« Ils ont tous été tellement gentils avec nous. Ils ne nous connaissaient pas, mais ils n'ont pas hésité à nous inviter chez eux et à nous offrir de la nourriture, même s'ils en avaient très peu. »

« Nous pourrions tous apprendre un petit quelque chose du peuple de cette région. Ici au Canada, nous passons à côté des gens que nous ne connaissons pas sans sourire ou dire bonjour. Mais là-bas, on apprend à être accueillant parce que là-bas on dit toujours bonjour lorsqu'on voit passer quelqu'un dans la rue. C'est rendu que je dis bonjour à tout le monde que je croise en me promenant dehors et c'est un peu drôle de les voir réagir. Ils me regardent du coin de l'œil et semblent vouloir dire "euh... elle est donc bien bizarre celle-là" », dit-elle en riant.

Claudie, qui est revenue avec une appréciation nouvelle de l'eau potable et de l'abondance de nourriture, s'efforce encore plus pour éviter le gaspillage. Elle encourage tous ceux et celles qui s'intéressent aux missions humanitaires de s'inscrire.

« Nous avons tellement à apprendre des autres pays, a-t-elle ajouté. Ici, nous vivons un style de vie rapide et nous comptons sur tous nos produits électroniques. C'est une très belle expérience d'aller là-bas et voir comment ils vivent et ce n'est pas du tout ce que les gens voient lorsqu'ils vont en République pour rester au bord de la mer. »



Canada Army Run La Course de l'Armée du Canada

The Canada Army Run is about Canadians and the Canadian Armed Forces joining together in the spirit of camaraderie and community. Since the inaugural event in 2008, *Commissionnaires Ottawa* has supported the event with security services. This fall, we ramped up our visibility and support by sending a team of volunteers to serve at a cheer station. Joining our commissionnaires and office staff were a group of five from Com-Net and nine from the Kingston Division. We were also delighted that **Maj JL Arnaud**, Section 127, invited some local cadets from 2332 Major Holland VC Royal Canadian Army Cadet Corps to join us as well: **MWO Plamondon, MWO Abu, WO (Sherissa) Francis-William, WO (Sherwin) Francis-William, WO Harper, WO O'Malley, WO Chahwan, Sgt Almatni, Sgt Serbouti, MCpl McCrank, MCpl Rodriguez and Cpl Mayow.**



La Course de l'Armée du Canada vise à réunir les Canadiens et les Forces armées canadiennes dans un esprit de camaraderie et de solidarité communautaire. Depuis l'événement inaugural en 2008, *Commissionnaires Ottawa* a appuyé l'événement en offrant des services de sécurité. Cet automne, nous avons renforcé notre visibilité et notre appui en envoyant une équipe de bénévoles servir à un poste d'encouragement. Un groupe de cinq personnes de Com-Net et neuf employés de la division de Kingston se sont joints à nos commissionnaires et à notre personnel de bureau. Nous avons également eu le plaisir d'accueillir des cadets du 2332e Corps de Cadets royaux de l'Armée canadienne Major Holland V.C., les invités du **Maj JL Arnaud**, Section 127 : **Adjum Plamondon, Adjum Abu, Adj (Sherissa) Francis-William, Adj (Sherwin) Francis-William, Adj Harper, Adj O'Malley, Adj Chahwan, Sgt Almatni, Sgt Serbouti, Cplc McCrank, Cplc Rodriguez et Cpl Mayow.**



La Loi sur la cannabis

Le projet de loi C-45, la *Loi sur le cannabis*, est entrée en vigueur le 17 octobre 2018. À cette fin, la PPCO n° 26 (politique sur l'abus de médicaments, d'alcool, de drogues, de cannabis récréatif et d'autres substances) a été modifiée. Tous les employés de *Commissionnaires Ottawa* sont tenus de lire et de comprendre en quoi consiste notre **tolérance zéro** à l'égard des employés ayant les facultés affaiblies dans l'exercice de leurs fonctions.

Veillez visiter l'Intranet des employés pour consulter la PPCO n° 26 ainsi que des mythes et une foire aux questions.



The Cannabis Act

Bill C-45, The Cannabis Act, came into force on 17 October 2018. To that end, COPP # 26 - Medications, Alcohol, Drugs, Cannabis and Substance Abuse has been amended and all employees of *Commissionnaires Ottawa* are required to read and understand the **zero tolerance implications** of impairment while on duty.

Please visit the Employee Intranet to read COPP # 26 as well as Myths and FAQs.

