

## Saluting our Servicewomen Hommage à nos femmes militaires



Front Row/Premier rang : Sgt Lise Gallant (Ret'd/Retraîtée), Manon van der Horden (Éditrice de Communiqué Editor), MWO/Adjum Angela Jacklin (Ret'd/Retraîtée). Back Row/Rangée arrière: PO 2/M 2 Kim Prentice (Ret'd/Retraîtée), MCpl/Cplc Martine Veldhuizen (Ret'd/Retraîtée), Lt Sylvie Simard, Cpl Sue Hendricks (Ret'd/Retraîtée), CPO2/Pm 2 Maureen Draffin (Ret'd/Retraîtée), Cpl Valerie Cyrenne, Cpl Janice Voth (Ret'd/Retraîtée)

Among the last events of Canada's 150<sup>th</sup> birthday celebrations was a Servicewomen's Salute held at the Canadian War Museum on 13 December 2017. *Commissionnaires Ottawa* sponsored a table of veterans from our company whose years of service to our country range from 5 to 36 years.

Parmi les derniers événements du 150<sup>e</sup> du Canada, un hommage aux femmes militaires a été rendu au Musée canadien de la guerre le 13 décembre 2017. *Commissionnaires Ottawa* a commandité une table d'anciens combattants de notre compagnie dont les années de service pour notre pays variaient de 5 à 36 ans.



Message from the CEO  
Our Mission Redefined  
Employee Intranet  
Leadership Development  
Kudos: Best of the Best  
Welcome Matthew Bellefleur  
24/7 Access to Forms  
Slips, Trips and Falls  
\$250 in Your Wallet  
Nominate today  
Digital Fingerprinting

Pages 2-3  
Pages 4-5  
Pages 6-7  
Pages 8-9  
Pages 10-13  
Pages 14-15  
Pages 16-17  
Pages 18-19  
Pages 20-21  
Pages 20-21  
Pages 22-23

Message du Chef de direction  
Notre mission repensée  
Intranet des employés  
Développement du leadership  
Lauriers : Crème de la crème  
Bienvenue à Matthew Bellefleur  
Accédez aux formulaires 24 sur 7  
Dérapages, trébuchements et chutes  
250 \$ dans votre portefeuille  
Posez la candidature dès aujourd'hui  
Empreintes digitales numériques

# What you need to know about Bill 148: **Fair Workplaces, Better Jobs Act, 2017**

Now that the Ontario legislature has passed the *Fair Workplaces, Better Jobs Act, 2017*, what does this mean for employees of *Commissionaires Ottawa*?

News articles have largely focused on the minimum wage increase that came into effect on 1 January 2018, but this is only one of many amendments that impact Ontario's *Employment Standards Act, 2000*, *Labour Relations Act, 1995* and *Occupational Health and Safety Act*.

To help answer some of the questions you may have, we have created a [Facts page on the Employee Intranet](#) which can be accessed from a link on the home page. The Facts page outlines changes regarding:

- minimum wage
- vacation time and pay
- overtime
- public holiday pay
- equal pay for equal work provisions
- leave of absences

This webpage includes remarks from *Commissionaires Ottawa* about our policies and how these changes impact our employees.

For your convenience, we have also prepared a [Fact Sheet in PDF format](#) which you can download and print off. The link to the Fact Sheet can be found on that webpage. Overall, we've been prepared for the changes required by *Fair Workplaces, Better Jobs Act, 2017*. Before the amendments came into effect, we were already compensating our employees over and above what is required by law. For this reason, the legislation is not impacting us the same way as other companies across Ontario.

For any additional benefits granted by the new legislation, or for any changes required to our policies and procedures, we are promptly implementing them. Moving forward as we bid on or renew contracts, we will continue to negotiate the best possible wage rates with our clients.

Aligned with our social mandate—the very reason we exist as a company— we will continue to redirect the lion's share of our revenues back to our employees in the form of wages, benefits and training. For every dollar we spend, 95 cents will continue to flow back to our people.

No other private security company is doing that.



A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Paul A. Guindon'.

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

Ce que vous devriez savoir au sujet du projet de loi 148 :

# Loi de 2017 pour l'équité en milieu de travail et de meilleurs emplois



Maintenant que l'Assemblée législative de l'Ontario a adopté la *Loi de 2017 pour l'équité en milieu de travail et de meilleurs emplois*, vous vous demandez peut-être ce que cela signifie pour les employés de *Commissionnaires Ottawa*.

Les médias parlent principalement de l'augmentation du salaire minimum qui est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2018 ; toutefois, ce n'est là qu'une seule des nombreuses modifications apportées à la *Loi de 2000 sur les normes d'emploi*, la *Loi de 1995 sur les relations de travail* et la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*.

Nous avons publié [une page d'informations sur l'Intranet des employés](#) pour répondre à quelques-unes des questions que vous vous posez possiblement. Cette page, qui peut être consultée à partir d'un lien sur la page d'accueil, aborde les points suivants :

- Salaire minimum
- Allocation et indemnité de vacances
- Heures supplémentaires
- Salaire pour jour férié
- Dispositions « À travail égal, salaire égal »
- Congés autorisés

Cette fiche est également annotée par *Commissionnaires Ottawa* de façon à fournir des précisions concernant nos politiques et l'incidence des nouveautés pour nos employés. Pour votre commodité, vous pouvez télécharger et imprimer [une fiche d'information en format PDF](#). Vous trouverez le lien sur la même page.

Dans l'ensemble, nous étions déjà prêts pour les modifications requises par la *Loi de 2017 pour l'équité en milieu de travail et de meilleurs emplois*. Effectivement, même avant l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions, nos régimes de compensation dépassaient déjà largement les exigences de la loi. C'est la raison pour laquelle la nouvelle loi ne nous affecte pas autant que d'autres entreprises de l'Ontario.

Les nouveaux avantages prévus par la loi seront mis en place sans délai et nos politiques et procédures seront mises à jour en conséquence. Finalement, nous continuerons de négocier les meilleurs taux de rémunération possible pour nos employés chaque fois que nous présenterons une soumission ou renouvellerons un contrat.

Nous poursuivrons également notre politique de refléter la part du lion de nos revenus à nos employés sous forme de salaires, d'avantages sociaux et de formation conformément à notre mandat social — soit la raison d'être de notre compagnie. Pour chaque dollar que nous dépensons, 95 sous continueront d'être investis dans nos commissionnaires.

Aucune autre entreprise de sécurité privée ne peut en dire autant.

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



# Our Mission Redefined

## Setting Clear Goals

From time to time, companies revisit their mandates, missions and values. We don't consider this to be a formality (far from it). Instead, we are setting clear goals and realigning all of our people and resources to be better and do better.

## Our Mission Has Been Redefined

While our social mandate remains the same—to *promote the cause of commissionaires by the creation of meaningful employment opportunities for former members of the Canadian Armed Forces, the Royal Canadian Mounted Police, and others who wish to contribute to the security and well-being of Canadians*—we have just updated our mission to align with the wording used by Commissionaires nationally:

- **Our existing mission:** to provide security services that exceed our clients' expectations by deploying the very best disciplined, experienced and trained security professionals
- **Our redefined mission:** to provide innovative and best-in-class service that exceeds our clients' expectations and delivers value to Canadians

## Why Our Mission Changed

We feel that the new mission better reflects our focus on being an agile, responsive and customer-focused leader in the industry. While exceeding clients' expectations is important, defining HOW we do that (being innovative, delivering value and being best-in-class) gives us a clearer mission.

