

Communiqué

SUMMER 2018
ÉTÉ 2018



LtoR/g-à-d : Sgt Thomas Greverie and/et Cmres Devon Riley, Susan Godden, and/et Ray Guillermo

Our mission: to provide innovative and best-in-class service that exceeds our clients' expectations and delivers value to Canadians.

Notre mission : offrir des services innovateurs de première qualité nettement supérieurs aux attentes des clients qui représentent une valeur ajoutée pour les Canadiens.



CEO Message	Pages 2-3	Message du Chef de direction
VAdm Denis Rouleau (Ret'd)	Pages 4-7	Vam Denis Rouleau (Retraité)
Canada Day	Pages 8-9	Fête du Canada
Commissionaires Profiled Nationally	Pages 10-13	Commissionaires au niveau national
DVA Clinic	Pages 14-17	DVA Clinic
Profile: Sgt Doug Pfeifer	Pages 18-19	Profil : Sgt Doug Pfeifer
Kudos: Best of the Best	Pages 20-23	Lauriers : Crème de la crème

Acknowledging the Generosity of Our Board of Directors and Council of Governors

For many companies, a Board of Directors is a group of individuals who are elected by shareholders to oversee how a corporation is being managed and how it performs. These individuals are legally responsible for corporate activities and are generally paid for their service in cash and/or stock.

We're different and here's why: *Commissionaires Ottawa* doesn't have owners or shareholders who can skim off a portion of the company's revenues. Instead, we are structured in a way that allows us to give as much as possible back to our employees. In fact, for every dollar we spend, over 95 cents go to our commissionaires in the form of salaries, benefits and training. No other private security company does that.

By law, we do have a Board of Directors, but did you know that these distinguished citizens are **VOLUNTEERS** who give freely of their time to oversee company decisions throughout the year?

We also have up to a maximum of 36 Governors who have voting privileges at our Annual General Meetings, as well as various Honourary and Associate Governors who provide advice and counsel to the Governors. Every one of them is also a **VOLUNTEER**.

They aren't random volunteers either: Our Directors and Governors include former Chiefs of the Defence Staff, RCMP Deputy Commissioners, Chiefs of Police, high-ranking officers and decorated military personnel. They also include business, government relations and legal experts.

We are very fortunate to be supported by so many experienced, multi-talented individuals. They volunteer because they believe in our company, they believe in our social mandate, and they believe in giving back to our people.

Our company is in good hands and we are grateful for their contributions.

Chair / président

Immediate Past Chair / président sortant

Vice-Chair/Director

Director / directeur

Director / directrice

Director / directeur

Director / directeur

VAdm/Vam Denis Rouleau (Ret'd/Retraité)

Col M.A.C. (Mac) Campbell (Ret'd/Retraité)

LGen/Lgén Mike Jeffery (Ret'd/Retraité)

LGen/Lgén Al Dequetteville (Ret'd/Retraité)

BGen/Bgén Linda Colwell (Ret'd/Retraité)

A/Commr/commissaire adjoint Bill Lenton (Ret'd/Retraité)

Col Cameron Ross (Ret'd/Retraité)

Directors are invited to special occasions like our Annual Awards Ceremony, providing opportunities for them to meet some of our commissionaires.



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



Nous saluons notre Conseil d'administration et notre Conseil des gouverneurs pour leur **générosité**



Nos directeurs sont invités aux grandes occasions comme la Présentation annuelle des décorations, ce qui leur permettent de rencontrer certains de nos commissionnaires.

Dans la plupart des entreprises, le conseil d'administration est constitué d'un groupe de personnes élues par les actionnaires pour surveiller la gestion et le rendement de l'entreprise. Ces individus assument une responsabilité légale quant aux activités de l'entreprise et ils sont généralement rémunérés en argent ou sous forme d'actions.

Ce n'est pas tout à fait le cas chez *Commissionnaires Ottawa*, et voici pourquoi : nous sommes une compagnie sans propriétaire et sans actionnaires ayant droit à une part de nos revenus. Nous sommes plutôt structurés d'une manière qui nous permet de redonner à nos employés dans la plus grande mesure possible. En fait, plus de 95 cents de chaque dollar que nous dépensons reviennent à nos commissionnaires sous forme de salaires, d'avantages sociaux et de formation. Aucune autre entreprise de sécurité privée ne peut en dire autant.

La loi exige que nous ayons un conseil des directeurs. Saviez-vous cependant que les citoyens distingués qui composent ce conseil sont des **BÉNÉVOLES** qui consacrent gracieusement leur temps pour encadrer le processus décisionnel de l'entreprise ?

Lors de nos assemblées générales, nous pouvons avoir jusqu'à 36 gouverneurs avec droit de vote. Nous avons également des gouverneurs honoraires et associés qui conseillent nos gouverneurs au besoin. Chacun de ces intervenants est également un **BÉNÉVOLE**.

Il ne s'agit pas non plus d'un groupe de bénévoles rassemblés au hasard. Nos directeurs et gouverneurs sont des anciens chefs d'état-major de la défense, sous-commissaires de la GRC, chefs de police, officiers hauts gradés et militaires décorés. Notre conseil rassemble également des experts des secteurs des affaires, des relations gouvernementales et juridiques.

Nous sommes très chanceux de pouvoir compter sur l'appui d'individus si chevronnés aux talents multiples. Ils s'offrent bénévolement parce qu'ils croient en notre entreprise, notre mandat social et l'importance de redonner aux nôtres.

Notre compagnie est entre de bonnes mains et nous leur sommes reconnaissants de leurs contributions.

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



An Interview with VAdm Denis Rouleau (Ret'd) CMM, MSM, CD

Three Ways He Gives Back to Commissionaires



VAdm Denis Rouleau (Ret'd)



Our Board Chair presents the 27-year award to Cmre Denis Campbell.



Our Board Chair presents the 27-year award to Cmre Dean Andrews.

#1

Denis volunteers as Chair of our Board of Directors

VAdm Denis Rouleau (Ret'd) has always known, and valued, the important work of commissionaires. From his very first day of training at the Royal Military College of Canada, he began to cross paths with commissionaires on a regular basis. He saw them posted at the gates in Kingston, guarding the docks in Halifax and reporting for duty at NDHQ.

In 2012, Denis transitioned to civilian life and one of his first commitments was to join *Commissionaires Ottawa's* Council of Governors. In 2014, he became one of seven members of our Board of Directors and since June 2017, he has served as Chair. Last fall at our Annual Awards Ceremony, Denis was our Guest of Honour.

Highlights from his 39-year career include senior positions in NORAD and USSPACECOM in Colorado, various Naval and Maritime Group Commands, Vice Chief of the Defence Staff (VCDS), and Canada's Military Representative (MILREP) to NATO Headquarters in Brussels. Denis is a Commander in the Order of Military Merit and was also awarded the Meritorious Service Medal.

"My community was there for my family every time I was away. Now it's my turn to give back to my community," says Denis.

Denis also devotes his time to the Conference of Defence Associations, Logistik Unicorp, the Bradley Estates Community Association, Neighbourhood Watch, and the Ottawa Service Attaché Association (OSAA) hockey team, the *Lame Ducks*. He was also instrumental in opening an outdoor rink in his neighbourhood, bringing in heated trailers and installing lights for night-time skating and hockey.

"The best part of retirement is being able to choose how I spend every day," he says. "I'm wired to do things and advance issues. Commissionaires is one of those things and I'm proud to be involved."

#2

Denis is focused on protecting jobs for commissionaires

Denis' leadership is welcome at a time when the Government of Canada's policy mechanism, known as the Right of First Refusal (RFR), is undergoing a review. Since 1945, this policy has required federal departments to request security guard services from the Canadian Corps of Commissionaires first, before seeking services from other suppliers. Supporting the employment of veterans is the basis for this procurement preference.

Reviews and reapprovals have occurred periodically through the decades and we anticipate the current review by the Treasury Board of Canada to be completed by 2020.

Through the years, some reapprovals have included amendments that have made meeting the RFR quota more challenging—for example, changes to the definition of "veterans," the percentage of hours that must be performed by veterans, the description of guard services, and bilingual requirements.

Denis and our Board are collaborating with other Division Boards across the country to protect the RFR which, in turn, will protect thousands of jobs for commissionaires. This includes meeting with government officials, strengthening ties with the Canadian Armed Forces and the RCMP, and advocating for national surveys and research to gauge public opinion and raise awareness about ensuring jobs for veterans.

Denis says, "We are looking at ways to help raise the percentage of veterans working on federal government contracts. How do we access and appeal to a pool of veteran candidates who actually live in the same cities where federal government contracts are offered? How can we work more closely with the military and RCMP to compel personnel that there's a promising second career waiting for them at Commissionaires?"

#3

Denis is focused on protecting the future of Commissionaires

Denis reflects, "Looking beyond 2020, we need to modernize the RFR to reflect who we are becoming, not who we used to be. Today's military and RCMP personnel are learning different skills. The roles and duties of today's commissionaires have expanded. We've improved our governance, structure, technologies and processes. Our business lines have diversified, as has our work force. And, we're pursuing and winning more contracts in the private sector than ever before. We need to ensure that our existing and future clients understand and value why we are the best choice."