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**

**Limited 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 www.helixhca.com. Not applicable on third party orders.

* Payment amount calculated after all applicable government grants and discounts on the highest level of hearing aid technology (Widex UNIQUE 440).

Merci aux commanditaires du tournoi de golf annuel !
Thanks to the corporate sponsors of our annual golf tournament!

We gratefully acknowledge the generous support of our corporate sponsors who helped make this tournament possible.
THANK YOU VERY MUCH!



Avez-vous vu les photos ? Veuillez visiter l'Intranet des employés pour voir la galerie de photos.

Have you seen the photos? Please visit the Employee Intranet to view the photo gallery.



Kindness and Respect for All Abilities

Cmre Jenny McCaw, Section 72, Jack Garland Airport (YYB), North Bay: During the school year, Bearskin Airlines offers chartered flights for young students with special needs who travel from remote northern communities to larger communities to participate in special schooling programs. While some children are chaperoned depending on their age and necessities, others are dropped off and looked after by airline staff until the flight departs. During one of these flight days, Cmre Jenny McCaw noticed a child who is deaf keeping to herself. Wanting to ensure the little girl felt comfortable asking questions or having conversations, Jenny brought a set of sign language cards with her on her next shift to engage the child. Herb Cashmore, Client Services Supervisor – Northern Region, said, “This act of genuine kindness on Jenny’s part has been a helpful gesture to one child who may otherwise be sitting on a bench for a long wait until the flight comes in.”



Swift Intervention to a Violent Situation

Sgt Kevin Burroughs, Section 125, Saint-Paul University, Ottawa: The receptionist at the counselling centre of the university called Sgt Kevin Burroughs to report an incident of domestic abuse in progress. Three minutes after receiving the call, Kevin was already there. The assaulter had just left the scene and the victim was sitting with a friend. He checked on her condition, asked her questions, spoke to witnesses, and called 911 to request police assistance. Kevin proceeded to the main desk to review video footage of the assault captured by a security camera, all while reporting what he saw to the 911 dispatcher. Shortly before the police arrived, the assaulter returned to confront the woman and her friend. His behaviour escalated quickly, making the decision easy for police to intervene and apprehend him. The video footage was shown to the police and witness statements were taken.

Extremely Efficient and Professional

Sgt Meagan Mulhern and Cmres Janice Fast, Lisa Kenyon, Chris Mitchell, Robin Nijjar, and Lauren Oswald, Section 79, Superior Court of Justice, Windsor: Two supervisors of court operations for the Superior Court of Justice contacted us to commend our team of commissionaires for the “excellent service” provided during jury selection process this fall. Under Sgt Meagan Mulhern’s leadership, our team is credited for being “extremely efficient and professional in processing such large panels of potential jurors through security” and also for ensuring wait times were minimal. “This has been the most successful juror security screening that we can recall. We look forward to continued success. Thank you so much!”

Excellent Support to Police

Cmres Nader Nazaniadi and Habib Foladi, Section 91 spares, reporting to the Background Clearance Section, Ottawa Police Service (OPS), Ottawa: Cmre Nader came to the aid of a police record check applicant who was feeling faint. He brought the applicant to the front desk, spoke to an OPS representative and requested an ambulance. The Acting Supervisor of Background Clearance wrote, “We’d like to thank both Nader and Habib for handling the situation professionally and for serving the client with compassion.” She then reports a second incident where a vehicle caught on fire while stationed in the public parking lot area. Nader responded with a fire extinguisher and helped ensure members of the OPS and public were safe until police officers and firefighters arrived on the scene.

2 Commissionaires, 2 Medical Interventions!

Cmre Breanne Watters, Section 73, Petawawa, and Cmre Jean Michel Lalonde, Section 157, Gatineau:

In separate incidents but very similar circumstances, two commissionaires recognized the signs of a stroke in an employee and rushed to help them. An ambulance was called while they provided first aid and offered calming reassurance. In both cases, the vigilance and quick, decisive actions of our commissionaires were critical in ensuring emergency care at the first detectable onset of symptoms—the optimal time to administer clot-busting, life-saving treatments for strokes.



Cmre Breanne Watters



Excellent Work!

Adam Guille, Com-Net, TELUS/Stouffville Hospital Markham, Kingston: A client project manager at TELUS contacted us to commend Adam Guille, a senior technician at Com-Net, for the “excellent work” that he has been doing on site. Adam has expertise in IT, security and structured cabling networks and has been focused on implementing new core network switches throughout the hospital campus. It’s a three-month project that requires long hours and a fair amount of overnight work to ensure there is minimal downtime or disruption for our client.