## HOW Relies on We and Us

Note that HOW we fulfill this mission continues to rely on deploying the very best disciplined, experienced, trained, and managed security professionals—employees who are dedicated, honest, loyal and trustworthy.

## WHY Is Because of YOU

The wording of our mission may have changed but none of this should be "new." Our company has always existed to support people and communities and we will continue to find better ways to do so.



## It's YOUR pie —find out why

Read the [CEO's E-bulletin](#) on the Employee Intranet (or ask your supervisor for a copy).



# Notre mission repensée

## Établir des objectifs clairs

De temps en temps, les entreprises réexaminent leur mandat, leur mission et leurs valeurs. Il ne s'agit pas non plus, selon nous, d'une simple formalité, il s'agit plutôt d'un moyen d'établir des objectifs clairs et de recentrer notre équipe et nos ressources de façon à favoriser notre capacité d'être meilleurs et de faire meilleur.

## Notre mission a été repensée

Bien que notre mandat social demeure inchangé — *promouvoir la cause des commissionnaires en créant des occasions d'emploi valorisantes pour les anciens membres des Forces armées canadiennes et de la GRC, ainsi que pour toute personne qui désire contribuer à la sécurité et au bien-être des Canadiens et des Canadiennes* — nous avons actualisé notre énoncé de mission afin de l'aligner sur l'énoncé de mission de Commissionnaires utilisé à l'échelle du pays :

- **Énoncé de mission actuel :** Offrir des services de sécurité nettement supérieurs aux attentes de nos clients en déployant les professionnels de la sécurité les plus disciplinés, les plus chevronnés et les mieux formés.
- **Énoncé de mission actualisé :** Offrir des services innovateurs de première qualité nettement supérieurs aux attentes des clients qui représentent une valeur ajoutée pour les Canadiens.

## Pourquoi cette modification de notre mission?

Nous croyons que ce nouvel énoncé de mission reflète mieux l'importance que nous accordons à notre vision d'être un chef de file du secteur voué à la souplesse, la réceptivité et le service à la clientèle. Bien qu'il demeure important de surpasser les attentes des clients, c'est la façon dont nous y parvenons — par l'innovation et la fourniture de valeur et de qualité insurpassable — qui apportera plus de clarté à notre mission.

## La FAÇON d'y parvenir dépend de nous et vous

Il est important de souligner que la FAÇON de réaliser cette mission dépend toujours de notre capacité de déployer les professionnels de la sécurité les plus disciplinés, les plus chevronnés, les mieux formés et les mieux gérés — bref, des intervenants dévoués, honnêtes, loyaux et fiables.

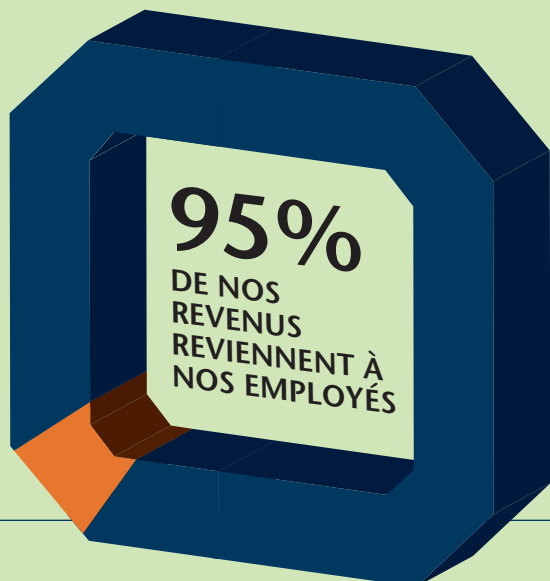
## Le POURQUOI tient de VOUS

Bien que la formulation de notre énoncé de mission ait changé, vous n'y trouverez rien que vous ne saviez pas déjà. La raison d'être de notre compagnie a toujours été de servir les personnes et les communautés et nous ne cesserons jamais de trouver des meilleurs moyens de le faire.

# C'est VOTRE gâteau...

## découvrez pourquoi

Lisez le [Cyberbulletin du Chef de direction](#) sur l'Intranet des employés (ou demandez une copie de votre superviseur).



# Don't Miss Out

## There's a Wealth of Info a Click or Swipe Away



If "I don't know my password" is the only thing keeping you from logging on to our 24/7 Employee Intranet, you may be missing out.

**Over 3,000 employees** from our company are logging on to our mobile-friendly site at least once per month—that's at least 7 out of every 10 employees. 35-40% of these users are accessing employee information and updates using a mobile device or tablet.



The most popular topics are:

- Banners and Recent Announcements
- Competitions (Open, Closed, Successful Candidates)
- C OPPs (*Commissionaires Ottawa* Policies and Procedures)
- Forms (PDF and online)
- Employee Service Centre (ESC)/Payroll
- Wages and Benefits
- Kudo of the Week
- *Communiqué* (mobile-friendly version, PDF or 3D flipbook)
- Health & Safety (includes a link to an FTP site filled with documents and resources)
- QM (includes overstock sales)
- Training information
- Security Clearance information
- Mobile-friendly Christmas Party, Golf Tournament and Annual Awards Ceremony photo galleries

If you have never logged on, forgot your password or are having trouble logging on, please contact the ESC:



613-688-5678

Outside of the National Capital Region  
please call: 1-877-688-9919



Email: [esc@commissionaires-ottawa.on.ca](mailto:esc@commissionaires-ottawa.on.ca)



# À ne pas manquer

## Une mine d'informations au bout de vos doigts !



Si « je ne connais pas mon mot de passe » est la seule chose qui vous empêche de consulter l'Intranet des employés disponible 24 sur 7, il se peut que vous ratiez de belles occasions.

Plus de 3000 de nos employés consultent notre site optimisé pour les appareils mobiles au moins une fois par mois — cela représente 70 % de notre équipe. 35 % à 40 % de ces utilisateurs consultent ces informations et mises à jour pour les employés à partir d'un appareil mobile ou d'une tablette.

Voici les sujets les plus souvent consultés :

- Bannières et annonces récentes
- Compétitions (ouvertes et fermées/liste des candidats retenus)
- Politiques et procédures de *Commissionnaires Ottawa* (PPCO)
- Formulaires (PDF et en ligne)
- Centre de service aux employés (CSE) – Paie
- Salaires et avantages sociaux
- Laurier de la semaine
- *Communiqué* (version optimisée pour les appareils mobiles, PDF ou livret numérique en 3D)
- Santé et sécurité (comprenant un lien vers un site FTP renfermant une multitude de documents et de ressources)
- QM (comprenant les ventes de surplus)
- Renseignements sur la formation
- Renseignements sur les cotes de sécurité
- Galerie de photos de la Fête de Noël, du Tournoi de golf et de la Présentation annuelle des décorations

Si vous n'avez jamais ouvert de session sur l'Intranet, si vous avez oublié votre mot de passe ou si vous avez des problèmes de connexion, n'hésitez pas à communiquer avec le CSE :

- ☎ 613-688-5678  
Appels de l'extérieur de la région de la capitale nationale : 1-877-688-9919
- @ Courriel : [esc@commissionnaires-ottawa.on.ca](mailto:esc@commissionnaires-ottawa.on.ca)



### 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](http://www.hubinternational.ca)  
[www.hkmb.com](http://www.hkmb.com)



BROKER OF CHOICE FOR COMMISSIONAIRES

# We Invest in Our People

## An Update about Leadership Development Training

There are many challenges of becoming a supervisor but there also are many rewards. At *Commissionaires Ottawa*, we screen for reliable, dedicated commissionaires who demonstrate leadership potential and train them to take on the responsibilities of a shift supervisor.