"Beyond modernization, another big focus for us now is continuing to diversify," he says. "We want representation from every rank and every background not only amongst commissionaires, but also in our Board of Directors and Council of Governors. Diversity brings strength to an organization like ours. It's why we are delivering the best security solutions in the industry by a long shot," he says.

Denis adds, "By protecting the future of Commissionaires, we are also widening the career path of our people and offering them more options and opportunities."



Our Board Chair presents the Guard of the Year Award to Cmre Jean-Daniel Roy (centre), assisted by CEO Paul Guindon (right).

Notre président du Conseil d'administration présente le prix de l'Agent de l'année à Cmre Jean-Daniel Roy (au centre), assisté par Paul Guindon, Chef de direction (à droite).

Une entrevue avec le Vam Denis Rouleau (Retraité) CMM, MSM, CD

Ses trois façons de redonner à Commissionnaires

N°1

Denis siège bénévolement à la présidence de notre Conseil d'administration

Vam Denis Rouleau (Retraité) a toujours reconnu et apprécié l'important travail qu'accomplissent les commissionnaires. Il a commencé à croiser des commissionnaires dès son premier jour d'entraînement au Collège militaire royal du Canada. Il les voyait régulièrement affectés au contrôle d'accès à Kingston, à la surveillance des quais de Halifax et au service du QGDN.

Lorsqu'il a fait la transition à la vie civile en 2012, l'un des premiers engagements qu'il a pris a été de se joindre au Conseil des gouverneurs de *Commissionnaires Ottawa*. En 2014, il a pris place parmi les sept membres de notre Conseil d'administration et y siège maintenant comme président depuis 2017. Denis était notamment l'invité d'honneur à notre cérémonie annuelle de remise de prix l'automne dernier.

Parmi les grands moments de sa carrière de 39 ans, notons ses affectations à des postes supérieurs à NORAD et USSPACECOM au Colorado, ses divers postes de commandement de groupes maritimes et navals, et ses affectations comme vice-chef d'état-major de la Défense (VCEMD) et représentant militaire (REPMIL) canadien au siège de l'OTAN à Bruxelles. Denis est un Commandeur de l'Ordre du Mérite militaire et s'est également valu la Médaille de service méritoire.

«Chaque fois que je parlais, ma communauté était toujours là pour ma famille et c'est maintenant à mon tour de redonner à ma communauté», affirme Denis.

Denis consacre également une partie de son temps à la Conférence des associations de la défense, à Logistik Unicorp, à la Bradley Estates Community Association, au programme de Surveillance de quartier et aux *Lame Ducks*, l'équipe de hockey de l'OSAA (*Ottawa Service Attaché Association*). Il a notamment joué un rôle déterminant dans l'ouverture d'une patinoire extérieure dans son quartier, ainsi que la mise en place de roulottes chauffées et d'éclairage pour le hockey et le patinage en soirée.

«Ce que j'aime le mieux de la retraite, c'est que c'est moi qui choisis comment passer mes journées, explique-t-il. C'est dans ma nature de passer à l'action et de faire progresser différents dossiers. *Commissionnaires* fait partie des activités que je choisis de poursuivre et je suis fier de pouvoir m'impliquer.»



Vam Denis Rouleau (Retraité), notre président du Conseil d'administration, présente la décoration de 27 ans au Cmre Réal Bordeleau.



Notre président du Conseil d'administration présente la décoration de 27 ans au Cmre Serge Trottier.

N° 2

Denis se voue à la protection des emplois des commissionnaires

Le leadership de Denis est un véritable atout, surtout alors que le gouvernement procède à l'examen de sa politique relative au droit de premier refus. En vertu de cette politique établie en 1945, les ministères fédéraux doivent soumettre leurs demandes de services de garde au Corps canadien des Commissionnaires avant tout autre fournisseur. Cette politique a pour objectif de soutenir l'embauche des anciens combattants.

Au fil des décennies, cette politique a été réexaminée et approuvée sur une base assez régulière. Nous nous attendons à ce que le Conseil du Trésor du Canada complète l'examen actuellement en cours d'ici 2020.

De temps en temps, le renouvellement de l'approbation est accompagné de certaines modifications qui font en sorte qu'il soit plus difficile de respecter les quotas — voici quelques exemples de ces modifications : changement de la définition d'«ancien combattant», pourcentage d'heures devant être travaillées par des anciens combattants, description des services de garde et exigences en matière de bilinguisme.

Denis, notre Conseil d'administration et les conseils des autres divisions partout au Canada travaillent ensemble pour protéger notre droit de premier refus et, par le fait même, des milliers d'emplois pour les commissionnaires. Dans le cadre de cet effort, ils rencontrent des représentants du gouvernement, renforcent les liens avec les Forces armées canadiennes et la GRC et préconisent la tenue de sondages nationaux ainsi que la poursuite des études afin d'évaluer l'opinion publique et faire de la sensibilisation à l'importance d'assurer des emplois pour les vétérans.

«Nous examinons les moyens d'augmenter le pourcentage de vétérans affectés à des contrats avec le gouvernement fédéral, explique Denis. Nous cherchons également des moyens d'attirer et de recruter les vétérans qui habitent dans les villes où il y a des contrats gouvernementaux à combler. Nous étudions aussi des moyens de collaborer plus étroitement avec le secteur militaire et la GRC afin de faire passer le message que Commissionnaires offre une belle possibilité de seconde carrière aux anciens combattants à la fin de leur service militaire.»

N° 3

Denis se voue à la protection de l'avenir de Commissionnaires

«Au-delà de 2020, il sera important de moderniser le droit de premier refus afin de refléter ce que nous devenons et non ce que nous étions, confie Denis. Le personnel militaire et les agents de la GRC d'aujourd'hui acquièrent de nouvelles compétences. Le rôle et les fonctions des commissionnaires d'aujourd'hui ont également pris de l'ampleur. Nous avons amélioré notre gouvernance, notre structure, nos technologies et nos processus. Nous avons diversifié nos secteurs d'activité de même que notre effectif. Plus que jamais, nous soumissionnons et décrochons des contrats dans le secteur privé. Nous devons tout mettre en œuvre pour être sûrs que nos clients actuels et futurs comprennent et apprécient ce qui fait que nous sommes le meilleur choix.»

«Outre cette modernisation, nous devons continuer à mettre l'accent sur la diversification, ajoute-t-il. Notre équipe entière, allant des commissionnaires jusqu'au Conseil d'administration et au Conseil des gouverneurs, doit refléter tous les rangs et tous les horizons. Pour un organisme comme le nôtre, la diversité est une source de force. C'est de loin l'un des facteurs qui nous permet d'offrir les meilleures solutions de sécurité de l'industrie.»

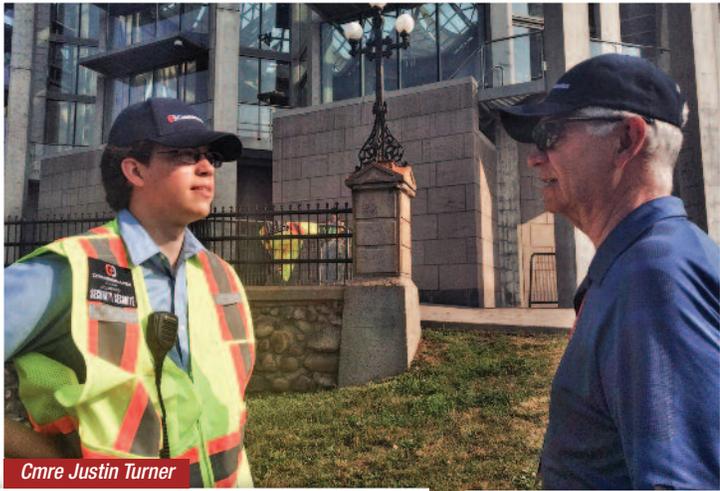
«En protégeant l'avenir de Commissionnaires, ajoute Denis, nous multiplions les possibilités de carrière pour notre équipe, tout en leur offrant encore plus d'options et d'occasions.»

CEO Thanks Commissionaires

Between 17 June – 6 July, hundreds of commissionaires helped secure various posts throughout the National Capital Region for Canada Day. During the Canada Day long weekend, our commissionaires braved the sweltering heat throughout Ottawa and Gatineau providing crowd management, traffic and transit support, and a strong security presence at Parliament Hill, Major's Hill Park, Nepean Point, the National War Memorial, and the Alexandra Bridge.

As I travelled in a Commissionaires vehicle with Byron Crockett, Manager, Special Services & Dispatch, to greet and thank as many of you as I could in person on the morning of 1 July, I was very impressed and encouraged by your positive, cheerful attitudes. For those I did not cross paths with, please know that I am very grateful for your dedication, loyalty and vigilance. I want to convey to all commissionaires how proud I am for how well you have represented our brand and our company with such professionalism. Thank you!