“I really appreciate having an experienced person such as yourself on this project,” our client project manager wrote. Maurice Guenette, Com-Net’s Branch Manager in Kingston, says, “That’s great positive feedback, Adam. Keep up the good work!” Luc Jolicoeur, General Manager, Com-Net, adds, “It’s employees like Adam that make Com-Net so successful.”

Gets the Job Done Right

Marc Wolfe, Com-Net, Canadian Bank Note Company, Limited, Ottawa: A senior network administrator of information systems contacted us with praise for Marc, describing him as “a big asset to Com-Net.” Marc was doing “MAC work”—i.e. Moves, Adds and Changes for the communication cabling services side of our business. Our client has worked with many of Com-Net’s technicians for the past three years and although he’s “happy and satisfied with all of them,” he singles out Marc, describing him as a “pure gentleman” who always makes sure the job gets done right. James Richardson, Telecom Manager and Project Manager at Com-Net, said, “Marc is a big part of Com-Net. We appreciate all the hard work that he is putting forth. Customer and management are very happy with his work.” “Good job, Marc!” said Luc Jolicoeur, General Manager, Com-Net.

VIP Protection Done Right

Cmre Ray Guillermo, Section 29 and Cmre Dimitry Laskin, Section 91, deployed to Section 79, Windsor-Detroit Bridge Authority (WDBA), Windsor: Ray and Dimitri were recognized for providing executive protection to CEO Bryce Phillips, WDBA, and The Honourable François-Philippe Champagne, Minister of Infrastructure and Communities, at the high-profile construction launch event of the Gordie Howe International Bridge project. Prime Minister Justin Trudeau as well as various Canadian and American dignitaries and supporters were also present. “Both gentlemen did a great job in ensuring the safety and security of our CEO and Minister. Please convey my appreciation to Ray and Dimitry for a job well done. I look forward to continued cooperation,” wrote the Director of Project Security, WDBA. The massive project will take more than six years to complete.

Going Above and Beyond

Cmre Mary Webber, Greater Sudbury Airport (YSB), Sudbury: “It’s really nice when special people do extra-special things,” says the inscription in a greeting card sent to Cmre Mary Webber, who used her own money to send a passenger the eye glasses she left behind. Acknowledging that this kind of gesture is not typical of security guards, the grateful traveller added, “Bless you for being so sweet and understanding!”

DID YOU KNOW?

Commissionaires Ottawa Offers Employees up to \$1,000 to Cover the Cost of Second Language Training

French/English bilingualism is in high demand, particularly across our service areas. In fact, many of our clients, especially those with the federal government, specify the need for French/English bilingual employees in their contracts. Be prepared for these openings by upgrading your second language communications skills. *Commissionaires Ottawa* will reimburse qualified applicants up to \$1,000 per calendar year to help cover the cost of second language training and course materials. For more information about second language training and assessment, please consult COPP #4 on the Employee Intranet.

SAVIEZ-VOUS ?

Commissionaires Ottawa offre jusqu’à 1 000 \$ aux employés pour couvrir les coûts de la formation en langue seconde

Le bilinguisme anglais-français est en forte demande, surtout dans nos territoires de service. Effectivement, les contrats de plusieurs de nos clients, notamment ceux du gouvernement fédéral, spécifient la nécessité d’affecter un personnel bilingue anglais-français. Préparez-vous pour un de ces postes en améliorant vos compétences en langue seconde dès aujourd’hui. *Commissionaires Ottawa* remboursera jusqu’à 1 000 \$ par année civile aux employés admissibles pour aider à couvrir les coûts de la formation en langue seconde et du matériel de cours. Pour en savoir davantage sur la formation et l’évaluation en langue seconde, consultez le document PPCO no 4 sur l’Intranet des employés.



Extrêmement efficace et professionnel

Sgt Meagan Mulhern et Cmres Janice Fast, Lisa Kenyon, Chris Mitchell, Robin Nijjar et Lauren Oswald, Section 79, Cour supérieure de justice, Windsor : Deux superviseurs des activités judiciaires de la cour de la Cour supérieure de justice ont communiqué avec nous afin de féliciter notre équipe de commissionnaires pour « l'excellent service » fourni lors du processus de sélection du jury cet automne. Sous la direction de Sgt Meagan Mulhern, notre équipe a acquis la réputation d'être « extrêmement efficace et professionnelle pour gérer le contrôle de sécurité d'un si grand nombre de jurés potentiels » et de veiller à ce que le temps d'attente soit minimal. « Ce contrôle de sécurité des jurés a été le plus efficace de notre histoire. Nous aspirons à un succès continu. Merci beaucoup! »