The initial supervisory development course is the Commissionaires Supervisor Course Level 1 (CSC1). CSC1 is a blended offering consisting of about eight hours of online learning and four days of classroom training. All supervisors must take this training.

The e-learning portion of the training includes the following modules:

- Transition to Supervisor
- Supervisory Characteristics
- Daily Operations
- Human Resources
- Performance Management
- Legal Knowledge
- Supervisor Role in Health and Security

The interactive classroom portion of the training focuses on enhancing the knowledge and skills required of supervisors and providing them with the tools they need to perform their day-to-day operational tasks.

We would like to recognize **Laura Gosson** for designing and developing an enhanced Commissionaires supervisory course with the input of 13 subject matter experts and 35 supervisors. Thank you, Laura!




Laura Gosson

### The Human Behind Our Virtual Training

If you were enrolled in Use of Force, CSOC or leadership training, you have likely undergone e-learning and at some point along the way, interacted with our Virtual Trainer (VT). Adding a huge human factor to our e-learning environment is **Miriam Bérubé**.

As VT, Miriam loads learners to the various online learning courses offered by *Commissionaires Ottawa*, tracks their progress and responds to requests for technical assistance. Eventually, she removes learners from the system when the training has been completed.

Every year, there are about 1,800 people who register for our online courses. These include not only our own employees, but employees from other Commissionaires divisions as well. Miriam single-handedly oversees an average of 12,000 VT HelpDesk or VT action items throughout the year—a monumental responsibility for which we're very grateful. Thank you, Miriam!



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



# Nous investissons dans notre équipe

## Mise à jour sur le programme de développement du leadership



Miriam Bérubé

Autant le chemin vers un poste de supervision est semé de défis, autant il mène vers de nombreuses récompenses. Les processus de sélection de *Commissionnaires Ottawa* sont conçus de façon à nous permettre de sélectionner des candidats fiables et dévoués, possédant de bonnes qualités de leadership, en vue de les former pour assumer les responsabilités de superviseur de quart.

Le Cours de superviseur des Commissionnaires, Niveau 1 (CSC1), est la première étape du programme de développement en supervision. CSC1 est un programme mixte comprenant environ huit heures de formation en ligne et quatre jours d'apprentissage en salle de classe. Tous les superviseurs doivent suivre cette formation.

**Le volet en ligne de la formation** comprend les modules suivants :

- Transition vers un poste de supervision
- Caractéristiques de la supervision
- Opérations quotidiennes
- Ressources humaines
- Gestion du rendement
- Connaissances juridiques
- Rôle du superviseur en matière de santé et de sécurité

**Le volet en salle de classe** vise à parfaire les connaissances et les compétences de supervision en équipant les participants des outils dont ils ont besoin pour mener à bien leurs fonctions quotidiennes.

Nous tenons à reconnaître **Laura Gosson** qui a conçu et développé la version perfectionnée du cours de supervision en collaboration avec 13 experts en la matière et 35 superviseurs. Merci Laura !

### L'être humain derrière la formation virtuelle

Si vous avez suivi le cours sur le recours à la force ou la formation en leadership, vous avez sûrement suivi une formation en ligne et interagi en cours de route avec notre instructeur virtuel (IV). Nous vous présentons donc **Miriam Bérubé** qui injecte un important élément humain dans notre environnement de formation virtuelle.

En sa qualité d'IV, c'est par Miriam qu'il faut passer pour avoir accès aux divers cours offerts par *Commissionnaires Ottawa*. C'est également Miriam qui suit le progrès des participants et répond à leurs demandes d'assistance technique. À mesure que les participants terminent la formation, Miriam retire leurs noms du système.

Environ 1 800 personnes s'inscrivent à nos cours en ligne chaque année. Cela comprend bien sûr nos propres employés, mais également des employés des autres divisions de *Commissionnaires*. Au cours d'une année, Miriam gère à elle seule une moyenne de 12 000 demandes d'aide technique ou d'intervention — c'est une tâche assez colossale pour laquelle nous lui sommes extrêmement reconnaissants. Merci Miriam !

BEST OF THE BEST

# KUDOS

## Providing Security for PM's Trip to China

**Cmre Khadija Ameziane, Section 5, Public Safety,**

**Ottawa:** Cmre Khadija Ameziane was selected to be the office guard for the Privy Council Office during the Prime Minister of Canada's recent trip to China. This privilege is awarded to deserving commissionaires who display the highest levels of diligence, ability, appearance and independence. Khadija showed impressive dedication to her duties during this trip, frequently working 15-hour days or more. She was tasked with many different security-related responsibilities that helped ensure the security of people, spaces and equipment that were central to the smooth day-to-day operations of the Privy Council Office. The Privy Council Officer with whom she was working rewarded Khadija for her hard work by arranging a photo shoot with Prime Minister Justin Trudeau.



## Rapid Response Prevents Major Fire

**Sgt Sharon Laviolette, Section 11, National Printing**

**Bureau, Gatineau:** Sgt Sharon Laviolette received praise for being alert and vigilant when she prevented a growing fire from becoming a major disaster. While walking down the main hallway during her meal break, Sharon noticed a suspicious glare from behind the brown tinted window of the cafeteria door. Investigating further, Sharon saw that a fire started in a very large recycling bin at the back of the cafeteria's kitchen that was difficult to see from other parts of the room. Sharon immediately alerted the rest of her team and also cafeteria staff who were nearest to a fire extinguisher. The fire alarm system sounded and people began evacuating the building. The six-foot tall fire was extinguished successfully with no further incident. Thankfully, Sharon's rapid response prevented injuries and significant property damage.

## Teamwork to Confront Potential Danger



**Sgt James Deterville and Cmares Beswick, Braczkowski and Zelenika, Section 131, 90 Elgin, Ottawa:**

Known as the "D Crew," Sgt James Deterville and his team were confronted by a man who had entered the tenant space and was screaming insults and uttering threats. They determined he may be intoxicated and posed a danger to the safety of all patrons and staff. D Crew cleared the area and asked staff to call police while they worked together to de-escalate the man's behaviour. Our commissionaires also manoeuvred security cameras to capture video and still images to submit as evidence. After the intruder was removed by police about 15 minutes later, they were informed that this man had previous assault charges and outstanding warrants for his arrest. James says, "I am very proud of how my team responded under pressure. They conducted themselves like trained security professionals, acting with cohesion and coordination and deserving of recognition for the discipline and resolve they displayed in the face of adversity."