Paul A. Guindon, CEO



Cmre Justin Turner



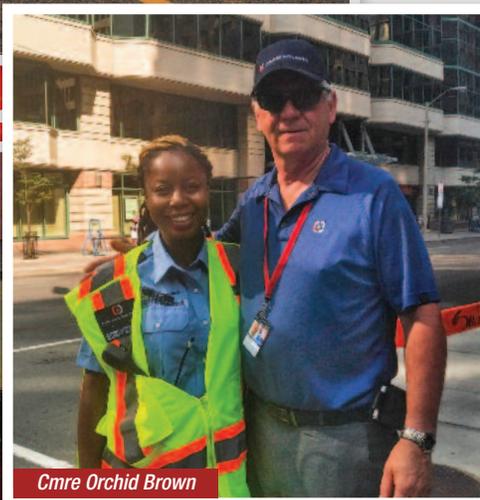
Cmre Yoka Ekofo



Cmre Daniel Quesnel-Roussel



*Colleen Capstick, Dispatch, Ops Data /
Expédition, données opérationnelles*



Cmre Orchid Brown



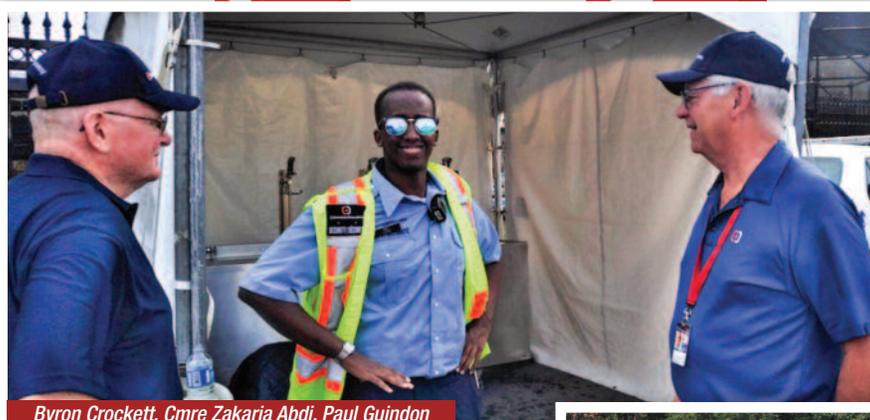
Cmre Arif-UI Haque

Le Chef de direction remercie nos commissionnaires

Entre le 17 juin et le 6 juillet, des centaines de commissionnaires ont contribué à la sécurité d'une multitude de sites à l'échelle de la région de la capitale nationale en vue de la Fête du Canada. Au cours de la longue fin de semaine de la Fête du Canada, nos commissionnaires ont dû braver la chaleur accablante qui s'est abattue sur Ottawa et Gatineau afin de gérer les foules, contrôler la circulation, soutenir les services de transport et assurer une forte présence de sécurité sur la Colline du Parlement, au parc Major's Hill, à la pointe Nepean, au Monument commémoratif de guerre, et au pont Alexandra.

Le matin du 1^{er} juillet, j'ai fait le tour de la région avec Byron Crockett, Gestionnaire, Services spéciaux et répartition, dans un véhicule de Commissionnaires afin de serrer la main et remercier personnellement le plus grand nombre possible de commissionnaires en service. J'ai été énormément impressionné et encouragé par vos attitudes positives et enjouées. À tous ceux que je n'ai pas eu la chance de voir, je suis extrêmement reconnaissant de votre dévouement, votre loyauté et votre vigilance. Je voulais être sûr que vous sachiez à quel point je suis fier de la façon dont vous représentez notre marque et notre compagnie et du grand professionnalisme avec lequel vous le faites. Merci !

Paul A. Guindon, Chef de direction



Byron Crockett, Cmre Zakaria Abdi, Paul Guindon



Cmre Kristopher Khalil



Cmre Johanne Loach

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

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.



thePersonal
Home and Auto Group Insurer

The right fit.



COMMISSIONNAIRES
TRUITEFS - FURVSLAY - FURVSLAYRFP



laPersonnelle
Assureur de groupe auto et habitation

La bonne combinaison.

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!

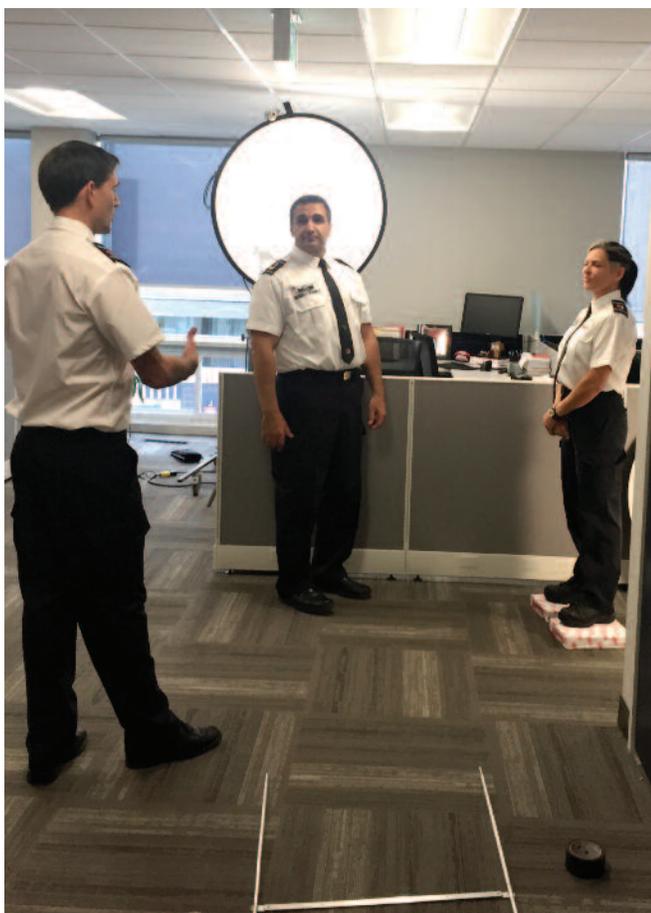
- ▶ 1 888 476-8737
- ▶ lapersonnelle.com/commissionnaires

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

Beyond Service

We Know the Value of a Veteran

A Beyond Service recruiting initiative focused on hiring veterans was first launched in Ottawa last fall when four employees from the Ottawa Division were invited to participate in a video produced nationally. Thanks to **Lina Gillispie, Ray Guillermo, Brenda Hamel, and Roger Wehbe** for representing us so professionally in that production. The video already has more than 51,000 views in English and 14,000 views in French on YouTube: <http://bit.ly/BeyondServiceVideo>



In recent months, the National Public Affairs and Marketing Team has been travelling across the country taking photos of commissionaires and interviewing them on camera as a complement to the 2017 recruiting video. Here are just a few already profiled publicly (with more to come):

Cmre Susan Godden, Security Clearance Administrator Section 16, NDHQ, Ottawa



Cmre Susan Godden was selected by Commissionaires to be profiled nationally in honour of International Women's Day on 8 March 2018. During her 17 years of service, Susan participated in two UN peacekeeping missions as a signaller. Although proud of her deployments in Croatia and Haiti, her experience in Haiti has particular meaning for Susan because she shared that experience with her father, who was on deployment as a liaison officer. Her father also swore her in to the Regular Force. <http://bit.ly/SusanCAF>

Cmre Devon Riley, Screening Officer with Use of Force Training Section 107, Federal Court of Canada (Court Admin Services), Ottawa



Cmre Devon Riley, one of our screening officers, also serves as a Reserve Force soldier one evening a week and one weekend a month. During his video interview, Devon described how he turned to the Canadian Armed Forces after finding himself seeking inspiration to get his life on track. He said he is experiencing “the best of both worlds,” enjoying the flexibility of having a full-time job as a commissioner while serving his country. When our National team spoke to Devon, he told us about the significance of the Commissionaires culture such as a focus on training and what he refers to as “the best part of this job ... being appreciated for everything you do and being well-respected.”

<http://bit.ly/DevonReserve>

Sgt Angela Jacklin, Administrative Supervisor

Section 128, Canada Space Agency, Ottawa



This spring, Commissionaires was the lead event sponsor of “Breaking down the barricades: Top women in defence 2018 awards ceremony” presented by Esprit de Corps in partnership with WiDS (Women in Data Science) at Ottawa City Hall. The stories of four veteran, female commissionaires were displayed throughout the venue. Sgt Angela Jacklin was among those profiled. Angela balanced family life and a military career throughout her 32 years of dedicated service to the CAF. She spent two years at sea and was an instructor at various points in her career, teaching QL3 and QL6 finance courses, among others.

<http://bit.ly/AngelaCAF>

Sgt Bruce Riopelle, Post Supervisor

Section 16, NDHQ, Ottawa

Sgt Bruce Riopelle has been a commissioner with our company for 23 years, nearly matching his 24 years served in the Canadian Armed Forces. His military career included a deployment to Cyprus, after which time he was posted to the Pathfinder Platoon at what was then CFB Petawawa (now Garrison Petawawa). He was responsible for setting up and

operating drop zones, pick-up zones and helicopter landing sites for the airborne operation. This position earned him a Gold Flame which he wears on his Commissionaires uniform. Bruce tells us that he has used just about every skill he acquired while in the military—barring exclusively military skills, of course—in his role as a commissioner.