Compassion et respect de toutes les habiletés

Cmre Jenny McCaw, Section 72, Aéroport Jack Garland (YYB), North Bay : Pendant l'année scolaire, Bearskin Airlines propose des vols nolisés aux jeunes élèves ayant des besoins spéciaux qui partent d'une collectivité éloignée du Nord pour participer à des programmes scolaires particuliers. Certains enfants sont accompagnés, selon leur âge et leurs besoins, tandis que d'autres sont déposés et pris en charge par le personnel de la compagnie aérienne jusqu'au départ du vol. Au cours d'un de ces vols, Cmre Jenny McCaw a remarqué une fillette sourde qui était seule et ne parlait à personne. Pour s'assurer que la fillette soit à l'aise de poser des questions ou d'avoir une conversation, Jenny lui a apporté une série de cartes de langage des signes au cours de son quart de travail suivant pour que la fillette puisse communiquer. Herb Cashmore, superviseur du service à la clientèle, Région du Nord, a déclaré : « Cet acte de compassion sincère de la part de Jenny est un geste utile pour un enfant qui, autrement, pourrait rester assis sur un banc à attendre longtemps jusqu'à ce que le vol arrive à destination. »

Intervention rapide lors d'une situation de violence

Sgt Kevin Burroughs, Section 125, Université Saint-Paul, Ottawa : Le réceptionniste du centre de consultation de l'université a appelé Sgt Kevin Burroughs pour signaler un incident de violence conjugale en cours. Trois minutes après avoir reçu l'appel, Kevin était déjà sur les lieux. L'agresseur venait de quitter les lieux et la victime était assise avec un ami. Il a vérifié son état, lui a posé des questions, a parlé à des témoins et a composé le 911 pour demander l'aide de la police. Kevin s'est rendu au bureau principal pour visionner la séquence vidéo de l'acte saisi par une caméra de sécurité, et a décrit ce qu'il avait vu au répartiteur du 911. Peu de temps avant l'arrivée de la police, l'agresseur est revenu confronter la femme et son ami. Son comportement s'est rapidement envenimé, ce qui fait qu'il a été assez facile pour la police d'intervenir rapidement et de l'appréhender. La séquence vidéo a été présentée à la police et des déclarations de témoins ont été prises.

Un excellent appui au service de police

Cmres Nader Nazaniadi et Habib Foladi, remplaçants à la Section 91, relevant de la Section de la vérification des antécédents, Service de police d'Ottawa (SPO), Ottawa : Cmre Nader est venu en aide à un demandeur de vérification des antécédents criminels qui a eu un malaise. Il a amené le demandeur à la réception, a parlé à un représentant du SPO et a demandé une ambulance. La superviseure par intérim de la vérification des antécédents criminels a écrit : « Nous souhaitons remercier Nader et Habib d'avoir géré la situation de manière professionnelle et d'avoir aidé le client avec compassion. » Elle a ensuite rapporté un deuxième incident où un véhicule avait pris feu alors qu'ils étaient en poste dans le stationnement public. Nader est intervenu avec un extincteur et a veillé à ce que les membres du SPO et du public soient en sécurité jusqu'à ce que les policiers et les pompiers arrivent sur les lieux.

Une protection VIP bien faite

Cmre Ray Guillermo, Section 29 et Cmre Dimitry Laskin, Section 91, déployés dans la Section 79, Autorité du port Windsor-Detroit (APWD), Windsor : Ray et Dmitri ont été reconnus pour avoir protégé le PDG Bryce Phillips, APWD, et l'honorable François-Philippe Champagne, ministre de l'Infrastructure et des Collectivités, lors de l'événement important organisé à l'occasion du lancement de la construction du pont international Gordie Howe. Le premier ministre Justin Trudeau ainsi que divers dignitaires et partisans canadiens et américains étaient également présents. « Les deux hommes ont fait un excellent travail pour assurer la sécurité de notre PDG et de notre ministre. Veuillez transmettre mes remerciements à Ray et Dimitry pour avoir très bien exécuté leur travail. Je suis heureux de poursuivre notre collaboration continue », a écrit le directeur, Sécurité du projet, APWD. Le projet de grande envergure prendra plus de six ans avant d'être terminé.



Deux commissionnaires, deux interventions médicales !