## Small Gesture Makes a Big Difference

**Cmre Erin Addison, Section 74, Sault Ste. Marie:**

Cmre Erin Addison is relatively new to our company, but it's already clear she has an excellent understanding of the real difference that commissionaires can make in people's lives. Erin was patrolling the Parks Canada Canal Historic site in Sault Ste. Marie very early one morning when she noticed a single car in a parking lot. As she approached, she observed a woman in the car who appeared to be crying. Without hesitation, Erin asked the woman if she needed someone to talk to and the woman said yes. Erin spent about an hour listening to the woman, who was clearly in personal distress. Only when the woman assured Erin that she was well enough to drive home did they part ways. Erin had apparently made such a positive impact on the woman that she returned a few days later with a thank you card and a gift certificate to Tim Horton's. Erin's patience and willingness to help went far beyond "observe and report" and may have averted a much more serious situation. Job well done!



## Assurer la sécurité du PM pendant son voyage en Chine

**Cmre Khadija Ameziane, Section 5, Sécurité publique, Ottawa :** Cmre Khadija Ameziane a été sélectionnée pour être agente de sécurité pour le Bureau du Conseil privé lors d'un récent voyage du premier ministre du Canada en Chine. Ce privilège est décerné aux commissionnaires méritants qui démontrent le plus haut niveau de diligence, de compétence, de présentation, et d'autonomie. Pendant ce voyage, Khadija a su exhiber un dévouement impressionnant en travaillant fréquemment 15 heures par jour ou plus. Plusieurs responsabilités liées à la sécurité lui étaient confiées afin d'assurer la sécurité des personnes, des endroits et de l'équipement qui était au centre du bon déroulement des activités quotidiennes du Bureau du Conseil privé. Le Bureau du Conseil privé avec qui elle travaillait a récompensé Khadija pour son travail acharné en organisant une séance photo avec le premier ministre Justin Trudeau.

## Une intervention rapide prévient un incendie majeur

**Sgt Sharon Laviolette, Section 11, Imprimerie nationale, Gatineau :** Sgt Sharon Laviolette a reçu des éloges pour avoir été attentive et vigilante lorsqu'elle a empêché un incendie de provoquer une catastrophe majeure. C'est en circulant dans l'allée principale pendant sa pause de repas que Sharon a constaté une lueur douteuse derrière la vitre teintée brune de la porte de la cafétéria. En examinant davantage la situation, Sharon a vu qu'un feu était pris dans un très gros bac de recyclage situé derrière la cuisine de la cafétéria. Cette lueur était difficile à distinguer des autres endroits dans la salle. Sharon a immédiatement alerté le reste de son équipe ainsi que les employés de la cafétéria qui étaient les plus près d'un extincteur. Le système d'alarme incendie a sonné et les gens se sont mis à évacuer l'immeuble. Cet incendie de six pieds de haut a été éteint avec succès sans qu'aucun autre incident ne survienne. Heureusement, l'intervention rapide de Sharon a permis d'empêcher qu'il y ait des blessures et des dommages matériels importants.

## Bon travail d'équipe pour confronter le danger potentiel

**Sgt James Deterville et Cmres Beswick, Brackowski et Zelenika, Section 131, 90, rue Elgin, Ottawa :** Connue sous le nom de « l'équipe D », Sgt James Deterville et son équipe ont été confrontés par un homme qui était entré dans l'espace loué et qui criait des insultes et des menaces. Ils ont déterminé qu'il était peut-être intoxiqué et qu'il présentait un danger pour la sécurité de tous les clients et les employés.

L'équipe D a évacué les lieux et a demandé au personnel d'appeler la police pendant qu'ils intervenaient ensemble pour atténuer le comportement agressif de l'homme. Nos commissionnaires ont également manipulé les caméras de sécurité afin de saisir des vidéos et des images fixes et les soumettre comme preuve. Lorsque l'intrus a été amené par la police environ 15 minutes plus tard, l'équipe a appris que cet homme avait des antécédents de voies de fait et des mandats d'arrestation en suspens. James explique, « je suis très fier de la façon dont mon équipe a réagi sous pression. Les membres se sont conduits comme des professionnels de la sécurité formés, en agissant avec cohésion et concertation, et ils méritent une grande reconnaissance pour la discipline et la détermination qu'ils ont démontrées face à l'adversité. »

## Un petit geste fait une grande différence

**Cmre Erin Addison, Section 74, Sault Ste. Marie :** Cmre Erin Addison travaille au sein de notre compagnie depuis relativement peu de temps, mais il est déjà évident qu'elle a une excellente compréhension de la différence réelle que peuvent faire les commissionnaires dans la vie des gens. Erin patrouillait dans le Lieu historique national du Canal-de-Sault Ste. Marie très tôt un matin lorsqu'elle s'est rendu compte qu'une voiture seule se trouvait dans un stationnement. Lorsqu'elle s'est approchée, elle a constaté qu'une femme en pleurs se trouvait dans la voiture. Sans hésitation, Erin a demandé à la femme si elle avait besoin de parler à quelqu'un et la femme a répondu dans l'affirmative. Erin a passé environ une heure à écouter la femme qui était manifestement en détresse personnelle. Ce n'est qu'au moment où la femme a confirmé à Erin qu'elle était assez bien pour conduire jusque chez elle qu'elles se sont quittées. De toute évidence, Erin a eu une influence tellement positive sur la femme qu'elle est revenue quelques jours plus tard pour lui remettre une carte de remerciement et une carte-cadeau de Tim Horton. La patience d'Erin et sa volonté d'aider sont allées au-delà du devoir « d'observer et signaler » et ont peut-être prévenu une situation beaucoup plus grave. Excellent travail !

## Soins personnalisés à un employé blessé

**Cmre Vincent Mercier, Section 163, Place Vincent Massey, Gatineau :** Au cours d'une période en dehors des heures de travail, en regardant dans une caméra de sécurité, Cmre Vincent Mercier a remarqué que des gens se rassemblaient devant l'entrée principale de l'édifice. Au même moment, un employé est accouru vers lui pour lui signaler qu'une femme avait glissé et perdu connaissance. Il s'est rapidement rendu à l'extérieur et a immédiatement reconnu la femme tombée qui était une employée. Elle s'était coupée sur le front, mais elle était consciente. Par contre, elle grelottait. Un passant et un ambulancier étaient déjà à ses côtés et une ambulance était en route. La dame a tout de suite reconnu notre commissionnaire et lui a décrit sa chute et lui a dit qu'elle avait très froid. Vincent est rapidement allé à

## Personalized Care to Injured Employee

**Cmre Vincent Mercier, Section 163, Vincent Massey Place, Gatineau:** During silent hours, Cmre Vincent Mercier noticed via security camera that people were gathering in front of the entrance to the building, just as an employee rushed over to him to report a woman had slipped and fallen unconscious. He rushed outside and immediately recognized the fallen woman as an employee. She had a cut on her forehead but was conscious, although she was shivering. A passerby and a paramedic were already attending to her and an ambulance was on its way, but she recognized our commissioner and began to tell him about her fall and how cold she was. Vincent rushed back into the building to grab a blanket and a coat to keep her warm. Once he returned with the extra layers, he stayed with her to offer comfort and reassurance. Vincent's supervisor, MWO Maurice Caron, added that this incident occurred when a building's closure and related security measures for elevators, locked doors and posting notices meant he was already very busy. Above and beyond his assistance to the fallen employee, Vincent still completed all routine and additional tasks required of him by the end of his shift.