Capt Gilles Plouffe, Section Supervisor

Section 52, BGIS, Gatineau

Gilles has been a dedicated commissioner since 1990. He joined *Commissionaires Ottawa* shortly after his retirement from the RCMP and recently walked the stage to receive his 27-year Commissionaires Long Service Medal. He is also a recipient of a Queen’s Jubilee Medal for his decades of community involvement. During the video interview, Gilles described a life dedicated to community service. It started when he became a Boy Scout leader and evolved, after becoming a parent, to include participation in his local parent-teacher association. As the father of a son with autism, he became involved with community groups and local representation for parents with handicapped children. In addition to his role as section supervisor, Gilles is currently Co-Chair of the Gatineau Joint Occupational Safety and Health (JOSH) committee.

<http://bit.ly/GillesRCMP>

Maj Gerry Blais, Section Supervisor

Section 16, NDHQ, Ottawa

After 36 distinguished years with the Canadian Armed Forces, seven ribbons and three rosettes, becoming a commissioner was a natural next step for Maj Gerry Blais. In fact, he credits his career in the military as being the reason he joined Commissionaires in 2016. While being profiled nationally, Gerry was asked about his ribbon bars. He replied that while ribbons display the highlights of a service member’s career, they do not include domestic service such as the role of the military in assisting during emergencies like ice storms and floods on Canadian soil. He also described the importance of military families. Gerry noted it is “the amount of family support that allows the individual to earn the ribbons on their chest.”

<http://bit.ly/GerryCAF>

Thanks also to other participants that were photographed, interviewed and/or will be profiled in the coming weeks and months: **Sgt Thomas Greverie**, and **Cmres Ray Guillermo**, **Gerry Ross**, and **Don Perrin**.

Au-delà du service

Nous connaissons la valeur d'un ancien combattant

L'initiative de recrutement Au-delà du service, qui vise l'embauche d'anciens combattants a été lancée à Ottawa l'automne dernier lorsque quatre employés de la division d'Ottawa ont été invités à participer à une vidéo produite à l'échelle nationale. Merci à **Lina Gillispie, Ray Guillermo, Brenda Hamel et Roger Wehbe** de nous avoir si bien représentés dans cette production. La vidéo compte déjà plus de 14 000 vues en français et 51 000 vues en anglais sur YouTube : <http://bit.ly/audeladuservicevideo>



Au cours des derniers mois, l'équipe nationale des affaires publiques et du marketing a parcouru le pays pour prendre des photos des commissionnaires et filmer des entretiens pour assurer un complément à la vidéo de recrutement de 2017. Voici quelques entretiens déjà exposés publiquement (d'autres à venir) : <http://bit.ly/audeladuservicevideo>

Cmre Susan Godden, Administratrice des cotes de sécurité

Section 16, QGDN, Ottawa

Susan a été choisie par Commissionnaires pour être présentée à l'échelle nationale en l'honneur de la Journée internationale de la femme le 8 mars 2018. Au cours de ses 17 années de service, Susan a participé à deux missions de maintien de la paix de l'ONU en tant que signaleuse. Même si elle est très fière de ses déploiements en Croatie et en Haïti, son expérience en Haïti a une signification particulière pour Susan parce qu'elle a partagé cette expérience avec son père, qui était déployé en tant qu'officier de liaison. De plus, Susan a été assermentée dans la Force régulière par son père.

<http://bit.ly/SusanCAF>

Cmre Devon Riley, agent de contrôle avec formation en recours à la force

**Section 107, Cour fédérale du Canada
(Service administratif des tribunaux), Ottawa**

Cmre Devon Riley, l'un de nos agents de contrôle, est également un soldat avec la réserve un soir par semaine et une fin de semaine par mois. Au cours d'une entrevue récente à l'échelle nationale, Devon décrit comment il s'est tourné vers les Forces armées canadiennes lorsqu'il était en quête d'inspiration pour que sa vie soit sur la bonne voie. Il s'est enrôlé dans la Force de réserve et vit « le meilleur des deux mondes ». Il aime la souplesse d'avoir un emploi à temps plein en tant que commissionnaire tout en servant son pays. Lorsque notre équipe nationale a parlé à Devon, il a exprimé l'importance de la culture de Commissionnaires, notamment que nous mettons l'accent sur la formation et ce qu'il mentionne comme étant « la meilleure partie de ce travail... être apprécié pour tout ce que nous faisons et être très respecté. »

<http://bit.ly/DevonReserve>

Sgt Angela Jacklin, Superviseure administrative

Section 128, Agence spatiale canadienne, Ottawa

Commissionnaires a pris part ce printemps à l'événement de remise des Bourses de Femmes en défense et sécurité en tant que commanditaire principal. L'événement « Breaking down the barricades: Top women in defence 2018 awards ceremony » était présenté par Esprit de Corps en partenariat avec WiDS (Women in Data Science) à l'hôtel de ville d'Ottawa. Les histoires de quatre femmes commissionnaires vétérantes ont été présentées dans l'ensemble du site pour l'occasion. Sgt Angela Jacklin figurait parmi les femmes présentées. Angela a su équilibrer sa vie de famille et sa carrière militaire tout au long de ses 32 années de service dévoué aux FAC. Elle a passé deux ans en mer et a été instructrice à différents moments de sa carrière, où elle a notamment donné les cours de finance QL3 et QL6.

<http://bit.ly/AngelaCAF>

**Sgt Bruce Riopelle,
Superviseur de poste**
Section 16, QGDN, Ottawa



Sgt Bruce Riopelle est commissionnaire au sein de notre compagnie depuis 23 ans, ce qui correspond presque à ses 24 ans de service avec les Forces armées canadiennes. Pendant sa carrière militaire, il a été déployé à Chypre, après quoi il a été affecté au peloton Pathfinder, à ce qui était anciennement la BFC Petawawa (maintenant la garnison Petawawa). Il était responsable de l'organisation et de l'exploitation des zones de largage, des zones de ramassage et des sites d'atterrissage d'hélicoptère pour les opérations aéroportées. Ce poste lui a valu une flamme d'or qu'il porte sur son uniforme de Commissionnaires. Bruce nous dit que dans son rôle de commissionnaire, il a utilisé à peu près toutes les compétences qu'il a acquises lorsqu'il était militaire, à l'exception des compétences exclusivement militaires, évidemment.

**Capt Gilles Plouffe,
Superviseur de section**



Section 52, BGIS, Gatineau

Depuis 1990, Gilles se dévoue à titre de commissionnaire. Il a intégré les rangs de *Commissionnaires Ottawa* peu après avoir pris sa retraite de la GRC. On l'a honoré récemment en

lui remettant sa Médaille d'ancienneté de Commissionnaires après 27 années de service. De plus, il a reçu la Médaille du jubilé de la Reine afin de souligner sa participation communautaire au cours de nombreuses décennies. Au cours d'une entrevue récente à l'échelle nationale, Gilles a résumé une vie consacrée au service communautaire. Tout a commencé quand il est devenu chef scout. Ensuite, à titre de père, il s'est mis à participer activement à son association parent-enseignant locale. En tant que père d'un fils autiste, il s'est également engagé auprès de groupes communautaires et a assuré une représentation locale pour les parents d'enfants handicapés. Au delà de ses responsabilités en tant que superviseur, Gilles est le co-président du Comité paritaire de santé et de sécurité au travail (CPSST) à Gatineau.

<http://bit.ly/GillesRCMP>

**Maj Gerry Blais,
Superviseur de section**
Section 16, QGDN, Ottawa



Après 36 années distinguées dans les Forces armées canadiennes, sept rubans et trois rosettes, devenir commissionnaire était une étape toute naturelle pour Maj Gerry Blais. En fait, il croit que c'est sa carrière militaire qui l'a mené à faire son entrée au sein de Commissionnaires en 2016. Pendant son profil national, on lui a posé des questions au sujet de ses rubans. Gerry a expliqué que les rubans n'incluent pas le service ici au Canada, par exemple le soutien des militaires dans les situations d'urgence comme les tempêtes de verglas et les inondations. Il a également décrit l'importance des familles des militaires. Gerry exprime que c'est « l'ensemble du soutien de la famille qui permet à une personne de porter des rubans sur sa poitrine ».

<http://bit.ly/GerryCAF>

Merci également aux autres participants qui ont été photographiés et interviewés, et qui seront en profil dans les semaines ou mois à venir : **Sgt Thomas Greverie** et **Cmres Ray Guillermo, Gerry Ross** et **Don Perrin**.

Introducing the Dignified Veteran Assistance Clinic

A New Kind of Support for Soldier-to-Veteran Transitions

In April 2018, the Dignified Veteran Assistance Clinic (DVA Clinic) launched in Ottawa to make a difference in the lives of military personnel who are transitioning to civilian life. The flagship service was introduced to take the pressure and guesswork out of accessing the services to which medically-released veterans are entitled through their Blue Cross coverage: physiotherapy, acupuncture, massage therapy, mental health counselling, and access to a nurse practitioner and soon to be offering chiropractic care, nutrition counselling, and more.