Cmre Breanne Watters, Section 73, Petawawa, et Cmre Jean Michel Lalonde, Section 157, Gatineau :

Dans des incidents distincts, mais dans des circonstances très similaires, deux commissionnaires ont reconnu les signes avant-coureurs d'un accident vasculaire cérébral d'un employé et se sont précipités pour l'aider. Une ambulance a été appelée pendant qu'ils donnaient les premiers soins et tentaient de calmer et rassurer l'employé. Dans les deux cas, la vigilance de nos commissionnaires et la rapidité avec laquelle ils ont pris des mesures décisives ont été déterminantes pour garantir des soins d'urgence dès le premier symptôme détectable, soit le moment optimal pour administrer des médicaments qui détruisent les caillots, un traitement permettant de sauver des vies dans le cas d'un AVC.



Cmre Jean Michel Lalonde

Aller au-delà des attentes

Cmre Mary Webber, Aéroport du Grand Sudbury (YSB), Sudbury :

« C'est vraiment bien lorsque des personnes spéciales font des choses extrêmement spéciales », indique l'inscription sur une carte de vœux envoyée à Cmre Mary Webber, qui a utilisé son propre argent pour envoyer les lunettes retrouvées à une passagère qui les avaient laissées derrière. Consciente que les agents de sécurité ne font généralement pas ce genre de geste, la voyageuse reconnaissante a ajouté : « Soyez bénie d'être si gentille et compréhensive! »



Excellent travail !

Adam Guille, Com-Net, TELUS/Hôpital Markham-Stouffville, Kingston : Un gestionnaire de projet du client chez TELUS a communiqué avec nous pour féliciter Adam Guille, un technicien supérieur chez Com-Net, pour « l'excellent travail » qu'il effectue sur les lieux. Adam possède des compétences en TI, en sécurité et réseaux de câblage structuré et s'est concentré sur la mise en œuvre de nouveaux commutateurs de réseau central sur le campus de l'hôpital. C'est un projet de trois mois qui nécessite de longues heures de travail et une bonne dose de travail de nuit afin de minimiser les interruptions de service et les perturbations pour notre client. « J'apprécie vraiment le fait d'avoir une personne expérimentée comme vous sur ce projet », a écrit notre gestionnaire de projet du client. Maurice Guénette, Directeur de la filiale de Com-Net à Kingston, a déclaré : « C'est un excellent commentaire positif, Adam. Continuez votre bon travail! » Luc Jolicoeur, Gestionnaire principal de Com-Net ajoute : « Ce sont des employés comme Adam qui font le succès de Com-Net. »

Pour un travail bien fait

Marc Wolfe, Com-Net, Canadian Bank Note Company, Limited, Ottawa : Un administrateur principal de réseau des systèmes informatisés a communiqué avec nous afin de féliciter Marc, le décrivant comme « un atout majeur pour Com-Net ». Marc exécutait du travail de DAM – déménagements, ajouts et modifications – pour les services de câblage de communication de notre entreprise. Notre client a travaillé avec de nombreux techniciens de Com-Net au cours des trois dernières années et bien qu'il soit « heureux et satisfait de tous les techniciens », il trouve que Marc se démarque, et le décrit comme étant un « grand homme » qui veille toujours à ce que le travail soit bien fait. James Richardson, gérant de téléphonie/gérant de projets chez Com-Net, a déclaré : « Marc joue un rôle important chez Com-Net. Nous apprécions tout le travail acharné qu'il effectue. Les clients et la direction sont très satisfaits de son travail. » « Bon travail, Marc! », a déclaré Luc Jolicoeur, Gestionnaire principal de Com-Net.

ESC CSE

**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

MORE THAN SECURITY

SÉCURITÉ et plus encore



PHOTO CREDITS: JOHN MAJOR PHOTOGRAPHY/ANDRÉE PAIGE



COMMISSIONAIRES OTTAWA

TRUSTED · EVERYDAY · EVERYWHERE

FIABLE · EN TOUT TEMPS · EN TOUT LIEU



Member of Commissionaires Ottawa Group

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

Toll free/Sans frais: 1-877-322-6777 ■ E-mail/courriel: communications@commissionaires-ottawa.on.ca ■ Website/Site Internet: www.commissionaires-ottawa.on.ca

COM-NET OTTAWA

2191, prom. Thurston Dr., Ottawa (ON) K1G 6C9
Tel: +1 613 247-7778 Toll Free: +1 877 647-7778

COM-NET MONTRÉAL

8300, boul. Parkway, Montréal (QC) H1J 1N2
Tél : +1 514 344-6020 Sans frais : +1 866 644-6020

COM-NET KINGSTON

77 Grant Timmins Dr., Kingston (ON) K7M 8N3
Tel: +1 613 544-8841

Website/Site Internet: www.com-net.ca