## Steadfast Dedication for 33 Years

**Cmre Gerry Storie, Section 30, Supreme Court of Canada, Ottawa:** "After 33 years of dedicated service at the same position, saying that Cmre Gerry Storie is a loyal and reliable member of the Corps of Commissioners is an understatement," begins a letter from the Office of the Registrar at the Supreme Court of Canada. "He has performed his duties with admirable professionalism, showing flexibility when required while remaining focused on the mission. But just as importantly, Gerry has been the friendly face greeting employees in the morning and wishing them a good evening at the end of the day. He is for many of us, the first and often the last person we see coming to and leaving work. His affability has helped many start the work day on the right foot. He has long been considered as part of the Supreme Court family and a fixture of our security program." What a warm gesture of thanks from a valued client for our commissioner! Thank you, Gerry, for your continued dedication.

## Swift Response to Car Accident

**WO Damon Lynk, Section 42, DND Dwyer Hill Training Centre, Ottawa:** WO Damon Lynk displayed courage and competence when he acted as a first responder during a serious vehicle accident. Damon was driving in the rural west end of Ottawa when he witnessed a car in the ditch on the opposite side of the road. Damon safely approached the disabled vehicle and observed that the driver was unresponsive. Damon then proceeded to call 911 and performed first aid and CPR on the driver until paramedics arrived. We wish to recognize Damon for his swift and selfless actions.

## De-escalating an Intruder's Behaviour

**Cmre Brendan Penney, Section 20, C.D. Howe Building, Ottawa:** Cmre Brendan Penney has been recognized for preventing an unknown, suspicious individual from entering a secure area of the building. When a stranger without a pass hid behind an employee to enter the turnstiles, triggering the alarm, our vigilant commissioner swiftly intercepted him as he entered the nearest elevator and before the doors closed. The intruder became confrontational and uncooperative. Mindful that a group of employees were also standing in the elevator, Brendan sought to de-escalate the stranger's behaviour and persisted in convincing him in a calm and firm manner, until he complied, to exit the elevator and the premises immediately. Following review of the video footage, a visual of the intruder was captured and distributed to the client and commissioners to ensure the intruder did not attempt re-entry.

## Missing Person Reunited with Family

**Cmre Pierre Blanchette, Section 12, Rideau Hall, Ottawa:** A constable from the Governor General's Protective Policing Operations (GGPD) wrote us to acknowledge Cmre Pierre Blanchette for his humane treatment of a man he encountered while on duty who appeared to be disoriented, lost and perhaps even missing. Pierre alerted members of the GGPD and they were able to determine the man's name and address. Upon locating the man's wife, they discovered she was in a panicked state over his whereabouts and about to contact the Ottawa Police Service to report him missing. The constable commended Pierre for being so vigilant in detecting the man's state and checking on him, particularly given the inclement weather at the time. Without his intervention, the situation would have escalated to a missing person investigation and additional police resources.

## Kudos to Gaby Khoury



Congratulations to **Gaby Khoury, Senior Business Operations Manager**, for completing his CPP (Certified Protection Professional) designation. Administered by ASIS International, CPP is the security industry's highest recognition of security practitioners. To earn a CPP designation requires many hours of intensive qualification and testing in the areas of security solutions and best-business practices. Congrats, Gaby!

l'intérieur chercher une couverture et un manteau pour la garder au chaud. Une fois de retour, il l'a couvert avec les couches supplémentaires et est resté auprès d'elle pour lui offrir son réconfort. Le superviseur de Vincent, Adjum Maurice Caron, a ajouté que cet incident est survenu pendant les heures de fermeture de l'édifice alors Vincent était déjà très occupé avec les mesures de sécurité connexes pour les ascenseurs, le verrouillage des portes et l'affichage d'avis. Au-delà de l'aide qu'il a apportée à l'employée, Vincent a tout de même exécuté toutes les tâches habituelles et supplémentaires requises avant la fin de son quart de travail.

## Dévouement sans faille depuis 33 ans

**Cmre Gerry Storie, Section 30, Cour suprême du Canada, Ottawa :**

« Après 33 ans de service dévoué au même poste, dire que Cmre Gerry Storie est un membre loyal et fiable du Corps des Commissionnaires est trop modeste », voilà le début de la lettre du Bureau du registraire de la Cour suprême du Canada. « Il a effectué ses fonctions avec un professionnalisme admirable tout en faisant preuve de souplesse au besoin et en restant concentré sur la mission. Mais de façon tout aussi importante, Gerry a été le visage amical qui accueillait les employés le matin et leur souhaitait une bonne soirée à la fin de la journée. Pour plusieurs d'entre nous, il était la première personne que nous voyions en arrivant et souvent la dernière personne qui nous saluait en quittant le travail. Son amabilité en a aidé plusieurs à commencer leur journée du bon pied. Il a longtemps été considéré comme un membre de la famille de la Cour suprême et un pilier de notre programme de sécurité. » Quel geste de remerciement chaleureux provenant d'un client important pour notre commissionnaire ! Merci, Gerry, pour votre dévouement continu.



## Réaction rapide à un accident de voiture

**Adj Damon Lynk, Section 42, Centre d'entraînement de Dwyer Hill du MDN, Ottawa :**

Adj Damon Lynk a fait preuve de courage et de compétence lorsqu'il a agi comme premier répondant lors d'un grave accident de véhicule. Damon conduisait dans la partie rurale à l'ouest d'Ottawa lorsqu'il a remarqué une voiture dans un fossé de l'autre côté de la route. Il s'est approché du véhicule accidenté et a constaté que le conducteur était inconscient. Damon a donc appelé le 911 et effectué les premiers soins et les manœuvres de RCR sur le conducteur jusqu'à ce que les ambulanciers arrivent. Nous aimerions remercier Damon pour ses actions vigilantes et altruistes.

## Désamorcer le comportement agressif d'un intrus

**Cmre Brendan Penney, Section 20, Édifice C.D. Howe, Ottawa :**

Cmre Brendan Penney a été remercié d'avoir empêché qu'un inconnu douteux pénètre dans la zone sécurisée de l'édifice. Lorsqu'un étranger sans carte d'accès s'est caché derrière un employé pour passer dans le tourniquet, ce qui a fait sonner l'alarme, notre commissionnaire vigilant a rapidement intercepté l'homme qui était entré dans l'ascenseur le plus proche avant que les portes ne se referment. L'intrus est devenu hostile et non coopératif. Conscient qu'un groupe d'employés se trouvaient également dans l'ascenseur, Brendan a cherché à désamorcer le comportement agressif de l'intrus et a insisté de façon calme et ferme pour le convaincre de sortir de l'ascenseur et quitter les lieux immédiatement. Après avoir regardé la bande vidéo, une image de l'intrus a été captée et distribuée au client et aux commissionnaires pour s'assurer qu'il ne tente pas d'entrer à nouveau.