A case in point: Liz came to the DVA Clinic out of curiosity. During her intake appointment, she discussed her military service and resulting injuries and how she was “coping” with them. She was already receiving physiotherapy elsewhere, but unfortunately didn’t feel as though they understood her needs as a veteran, how the service injuries occurred, and why they weren’t “better” by now. The DVA Clinic determined

she had extensive coverage for her injuries and could begin treatment immediately. In addition to switching her physiotherapy care to the DVA Clinic, she has begun treatment for her PTSD with the DVA Clinic’s Mental Health Therapist. She will soon begin massage therapy. Another convenience: Liz does not drive. By grouping all of her treatments at the DVA Clinic in the same day, she no longer has to bus all over town.

LCol Steve Nolan (Ret’d), founder of the DVA Clinic, says, “Right now, there’s a bit of a gap between being in the military where services are provided for you and needing to navigate the system on your own once you get out. For veterans with mobility, health or mental health issues, advocating for themselves to get access to these services can be confusing, overwhelming and stressful. We help them fill out application forms, apply for assessments and appeals, and make enquiries about health and wellness treatments available to them.”

A case in point: George had no idea how many services he was entitled to after he left the military. Despite having a K number (client number) from Veterans Affairs Canada (VAC), he dreaded the thought of seeking treatment from regular clinics because he felt they wouldn’t understand the kinds of injuries he had sustained during deployment. After sitting down with the DVA Clinic’s Clinical Manager who helped him fill out the intake forms, the manager contacted VAC and learned George had quite a bit of coverage. Physiotherapy treatments were started that same week and within two weeks, he was measured for and received a knee brace. George says he feels at ease getting treatments at the DVA Clinic because every single staff member has some sort of direct connection to the military.

Steve, who dedicated 25 years to the CAF, witnessed first-hand the soldier-to-veteran transition experience while posted at Garrison Petawawa. As he approached retirement and began to think about a second career, he wondered how he could simplify the process for veterans after they left the military. Could this be done independently? Could he figure out how to support veterans in need without them having to pay anything for this service?

Steve and his team did all the research. They made calls. They registered. They began to learn the system. Then they opened their doors. The service does not cost anything to those who



*Duke, the service dog.
Duke, le chien de service.*

Heather MacMaster offers the first of many smiles in the reception area of the DVA Clinic.

Heather MacMaster offre l'un de plusieurs sourires dans l'aire d'accueil à la Clinique DVA.



walk in. Compensation for treatments is paid through insurance plans. And, Steve is already looking to expand to other communities across Canada.

Steve says, “We wanted to build a culture of understanding—one that veterans can feel the moment they walk through our doors. We want to make it less complicated for veterans to care for their physical, mental and emotional health.”

A case in point: Victoria was dealing with some stress and having trouble sleeping. She provided her K number (client number) to the DVA Clinic and learned she has coverage for acupuncture. After two sessions of acupuncture for stress relief, she said she is already sleeping better and feeling less stressed. Victoria then enquired about her coverage for mental health care because she feels that combining acupuncture with counselling will be a great benefit to her. The DVA Clinic made the enquiry on her behalf and got approval for her to begin counselling sessions.

Terri Legaarden, the DVA's Clinical Manager who grew up as a “navy brat,” says, “Even though veterans know they're entitled to benefits, if the process to apply is too frustrating or complex, sometimes they just won't apply at all. Even if that means living with the pain. We're removing those barriers. We're asking questions and getting results.”

A case in point: Alan came in with a pension-awarded condition from Veterans Affairs Canada. The DVA Clinic was measuring to fit him with a new custom knee brace while awaiting a decision from VAC about the other knee. The Clinical Manager called VAC to seek approval to measure and order custom braces for both knees in order to alleviate the pain for both knees right away. He was approved!

Terri says, “We understand all the military expressions and gestures around here. We want people to come in and feel understood. We have a service dog named Duke who puts everyone at ease. In addition to therapy rooms, we also have a work-out room and physiotherapy equipment. Our rooms are open with lots of windows and interconnecting doors, so there's a flow to this place. We serve up a great cup of coffee and often have treats such as cinnamon buns. We dress casually. We want people to feel welcome and relaxed.”

A case in point: Three years after retiring from a distinguished military career, Gerry walked in to the DVA Clinic to see what help he might receive. He had heard about DVA through the Veterans Emergency Transition Services. Gerry talked to the Clinical Manager for about 20 minutes and filled out some paperwork. The next day, the manager called Gerry to provide a list of all the services he was entitled to receive. He is now getting acupuncture treatments to relieve PTSD-related stress and help him sleep better. Gerry says, “What I like about the DVA Clinic is that they're military. You don't need to explain your life or all your acronyms.”

Like the Canadian Corps of Commissionaires, the DVA Clinic is focused on supporting those who have served our country, pursuing opportunities and choices on behalf of veterans that can better their quality of life, and giving back to military families. We've learned that the DVA Clinic has also been helping some of our commissionaires and we're very grateful.

Providing *dignified* veteran assistance, the Dignified Veteran Assistance Clinic is aptly named. Kudos to the DVA Clinic in Ottawa and we wish them every success!

Nous vous présentons la « Dignified Veteran Assistance Clinic »

Un nouveau type de soutien pour la transition soldat-vétérán

Le mois d'avril 2018 marquait le lancement de la *Dignified Veteran Assistance Clinic* (Clinique DVA) à Ottawa. Cette clinique est vouée à offrir une assistance dans un cadre de dignité aux vétérans qui font la transition à la vie civile. Ce service essentiel a été mis en place afin d'éliminer le stress et la conjecture associés à l'accès aux services auxquels les anciens combattants libérés pour des raisons médicales ont droit en vertu de leur couverture Croix-Bleue : physiothérapie, acuponcture, massothérapie, thérapie en santé mentale, services d'un infirmier praticien et, bientôt, soins chiropratiques, conseils en nutrition et autres.

Voici un exemple concret : Liz s'est rendue à la Clinique DVA par simple curiosité. Lors de son rendez-vous d'évaluation, elle a parlé de son service militaire, des blessures qu'elle a subies durant son service et de la façon dont elle « compose » avec celles-ci. Elle se faisait déjà traiter en physiothérapie ailleurs. Malheureusement, toutefois, elle n'avait pas l'impression qu'ils comprenaient ses besoins en tant que vétérane, ni la façon dont elle a subi ses blessures liées au service militaire ou les raisons pour lesquelles elle n'était toujours pas « guérie ». En revanche, la Clinique DVA a tout de suite déterminé qu'elle avait droit à une couverture exhaustive pour ses blessures et que ses traitements pouvaient commencer immédiatement. En plus de transférer ses soins en physiothérapie à la Clinique DVA, Liz suit maintenant un traitement pour le TSPT avec le thérapeute en santé

mentale de la Clinique DVA. De plus, ses traitements en massothérapie commenceront bientôt. Elle bénéficie notamment d'un autre avantage non négligeable : le fait que tous ses traitements lui seront offerts le même jour à la Clinique DVA signifie que Liz, qui ne conduit pas, ne sera plus obligée de se promener aux quatre coins de la ville en autobus.

« Il y a actuellement un vide entre la période où les soins sont fournis lorsqu'un membre est en service et la période où le membre doit naviguer dans le système lui-même à la fin de son service militaire, a expliqué LCol Steve Nolan (Retraité), fondateur de la Clinique DVA. Pour les anciens combattants avec des problèmes de mobilité, de santé ou de santé mentale, il peut être assez déroutant, accablant et stressant d'essayer de défendre eux-mêmes leur droit d'accès à ces services. Nous les aidons donc à remplir les formulaires, faire des demandes d'évaluation, lancer des appels et obtenir des renseignements sur les traitements en santé et bien-être auxquels ils ont droit. »

Voici un exemple concret : George n'avait aucune idée des services auxquels il avait droit après son service militaire. Même s'il avait son Code « K » (numéro de client) d'Anciens Combattants Canada, il hésitait à s'adresser à une clinique régulière craignant qu'ils ne comprennent pas le genre de blessure qu'il avait subi en déploiement. La responsable de la Clinique DVA l'a aidé à remplir les formulaires nécessaires. À la suite de cette rencontre, la responsable de la clinique a communiqué avec ACC et appris que George avait une très bonne couverture. Ses traitements en physiothérapie ont commencé dès quelques jours et au cours des deux prochaines semaines il a reçu une attelle de genou faite sur mesure. George se dit à l'aise lorsqu'il va se faire traiter à la Clinique DVA parce que tous les employés sans exception ont un lien direct avec le secteur militaire.

*Voici l'une des salles de traitement (acuponcture, massothérapie, etc.)
Here is one of the treatment rooms (acupuncture, massage therapy, etc.)*



Steve, ayant lui-même consacré 25 ans de service dévoué aux FAC, a une expérience directe de la transition soldat-vétérán. À l'approche de la retraite à la garnison Petawawa, il a commencé à envisager une seconde carrière et à se demander s'il serait capable de simplifier le processus auquel sont confrontés les vétérans à la fin de leur service militaire. Serait-ce quelque chose qu'il pourrait faire indépendamment ? Serait-il capable de trouver un moyen d'offrir un soutien aux vétérans qui en ont besoin sans qu'ils aient à payer quoi que ce soit pour ce service ?

Steve et son équipe se sont plongés dans la recherche. Ils ont fait des appels. Ils se sont inscrits. Ils ont appris les rouages du système. Puis ils ont ouvert leurs portes. Le service ne coûte rien à ceux qui se présentent. Les traitements sont payés par les régimes d'assurance. Steve pense déjà à prendre de l'expansion dans d'autres communautés du Canada.

« Nous voulions créer une culture de compréhension que les vétérans ressentiraient tout de suite à leur arrivée, a expliqué Steve. Nous tenons à faire en sorte qu'il soit moins compliqué pour les vétérans de prendre soin de leur santé physique, mentale et émotionnelle. »

Voici un exemple concret : Victoria avait des problèmes de stress et d'insomnie. En présentant son Code K (numéro de client) à la Clinique DVA, elle a appris que les traitements d'acupuncture étaient couverts. Après seulement deux sessions d'acupuncture pour soulager son stress, elle a affirmé qu'elle dormait déjà mieux et se sentait moins stressée. Victoria a ensuite demandé si les soins en santé mentale étaient couverts, parce qu'elle croyait qu'elle bénéficierait énormément d'un traitement qui combine l'acupuncture et le counseling. La Clinique DVA s'est renseignée pour elle et a obtenu le feu vert pour commencer les séances de counseling.

Selon Terri Legaarden, la responsable de la Clinique DVA et elle-même une « enfant de la marine », « même si les vétérans savent qu'ils ont droit à des prestations, ils hésitent parfois à en faire la demande ou ne les demandent tout simplement pas lorsque le processus est trop frustrant ou compliqué. Même si cela veut dire qu'ils doivent vivre avec de la douleur. Notre rôle est d'éliminer les obstacles. Nous posons les questions qui s'imposent et nous obtenons des résultats. »

Voici un exemple concret : Alan, qui a une affection ouvrant droit à une pension d'ACC, est venu à la Clinique DVA. Il se faisait mesurer pour une nouvelle attelle de genou faite sur mesure en attendant une décision d'ACC concernant l'autre genou. La responsable de la clinique a appelé ACC pour demander la permission de mesurer l'autre genou et faire faire des attelles pour les deux genoux afin de soulager la douleur de deux côtés en même temps — sa demande a été approuvée !



Les consultations et les séances de conseil ont lieu dans un cadre chaleureux. Consultations and counselling take place in a cozy setting.



La Clinique DVA a une salle d'entraînement et de l'équipement de physiothérapie. The DVA Clinic has a work-out room and physiotherapy equipment.

« Tout le monde ici comprend les expressions et gestes militaires, a expliqué Terri. Nous voulons que les gens qui viennent nous voir se sentent compris. Nous avons un chien de service nommé Duke qui met tout le monde à l'aise. En plus de nos salles de traitement, nous avons une salle d'entraînement et de l'équipement de physiothérapie. Nos pièces sont ouvertes et ont beaucoup de fenêtres et de portes communicantes ce qui crée une belle atmosphère. Notre café est délicieux et nous offrons toujours de belles gourmandises comme des brioches à la cannelle. Nous portons des vêtements décontractés parce que nous voulons que les gens se sentent bienvenus et à l'aise. »

Voici un exemple concret : Trois ans après sa retraite d'une carrière militaire distinguée, Gerry est venu à la Clinique DVA pour voir ce à quoi il pourrait s'attendre. Il avait entendu parler de la clinique de Veterans Emergency Transition Services. Gerry a jaser avec la responsable de la clinique pendant une vingtaine de minutes et a rempli des documents. Le lendemain, la responsable a appelé Gerry pour lui donner la liste de services auxquels il avait droit. Il reçoit maintenant des traitements en acupuncture pour soulager son stress lié au TSPT et l'aider à mieux dormir. « J'aime bien que la Clinique DVA soit militaire, a expliqué Gerry, parce que ça nous évite d'être obligés d'expliquer notre vie entière et nos acronymes. »

Comme le Corps Canadien des Commissionnaires, la Clinique DVA se voue à servir ceux et celles qui ont servi notre pays. C'est toujours dans l'intérêt des vétérans et dans l'optique d'améliorer leur qualité de vie et de redonner aux familles militaires que la Clinique poursuit différentes possibilités et fait ses choix. Nous avons appris que quelques-uns de nos commissionnaires bénéficient de l'assistance de la Clinique DVA et nous lui en sommes très reconnaissants.

En offrant une assistance dans un cadre de dignité aux vétérans, la *Dignified Veteran Assistance Clinic* fait honneur à son nom. Félicitations à la Clinique DVA d'Ottawa ! Nous leur souhaitons beaucoup de succès.

SPECIAL PROFILE

Sgt Doug Pfeifer

Section 79, Windsor Region

After five years in the military and 30.5 years working for General Motors, Sgt Doug Pfeifer decided to “take a chance” on being a commissioner. When he was hired in October 2010, he told us he would try it for three years.

Eight years later, he still loves working at the Paul Martin Sr. Building in Windsor. Clients include the Windsor Passport Office, Ontario Works – Community and Social Services, Public Safety Canada, and the Canada Revenue Agency. He also oversees security services provided for the Art Gallery of Windsor and assists with local festivals and events.

Doug supervises a team of nine commissioners. As Secretary of the Health and Safety Committee for the past three years, he also ensures employees are up to date on safety talks including WHMIS training for his sites.

Of special note is his dedication and reliability. Matthew Bellefleur, Business Operations Manager for Windsor, Chatham and Essex and Kent Counties, says, “Doug is the supervisor that we can call on when in need and he will drop things to make miracles happen,” he said. “Doug does go well beyond what is expected.”

Doug joined the Reserve Force in Windsor in 1966. By the time he left the military in 1971, he had held such positions as Platoon Corporal and Transport Corporal, retiring with the title of Transport Sergeant.

He started working at General Motors in Windsor in 1972, eventually earning the title of Motor Equipment Training Coordinator and Instructor. His role was to ensure trainers from



coast to coast were equipped with the knowledge and tools they needed. He retired in 2001.

Some of his other pursuits through the years include: teaching safety courses at manufacturing plants, co-managing a convenience store, serving on school councils and boards, supporting the Ontario Youth Apprenticeship Program (OYAP), organizing fundraisers and special events, chairing the St. John’s Ambulance committee, to name a few. Just like his dad was, Doug is especially devoted to the Essex and Kent Scottish Regiment Association where he has held various director and committee roles—in support of the Regiment he served with from 1966-1972.

Doug is originally from just outside of Windsor. He says his favourite part of living here is the proximity to Detroit. “Just a tunnel or a bridge and you have the best of both countries,” he says. “There are a few things they coordinate between them in the summer, like one of the best fireworks displays in the area.”

Doug hopes to stay with Commissioners for at least another couple of years. He has a few words of advice for anyone seeking a career in policing or Canada Border Services Agency (CBSA): “Try to become a commissioner. It’s a great stepping stone,” he said. “We have a lot of people who are looking toward going into that kind of career, and it’s great to have on a résumé.”



**OTTAWA SOUTH
DENTURE CLINIC**

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

Sgt Doug Pfeifer

Section 79, région de Windsor

Après cinq ans de service militaire et trente ans et demi de travail chez General Motors, Sgt Doug Pfeifer a décidé de s'«essayer» comme commissionnaire. À son embauche en octobre 2010, Doug nous a dit qu'il l'essaierait pour trois ans.

Huit ans plus tard, il adore toujours son travail. Les clients sur son site, l'édifice Paul Martin Sr. à Windsor, comprennent le Bureau de Passeport de Windsor, Ontario au travail – Services sociaux et communautaires, Sécurité publique Canada et l'Agence du revenu du Canada. Doug est également responsable des services de sécurité pour la Galerie d'art de Windsor et il prête main-forte lors des festivals et événements de la région.

Doug supervise une équipe de neuf commissionnaires. De plus, en sa qualité de secrétaire du Comité de la santé et de la sécurité depuis les trois dernières années, il veille à ce que les employés sur tous ses sites restent au courant des exposés sur la sécurité les plus récents et que leur formation sur le SIMDUT soit à jour.

Son dévouement et sa fiabilité sont dignes d'une mention spéciale. Selon Matthew Bellefleur, Gestionnaire des opérations commerciales (GdO) de Windsor, de Chatham et des comtés d'Essex et de Kent, «Doug est le genre de superviseur sur qui on peut faire appel au besoin sachant qu'il mettra tout en œuvre pour produire des miracles. Il surpasse régulièrement toutes les attentes.»