## Personne disparue réunie avec sa famille

**Cmre Pierre Blanchette, Section 12, Rideau Hall, Ottawa :**

Un constable des Opérations de la Police de protection du Gouverneur général nous a écrit pour remercier Cmre Pierre Blanchette de l'humanité qu'il a manifestée envers l'homme qui semblait désorienté, perdu et peut-être même porté disparu qu'il a rencontré lorsqu'il était en service. Pierre a alerté les membres de l'OPPGG et ces derniers ont trouvé le nom et l'adresse de l'homme. Ils ont ensuite communiqué avec sa conjointe qui était en état de panique et sur le point de communiquer avec le service de police d'Ottawa pour signaler la disparition de son conjoint. Le constable a félicité Pierre d'avoir été si vigilant pour détecter l'état de l'homme et l'avoir surveillé, surtout pendant les mauvaises conditions météorologiques du moment. Sans son intervention, la situation aurait donné lieu à une enquête pour personne disparue et aurait nécessité des ressources policières supplémentaires.

## Félicitations à Gaby Khoury

Félicitations à **Gaby Khoury, Gestionnaire des opérations en chef**, qui a récemment obtenu son titre de professionnel en protection grâce à l'obtention de la certification CPP®. Gérée par ASIS International, la certification CPP est la plus haute reconnaissance remise à des individus ayant démontré leurs compétences dans tous les domaines de connaissance en gestion de la sécurité. La certification CPP s'obtient après plusieurs heures de qualification et d'épreuves intensives dans le domaine des solutions de sécurité et des meilleures pratiques professionnelles. Félicitations Gaby !

## Matthew Bellefleur Is the New Business Operations Manager for the Windsor Region

*Commissionaires Ottawa* is pleased to announce Matthew Bellefleur as the new Business Operations Manager (BOM) in Windsor. He will be responsible for overseeing business operations for all of Windsor, Chatham and Essex & Kent Counties.

Matthew has close connections to the Windsor area. Although he spent several years in Regina and Toronto in order to advance his career, he grew up in the nearby town of Amherstburg with an older sister. He's glad to be back closer to his roots.

Matthew has a great deal of experience operating in high-security environments.

Prior to joining our company, Matthew worked his way steadily up the ladder at Brinks, which is a multi-national corporation that specializes in the secure transportation of cash and other valuables.

He began his career at Brinks working within the armored truck division. His stellar performance earned him successive promotions to Supervisor, Operations Supervisor, and Assistant Manager in Windsor. After that, he was asked to move to Regina, Saskatchewan to serve as Branch Manager and then to Toronto to serve as Inside Manager responsible for 450 employees.

Matthew's managerial experience is a great fit for the Windsor office. As BOM, he is responsible for approximately 100 employees, which includes five office staff and six supervisors.

"Commissionaires has been very welcoming and the people here and at headquarters in Ottawa have been very helpful," he says.

Matthew wants to do his part to grow our presence in the area, and build on the ongoing success of our digital fingerprinting service. He also wants to take a leadership role in focusing on employees and closely following policies and procedures going forward.



*Matthew Bellefleur*

Our commissionaires in the Windsor region currently service several major security contracts, including:

- The City of Windsor – Parking By-Law Enforcement
- The Windsor International Airport
- The Superior and Ontario Court of Justice
- Thermo Energy Systems Inc.
- Fisheries and Oceans Canada - Coast Guard
- Service Canada - Passport Office

Windsor is a growing city with a dynamic economy, and Matthew recognizes that commissionaires need to continue to be responsive to the city's increasing demand for all of the professional services we offer.

Please join us in welcoming Matthew to *Commissionaires Ottawa*.

## Matthew Bellefleur

### — nouveau Gestionnaire des opérations commerciales de la région de Windsor

*Commissionnaires Ottawa* est ravi d'annoncer l'entrée en fonction de Matthew Bellefleur comme Gestionnaire des opérations commerciales (GdO) de Windsor. À ce titre, il est responsable de la gestion des opérations commerciales à l'échelle de la région de Windsor, Chatham et des comtés Essex et Kent.

Matthew connaît bien la région de Windsor. Bien qu'il ait vécu plusieurs années à Regina et Toronto pour des raisons professionnelles, il est originaire de la ville voisine d'Amherstburg où il a grandi avec sa grande sœur. Il est très heureux de revenir à ses racines.

Matthew a énormément d'expérience de travail dans les environnements à haute sécurité. Avant de se joindre à nous, Matthew a gravi les échelons de Brinks — une multinationale spécialisée dans le transport sécuritaire des espèces et d'autres objets de valeurs.

Il a commencé sa carrière chez Brinks dans la division des camions blindés. Sur la foi de ses performances exceptionnelles, il s'est valu une promotion après l'autre, d'abord comme superviseur, puis après comme superviseur des opérations et directeur adjoint à Windsor. Par la suite, on lui a demandé de déménager pour assumer le poste de directeur de succursale à Regina (Saskatchewan), suivi d'une affectation à Toronto comme directeur interne responsable d'une équipe de 450 employés.

Son expérience de gestion cadre très bien avec les besoins du bureau de Windsor. En sa qualité de GdO, Matthew sera responsable d'une centaine d'employés, comprenant cinq employés de bureau et six superviseurs.

« J'ai été chaleureusement reçu chez *Commissionnaires* et l'équipe de Windsor et du Quartier-général à Ottawa m'ont beaucoup aidé », a-t-il affirmé.

Matthew entend faire sa part pour accroître notre présence dans la région et poursuivre la réussite soutenue de nos services d'empreintes digitales numériques. Dans l'exercice de ses fonctions de leadership, il souhaite également mettre un accent particulier sur les employés et le suivi des politiques et des procédures de notre compagnie.

À l'heure actuelle, nos commissionnaires dans la région de Windsor sont affectés à plusieurs contrats de sécurité d'envergure dont, entre autres :

- Ville de Windsor — application des règlements de stationnement
- Aéroport international de Windsor
- La Cour supérieure et la Cour de justice de l'Ontario
- Thermo Energy Systems inc.
- Pêches et Océans Canada — Garde côtière
- Service Canada — Bureau des passeports

Windsor est une ville en pleine croissance avec une économie dynamique et Matthew reconnaît que les commissionnaires doivent continuer d'être attentifs et de répondre aux besoins croissants de la ville pour tous nos services professionnels.

Nous vous invitons à vous joindre à nous pour souhaiter la bienvenue à Matthew chez *Commissionnaires Ottawa*.

**Helix**  
HEARING CARE

[www.helixhca.com](http://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 Helix Hearing Care. 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).

# Did you know that you have 24/7 access to forms?



Looking for any of the following forms? For your convenience, you can download them at any time from the Employee Intranet:

## CEMS

- For those using the Internet Explorer (IE) web browser [CEMS System Access Request Form for Field Users \(Fillable PDF Form\)](#)
- For those using the Chrome, Firefox, Safari, etc. web browser [CEMS System Access Request Form for Field Users \(Fillable PDF Form\)](#)

## Awards & recognition

- [Guard of the Quarter nomination form \(PDF\)](#)
- [Submit a Kudo of the Week recommendation \(email\)](#)

## Business operations

- [Transfer Request Form \(DOC\)](#)
- Incident Report: [Regular PDF form](#), [Fillable PDF form](#)

## Employee benefits

- [Group RRSP: Authorization for Payroll Deductions MATCHED \(PDF\)](#)
- [Group RRSP: Authorization for Payroll Deductions UNMATCHED \(PDF\)](#)
- [Helpful tips on how or when to fill out your forms \(PDF\)](#)
- Change of Beneficiary: [Regular PDF form](#), [Fillable PDF form](#)
- [CPP Waiver – CPT30](#)
- [Dental Claim Form \(PDF\)](#)
- Health Claim: [Regular PDF form](#), [Fillable PDF form](#)
- [Lump Sum Payout Sick & Vacation \(PDF\)](#)
- Member's Change Request: [Regular PDF form](#), [Fillable PDF form](#)
- [WSIB Medication Reimbursement \(PDF\)](#)
- [Extended Shift Meal Allowance Claim Form \(PDF\)](#)
- [Travel Expense Claim Form \(XLS\)](#)
- [Direct Deposit Authorization \(PDF\)](#)

## Tax forms

- [TD1 Federal](#)
- [TD1 Ontario](#)
- [TP-1015 Québec](#)

## Security guard licence

- [On-line Renewal Process \(DOCX\)](#)
- [Change of Information Form \(PDF\)](#)
- [Application for Security Guard Licence \(PDF\)](#)
- [Replacement Card Application \(PDF\)](#)
- [Instruction Guide for Security Guard Application \(PDF\)](#)

## Security clearance

- [PWGSC Initial Application \(PDF\)](#)
- [TBS 330-23E PWGSC Reliability Status only \(PDF\)](#)

## Timesheets

- [Ontario Timesheet \(XLS\)](#)
- [Quebec Timesheet \(XLS\)](#)
- [Payroll Amendment \(PDF\)](#)

## Occupational health and safety

- [Accident Report](#)
- [Employee OHS orientation](#)
- [OHS Audit Corrective Action Plan](#)
- [Safety Awareness briefing sign in sheet](#)
- [Workplace Inspection](#)
- [WSIB \(Ontario\)](#)
- [Workplace Violence Assessment](#)
- [Hazard Risk Assessment](#)

## Payroll calendar

- [2017 payroll calendar \(PDF\)](#)
- [2018 payroll calendar \(PDF\)](#)





# Saviez-vous que vous pouvez accéder des formulaires 24 sur 7 ?

Cherchez-vous l'un des formulaires suivants ? Pour votre commodité, vous pouvez les télécharger en tout temps de l'Intranet des employés :

## CEMS

- Pour les visiteurs qui utilisent le Web Browser Internet Explorer (IE)  
[Formulaire de demande d'accès au système CEMS pour les utilisateurs sur le terrain \(uniquement en anglais, Formulaire électronique\)](#)
- Pour les visiteurs qui utilisent les Web Browsers Chrome, Firefox, Safari, etc.  
[Formulaire de demande d'accès au système CEMS pour les utilisateurs sur le terrain \(uniquement en anglais, Formulaire électronique\)](#)

## Prix et reconnaissance

- [Agent de sécurité du trimestre \(formulaire de mise en candidature\) \(PDF\)](#)
- [Soumettre une recommandation pour un Laurier de la semaine sur l'Intranet des employés \(COURRIEL\)](#)

## Opérations commerciales

- [Formulaire de demande de transfert \(DOCUMENT\)](#)
- Rapport d'un incident: [Formulaire PDF](#), [Formulaire électronique](#)

## Avantages sociaux pour les employés

- [REÉR collectif : Autorisation des retenues à la source – avec quote-part \(PDF\)](#)
- [REÉR collectif : Autorisation des retenues à la source – sans quote-part \(PDF\)](#)
- [Conseils sur comment remplir vos formulaires \(PDF\)](#)
- [Formulaire de renonciation de RPC – CPT30](#)
- Changement de bénéficiaire: [Formulaire PDF](#), [Formulaire électronique](#)
- Demande de modification par l'adhérent: [Formulaire PDF](#), [Formulaire électronique](#)
- [Changement d'adresse \(PDF\)](#)
- Réclamation pour soins médicaux: [Formulaire PDF](#), [Formulaire électronique](#)
- [Réclamation pour soins dentaires \(PDF\)](#)
- [Versement en une seule fois de la paie de congé de maladie et de congé annuel \(PDF\)](#)
- [Demande de remboursement de médicaments de la CSPAAT \(PDF\)](#)
- [Réclamation pour remboursement pour les indemnités de repas pour les quarts prolongés \(PDF\)](#)
- [Formulaire de demande de remboursement de frais de déplacement \(XLS\) \(ce formulaire est uniquement disponible en anglais\)](#)
- [Inscription pour dépôt direct \(PDF\)](#)

## Formulaires d'impôt

- [TD1 fédéral](#)
- [TD1 Ontario](#)
- [TP-1015](#)

## Feuilles de temps

- [Feuilles de temps \(Ontario\) \(XLS\)](#)
- [Feuilles de temps \(Québec\) \(XLS\)](#)
- [Correction sur la paie \(PDF\)](#)

## Santé et sécurité au travail (SST)

- [Formulaire de rapport sur un accident](#)
- [Sensibilisation à la SST pour les employés](#)
- [Plan d'action sommaire des mesures correctives](#)
- [Exposé sur la sensibilisation à la sécurité](#)
- [Inspection du milieu de travail](#)
- [CSPAAT \(Ontario\)](#)
- [Évaluation de la violence](#)
- [Gestion et évaluation des risques](#)

## Permis d'agent de sécurité

- [Nouveau : Processus de renouvellement en ligne \(DOCUMENT\)](#)
- [Demande de permis d'agent de sécurité \(PDF\)](#)
- [Demande de remplacement du permis \(PDF\)](#)
- [Formulaire de changement de renseignements \(PDF\)](#)
- [Instruction pour remplir demande de permis \(PDF\)](#)

## Cote de sécurité

- [SCT 330-23F TPSGC Cote de fiabilité seulement \(PDF\)](#)

## Calendrier de paie

- [Calendrier de paie \(2017\) \(PDF\)](#)
- [Calendrier de paie \(2018\) \(PDF\)](#)



**Avez-vous vu les photos ?**

Nous avons postulé **trois galeries de photos sur l'Intranet des employés** — de centaines de photos prises en 2017 pendant le Tournoi de golf annuelle de *Commissionnaires Ottawa*, la Présentation annuelle des décorations et la Fête annuelle de Noël. Ne les manquez pas !

# Slips, trips and falls



have been increasing  
—be careful!



Every winter, we remind commissioners to be mindful of the cold, wet, slippery or cluttered conditions that can cause serious accidents. As the temperature drops, icy conditions can form quite quickly.

Unfortunately, slips, trips and falls are STILL among the most common—yet entirely preventable—causes for workplace injuries. We would like to take this opportunity to once again stress the need for *everyone* to:

- wear suitable footwear
- watch for (and report) melted snow, debris, and spills on floors
- expect icy conditions on sidewalks and roads
- adjust your stride to the walking surface
- take stairs one at a time, and watch for ice
- avoid taking shortcuts through snowbanks or hills, and always use proper passage routes

Housekeeping can also cause issues. Keep floors dry and clean, ensuring that you clean any spills or clutter right away. Watch and make sure entrances, walkways, stairs, and steps are kept clear of ice and snow. Report issues to your supervisor.

When using stairs, make sure to hold the handrail whenever possible and watch for leading edges (edges followed by a drop). Always have three secure points of contact when getting in or out of a vehicle—in other words, make sure two hands and one foot or two feet and one hand are secured in place at all times during transfer.

The winter season also challenges us to focus on other health and safety tips. It is important to dress properly by protecting exposed skin from the harsh elements. Good nutrition, adequate rest, hot liquids, hand washing, stress management and the flu shot are effective ways to support your immune system and to minimize the spread of influenza.