Doug s'est enrôlé dans la Force de réserve à Windsor en 1966. À son départ du service militaire en 1971, il avait occupé les postes de caporal de peloton et de caporal de transport avant de prendre sa retraite au grade de sergent de transport.

Il a commencé à travailler à General Motors à Windsor en 1972 où il s'est éventuellement valu le titre d'instructeur et coordinateur de la formation sur l'équipement motorisé. Il était responsable de veiller à ce que les formateurs aux quatre coins du pays soient équipés des connaissances et des outils nécessaires. Il a pris sa retraite en 2001.

Il s'est adonné à de nombreuses activités au fil des années, dont l'enseignement de cours sur la sécurité dans des usines de fabrication, la cogérance d'un dépanneur, des postes dans des conseils et commissions scolaires, le soutien du Programme d'apprentissage pour les jeunes de l'Ontario

(PAJO), l'organisation d'activités de financement et d'événements spéciaux, la présidence du Comité de l'Ambulance Saint-Jean, et plus encore. Comme son père, Doug tient tout particulièrement à la «Essex and Kent Scottish Regiment Association» où il a occupé différents postes de direction et siégé à un nombre de comités en hommage au régiment dans lequel il a servi de 1966 à 1972.

Doug, originaire d'une banlieue de Windsor, dit que c'est la proximité de Detroit qu'il aime le plus de vivre dans cette région. «On a juste à traverser un pont ou un tunnel pour avoir accès au meilleur des deux pays, souligne-t-il. Durant l'été, les deux régions organisent également des activités conjointes, comme l'un des plus beaux spectacles de feux d'artifice de la région.»

Doug souhaite travailler encore quelques années chez Commissionnaires. Doug souhaite offrir ce petit conseil à tous ceux et celles qui cherchent à faire carrière avec l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) : «Un travail comme commissionnaire est un excellent tremplin vers l'Agence, explique-t-il. Nous avons beaucoup d'employés qui envisagent une carrière comme celle-là et une expérience de travail avec nous paraît très bien sur un CV.»

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

BEST OF THE BEST

KUDOS

Potentially Tragic Situation Prevented

WO Luis Ferreira and Cmre Ahmed Belguessoum, Section 161, Édifice Bell, Gatineau

A woman approached WO Luis Ferreira during his shift with some general questions. Mid-way through their exchange, she suddenly began to cry and stated that she no longer wanted to live. Luis discretely directed Cmre Ahmed Belguessoum to call the police for assistance while he engaged compassionately with the woman. Once police arrived, Ahmed briefed them before they intervened to get her safely to local support services.

First Responder to the Scene of a Crash-Landed Plane

Cmre Tirique Mayers, Section 28, Shirley's Bay Campus:

After witnessing a small aircraft in distress that crash-landed on a nearby rural road, Cmre Tirique Mayers rushed to the scene out of concern for the safety of its passengers. As the first person to arrive, Tirique discovered the plane was badly damaged but miraculously, the sole occupant of the plane was uninjured. He stayed with the pilot to offer a calm and reassuring presence until emergency personnel arrived. When media showed up to cover the incident, Tirique was interviewed and conducted himself with professionalism and dignity. His supervisor, CWO Eric Smith, said, "In my opinion, his actions demonstrated bravery and a willingness to go above and beyond the call of duty."

Sudden Collapse Leads to Swift Action

Cmre Ian Zarembo, Section 193, Shared Services

Canada, Ottawa: Cmre Ian Zarembo and his shift partner had just begun working when Ian's partner suddenly lost consciousness. Alert to the seriousness of the medical situation, Ian immediately called 911 and administered CPR until the paramedics arrived. Thanks to Ian's quick action, the paramedics revived his shift partner, who is now recovering.

Vigilance in Numbers

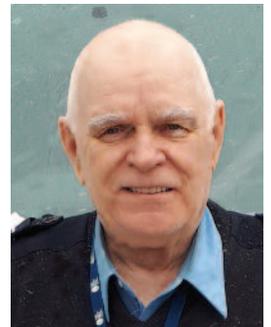
MWO Daniel Grand'Maitre and Cmres Sylvain Gauthier and Samuel Richer, Section 51, a security-sensitive site in Gatineau:

Providing security for VIPs is a duty that MWO Daniel Grand'Maitre and Cmres Sylvain Gauthier and Samuel Richer perform with extreme vigilance. Anything even a little out of the ordinary is dealt with expertly as a team. This includes a recent incident when our team detected the approach of an unknown man whose behaviour suggested that he intended to cross property lines. They swiftly intercepted and blocked him from entering until the RCMP arrived.

Alertness Likely Prevents Tragedy

Cmre Albert Friend, Section 26, Skyline Complex, Ottawa:

Cmre Albert Friend stopped his vehicle at a red light when he noticed a young woman attempting to cross the intersection from his left. When Albert's light turned green, the woman continued to cross in front of him. Albert spotted a fast-approaching vehicle in his right-side mirror and instinctively knew that the car would proceed through the green light without stopping for the woman. Despite



multiple factors converging in a split second, Albert had the presence of mind to aggressively sound his horn to get the woman's attention before crossing through the next lane. The woman did stop to look at Albert, and just as she did so, the other car drove through the intersection at full speed right in front of her. Albert's alertness and quick thinking surely prevented a serious accident.

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. Visit helixhca.com on this early order.

*Payment amount calculated after all applicable government grants and discounts on the highest level of hearing aid technology (Widex UNIQUE 640).

Injured Man Receives Expert Care

A/Sgt Ronald Martini and Cmre Todd Tuttle (Spare), Section 141, Statistics Canada, Ottawa: When a man approached with a cut on his arm, Cmre Todd Tuttle promptly provided first aid. The injury did not appear to be serious, at first. After the bandage had been applied, the man suddenly grew pale, became very ill and lost consciousness. A/Sgt Ronald Martini immediately called 911 and they both continued to attend to the man until the ambulance arrived.

Theft Suspect Apprehended

Cmres Ahmed Mahamoud Souguez and Gilbert Labelle, Section 125, Saint Paul University, Ottawa

Cmres Ahmed Mahamoud Souguez and Gilbert Labelle have been commended for their quick actions following the theft of a laptop and some books from the university's library. During their investigation, a witness described seeing an individual near the belongings. Our commissionaires began to patrol the building in search of him. The suspect was intercepted on another floor and asked about the theft. Police were called to question him further, at which point he admitted to the theft and described where he had hidden the items. The laptop and books were recovered and returned to their rightful owner. As a point of interest: Gilbert was our 2016 Guard of the Year.



Fire Swiftly Extinguished

MWO Sylvain Beausoleil, WO Normand Guay and Cmre Douglas Powell, Section 12, Rideau Hall, Ottawa: Upon detecting the faint smell of something burning, MWO Sylvain Beausoleil, WO Normand Guay and Cmre Douglas Powell joined forces to track it down. They quickly discovered a malfunctioning appliance that had caught on fire and together, they secured the scene. Sylvain activated the Standard Operating Procedures, Normand put out the fire using a portable extinguisher, and Doug shut off the breaker to the area. Their vigilance and swift response are a testament to the value of a security presence to protect our cherished historic buildings.

Great Feedback about Our Team in Sudbury

Melanie Friel and our team at 19 Lisgar, Section 75, Sudbury: An associate property manager for BGIS contacted us with very positive feedback: "I wanted to take this opportunity to acknowledge services provided to us by your Field Services Coordinator, Melanie Friel. On many occasions, Melanie has gone above and beyond to assist our BGIS Operations and Projects teams to meet security requests. Often our requests are of an urgent nature, giving Melanie little time to coordinate services. With true professionalism, Melanie exhausts all efforts to ensure our needs are met as a client. We cannot thank her enough for the quality of service she offers to our team."



"I would also like to acknowledge and forward feedback given to us with respect to the guards currently stationed at 19 Lisgar Street. A Service Manager with Service Canada recently advised us: "Just want to say how impressed I am with the new security guards. They are always walking around the building doing checks on all the doors including the stairwells and even the Call Centre. [A] commissionaire was out this morning spreading sand in the entrance out back. They are checking ID and doing a great job."

"We are very pleased to receive this positive feedback and forward same to your attention ... Great job! Thank you."

28 signatures of support !

Cmre Dagoberto "Dago" Perez, Section 127, Ottawa: Our client received a letter with 28 signatures and the following warmest words of gratitude: "On behalf of Employee Assistance Services, we would like to take a few minutes to tell you how happy Dago made each of us feel every morning! This gentleman not only maintained his priority to keep us safe, but he also greeted us in such a heartfelt way that coming to work was a joyful experience. He was our ray of sunshine all year long—someone we could share our joys and sorrows with (life's little moments) and someone who was full of good humour. Trilingual, this caring man will stay in our hearts for a long time and we wanted to let you know just how grateful we are to him."



Premier répondant sur la scène d'un atterrissage en catastrophe

Cmre Tirique Mayers, Section 28, Campus Shirley's Bay : Ayant vu un petit avion en détresse faire un atterrissage forcé sur une route rurale, Cmre Tirique Mayers s'est élancé sur la scène par souci pour le bien-être des passagers. Étant la première personne sur la scène, Tirique a vite constaté que l'avion était gravement endommagé. Toutefois, par miracle, le seul occupant s'en est tiré indemne. En attendant le personnel d'urgence, Tirique est resté auprès du pilote pour lui offrir une présence calme et rassurante. Lorsque les médias sont arrivés pour couvrir l'incident, Tirique a été passé en entrevue et il s'est présenté avec dignité et professionnalisme. « À mon avis, Tirique a fait preuve de grand courage et de la volonté de dépasser les bornes du devoir », a affirmé son superviseur, Adjud Eric Smith.

Prévention d'une situation potentiellement tragique

Adj Luis Ferreira et Cmre Ahmed Belguessoum, Section 161, Édifice Bell, Gatineau : Durant son quart, une dame est venue voir Adj Luis Ferreira pour lui poser quelques questions d'ordre général. Soudainement, elle s'est mise à pleurer et lui a dit qu'elle avait perdu le goût de vivre. Alors qu'il s'entretenait avec la dame sur un ton de compassion, Luis a discrètement demandé à Cmre Ahmed Belguessoum d'appeler la police. À leur arrivée, Ahmed a mis les policiers au courant de la situation avant qu'ils interviennent auprès de la dame afin d'assurer sa sécurité et la reconduire aux services locaux appropriés.

Intervention rapide en réponse à une urgence médicale

Cmre Ian Zaremba, Section 193, Services partagés Canada, Ottawa : Cmre Ian Zaremba et son partenaire venaient tout juste de commencer leur quart de travail lorsque, tout à coup, le partenaire d'Ian s'est effondré. Bien conscient de la gravité de cette urgence médicale, Ian a immédiatement appelé le 911 et administré la RCR en attendant l'arrivée des ambulanciers. Grâce à son intervention rapide, les ambulanciers ont réussi à réanimer son partenaire qui est maintenant en voie de guérison.

La vigilance multipliée

Adjud Daniel Grand'Maitre et Cmres Sylvain Gauthier et Samuel Richer, Section 51, un site hautement sécurisé à Gatineau : La sécurité des VIP est une fonction dont s'acquittent Adjud Daniel Grand'Maitre et Cmres Sylvain Gauthier et Samuel Richer et avec la plus extrême vigilance et expertise. La moindre petite chose hors de l'habituel est scrutée par cette équipe chevronnée. Tel était le cas récemment lorsque notre équipe a observé l'approche d'un inconnu dont le comportement donnait à croire qu'il avait l'intention de franchir les limites de la propriété. Sans perdre un instant, le trio a intercepté l'intrus et l'a empêché d'entrer en attendant l'arrivée de la GRC.

Une tragédie probable est évitée grâce à sa vigilance

Cmre Albert Friend, Section 26, complexe Skyline, Ottawa : Cmre Albert Friend était immobilisé en voiture à un feu rouge lorsqu'il a remarqué une jeune femme qui s'apprêtait à traverser l'intersection à sa gauche. Lorsque le feu de circulation d'Albert est passé au vert, la femme a poursuivi son trajet et a circulé devant lui. Dans son rétroviseur droit, Albert avait remarqué qu'un véhicule s'approchait rapidement. Instinctivement, il savait que cette voiture passerait le feu vert sans s'arrêter pour la dame. Malgré les nombreux facteurs convergents en une fraction de seconde, Albert a été assez présent d'esprit pour appuyer vigoureusement sur son klaxon. Ce geste a permis d'attirer l'attention de la femme avant qu'elle ne poursuive son chemin dans la voie d'à côté. Elle s'est arrêtée pour regarder Albert, et au même moment, l'autre voiture a filé à toute vitesse devant elle. La vivacité et la rapidité d'esprit d'Albert ont sûrement empêché un accident grave.

Des soins experts pour un homme blessé

Sgt int. Ronald Martini et Cmre Todd Tuttle (remplaçant), Section 141, Statistique Canada, Ottawa : Lorsqu'un homme s'est présenté avec une laceration au bras, Cmre Todd Tuttle a tout de suite prodigué les premiers soins. Initialement, la blessure ne semblait pas être trop grave. Toutefois, une fois la blessure pansée, l'homme a blêmi et il est tombé très malade avant de perdre connaissance. Sgt int. Ronald Martini a tout de suite appelé le 911 et les deux ont continué à prendre soin de l'homme jusqu'à l'arrivée de l'ambulance.



Appréhension d'un présumé voleur

Cmres Ahmed Mahamoud Sougueh et Gilbert Labelle, Section 125, Université Saint Paul, Ottawa :

Cmres Ahmed Mahamoud Sougueh et Gilbert Labelle ont été félicités de leur intervention rapide à la suite du vol d'un ordinateur portable et de livres à la bibliothèque de l'université. Durant leur enquête, un témoin a déclaré avoir vu une personne près des objets en question. Nos commissionnaires ont ensuite patrouillé le bâtiment à la recherche du suspect. Ils l'ont intercepté sur un autre étage et l'ont interrogé au sujet du vol. La police a été appelée pour poursuivre l'interrogation, puis, finalement, le suspect a admis le vol et leur a dit où il avait caché le butin. Le portable et les livres ont été retrouvés et remis au propriétaire légitime. Fait notable : Gilbert a été nommé Agent de l'année en 2016.

Feu éteint promptement

Adjum Sylvain Beausoleil, Adj Normand Guay et cmre Douglas Powell, Section 12, Rideau Hall, Ottawa:



Cmre Douglas Powell, Adjum Sylvain Beausoleil et Adj Normand Guay

Lorsqu'ils ont détecté une faible odeur de brûlé, Adjum Sylvain Beausoleil, Adj Normand Guay et Cmre Douglas Powell se sont mobilisés pour en trouver la source. Ils ont rapidement découvert un appareil défectueux qui avait pris feu et ensemble, ils ont assuré la sécurité des lieux. Sylvain a mis en œuvre les procédures d'opérations normalisées, Normand a éteint l'incendie à l'aide d'un extincteur portatif et Doug a fermé le disjoncteur de cette zone. Leur vigilance et leur réaction rapide témoignent de l'importance d'avoir une présence de sécurité pour protéger nos précieux édifices historiques.

D'excellents commentaires au sujet de notre équipe de Sudbury

Melanie Friel et notre équipe au 19 Lisgar, Section 79, Sudbury :

Un gestionnaire immobilier associé pour BGIS a communiqué avec nous afin de nous transmettre des commentaires très positifs : « Je voulais profiter de cette occasion pour reconnaître les services que nous a fournis votre coordinatrice de service, Melanie Friel. À de nombreuses reprises, Melanie a fait tout ce qui était en son pouvoir pour aider l'équipe des opérations et l'équipe des projets de BGIS à répondre aux demandes de sécurité. Souvent, nos demandes sont urgentes, ce qui laisse peu de temps à Melanie pour coordonner les services. C'est avec un véritable professionnalisme que Melanie déploie tous les efforts nécessaires pour répondre à nos besoins en tant que client. Nous ne pourrions jamais la remercier assez de la qualité du service qu'elle offre à notre équipe.

J'aimerais également reconnaître les agents qui sont actuellement en poste au 19, rue Lisgar, et transmettre les commentaires qui nous ont été exprimés à leur sujet. Un gestionnaire de service de Service Canada nous a récemment formulé : J'aimerais simplement vous dire à quel point je suis impressionné par les nouveaux agents de sécurité. Ils circulent constamment dans le bâtiment et vérifient toutes les portes, les escaliers et même le centre d'appels. Une commissionnaire répandait du sable à l'entrée arrière ce matin. De plus, les commissionnaires vérifient les pièces d'identité et font un excellent travail.

Nous sommes très heureux de recevoir ces commentaires positifs et de vous en faire part ... Bon travail ! Je vous remercie. »

28 signatures d'appui !

Cmre Dagoberto "Dago" Perez, Section 127, Ottawa:

Notre client a reçu une lettre avec 28 signatures et la plus chaleureuse reconnaissance suivante : « Au nom des Services d'aide aux employés, nous prenons quelques minutes pour vous exprimer le bonheur que nous éprouvons tous à chaque matin en étant accueilli par Dago ! Cet homme a su, non seulement assurer notre sécurité, ce qui était bien sûr la priorité dans son travail, mais il a aussi su nous rendre heureux de venir travailler grâce à son beau bonjour bien senti et chaleureux. C'était notre rayon de soleil, hiver comme été, avec qui nous prenons quelques secondes pour partager nos joies et nos peines (les aléas de la vie). Il a contribué, pendant plusieurs années, à nous propager sa bonne humeur. Trilingue, cet homme bienveillant va rester dans notre cœur pendant longtemps et nous tenions à vous faire part de notre reconnaissance envers lui ».

AUTHORIZED PERSONNEL ONLY

PERSONNEL AUTORISÉ
SEULEMENT

EMERGENCY EXIT



SORTIE D'URGENCE



Vigilance Service Excellence

Cmre Zheen Ali

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