Drive carefully in all weather conditions, and pay attention to how shorter daylight hours, fluctuating temperatures and the quality of your tires can affect safety.

Some safety items to think about carrying in your vehicle for unforeseen emergencies are hand warmers, a blanket, a compact shovel, a spare phone charger, and energy bars.

Be safe! Be careful!



# Augmentation des dérapages, trébuchements et chutes !



## Soyez prudents !



### LE SITE « FTP » sur la santé et la sécurité : L'avez-vous vu ?

[Visitez le site « FTP » sur l'Intranet des employés](#) – une ressource en ligne de renseignements, de formulaires et de politiques bilingues.

### Have you seen the Health & Safety FTP site?

[Access the Health and Safety "FTP site" on the Employee Intranet](#) – an online resource of bilingual information, forms and policies.

Chaque hiver, nous rappelons à nos commissionnaires d'être attentifs aux conditions froides, humides, glissantes ou encombrées qui peuvent causer des accidents graves. Lorsque la température descend, la glace peut se former assez rapidement.

Malheureusement, les dérapages, les trébuchements et les chutes sont TOUJOURS parmi les causes les plus fréquentes de blessures au travail, mais tout à fait évitables. Nous aimerions profiter de cette occasion pour souligner une fois de plus la nécessité pour chacun de :

- porter des chaussures adéquates
- se méfier de (et signaler) la neige fondue, des débris et des déversements sur les planchers
- prévoir des conditions de glaces sur les trottoirs et les routes
- ajuster sa foulée à la surface de marche
- prendre les escaliers une marche à la fois et vérifier s'il y a de la glace
- éviter les raccourcis à travers les bancs de neige ou les collines et utiliser toujours les voies adéquates

L'entretien ménager peut également causer des problèmes. Gardez les planchers secs et propres et assurez-vous de nettoyer rapidement tout déversement ou encombrement. Vérifiez les entrées, les trottoirs, les escaliers et les marches afin de vous assurer qu'ils sont déneigés et déglacés. Signalez les problèmes à votre superviseur.

Lorsque vous empruntez un escalier, assurez-vous de tenir la main courante si possible et cherchez les bords d'attaque (bord de la marche). Ayez toujours trois points de contact sécuritaires lorsque vous montez ou descendez d'un véhicule. En d'autres termes, assurez-vous d'avoir deux mains et un pied ou deux pieds et une main en place en tout temps pendant le transfert.

La saison hivernale nous permet également de nous concentrer sur d'autres conseils de santé et sécurité. Il est important de bien s'habiller et de protéger la peau exposée des conditions rigoureuses. Une bonne nutrition, un repos adéquat, des liquides chauds, le lavage des mains, une bonne gestion du stress et un vaccin contre l'influenza sont des moyens efficaces d'aider votre système immunitaire et de minimiser la propagation de la grippe.

Conduisez prudemment dans toutes les conditions météorologiques et faites attention à la diminution des heures d'ensoleillement, aux fluctuations de température et à la qualité de vos pneus qui peuvent affecter votre sécurité.

Pensez à transporter certains articles de sécurité dans votre véhicule pour les urgences imprévues comme des chauffe-mains, une couverture, une pelle compacte, un chargeur de téléphone et des barres énergétiques.

Demeurez en sécurité ! Soyez prudent !

# How about an extra \$250 in your wallet?

Every time we train newly recruited commissioners, we ask them how they heard about us. Many new employees tell us that they were referred by a friend, neighbour or member of the family.

Did you know that we recognize and reward employees for referrals? For every new employee you send our way who is hired and stays with us for at least 320 hours, we'll reward you with **\$250** (veteran referral) or **\$50** (non-veteran referral).

## We're looking for people who are:

- Available for shift work (nights, evenings, weekends)
- Able to obtain a Secret security clearance
- Fluent in English and functional in French (ON)
- Fluent in French and functional in English (QC)
- Physically able (can conduct foot patrols)
- Terrific with customer service skills
- Capable of working in a computerized environment
- Enjoy working with culturally diverse teams
- Professional and reliable

## Definite assets - those who:

- Have Veteran status (we provide employment opportunities for former **Canadian Armed Forces and the RCMP** – we've been doing it for 80 years!)
- Have Police Foundations education or previous security industry experience

## To register a referral:

- Complete and send the **online referral form** on the Employee Intranet (via the Wages & Benefits menu)
- Give your candidate a referral card with your info on it to bring with them when they apply for a position

We always ask candidates if someone referred them – make sure they mention your name and Corps ID# when applying!

## Do you know a commissioner who deserves a kudo?

We rely on nominations from managers and supervisors (especially) but also from clients, the public and commissioners from every section. If you don't tell us about deserving commissioners, they might not be getting the recognition they deserve.

As a reminder:

- Kudos don't need to focus on a single incident. If a commissioner demonstrates exceptional commitment to job performance, teamwork and client service—even if you consider that to be his or her “job”—we still want to hear about it. After all, it's precisely this kind of model behaviour that embodies what we look for in Guards of the Quarter and Guards of the Year.
- We want to encourage our employees and sections to keep up the good work. A simple acknowledgement through a kudo nomination goes a long way. Kudos get added to personnel files and over time, they contribute to the stories of their career.

As another reminder:

Nominations for kudos can be sent at any time via email to your Business Operations Manager or to [communications@commissionaires-ottawa.on.ca](mailto:communications@commissionaires-ottawa.on.ca).

Let's do our part to shine the spotlight on commissioners and sections who are doing great work.

The *Commissionaires Ottawa* Facebook page is just one of the ways we pay tribute to our employees. Join the celebration!

Go to <https://www.facebook.com/commissionairesottawa> or search “*Commissionaires Ottawa*” on [www.facebook.com](http://www.facebook.com).

La page Facebook de *Commissionnaires Ottawa* n'est qu'un des nombreux moyens que nous prenons pour rendre hommage à nos employés. Prenez part à la fête !

Rendez-vous <https://www.facebook.com/commissionairesottawa> ou cherchez « *Commissionnaires Ottawa* » sur [www.facebook.com](http://www.facebook.com).



# Voulez-vous jusqu'à 250 \$ supplémentaires dans votre portefeuille ?



Lorsque nous formons nos nouveaux commissionnaires, nous leur demandons toujours comment ils ont entendu parler de nous et nombreux sont ceux qui nous disent que nous leur avons été recommandés par un ami, un voisin ou un membre de la famille.

Saviez-vous que nous reconnaissons et récompensons les employés qui nous recommandent ? Chaque fois que nous embauchons un employé par suite à votre recommandation et que celui-ci travaille au moins 320 heures avec nous, vous aurez droit à une récompense de **250 \$** (dans le cas d'un vétéran) ou de **50 \$** (dans le cas d'un civil).

## Nous cherchons des candidats qui répondent aux critères suivants :

- Disponible pour des quarts de travail (nuits, soirs, fins de semaine)
- Admissible à une cote de sécurité de niveau secret
- Bonne maîtrise de l'anglais et compétence fonctionnelle en français (ON)
- Bonne maîtrise du français et compétence fonctionnelle en anglais (QC)
- Bonnes capacités physiques (capable d'effectuer des patrouilles à pied)
- Excellentes aptitudes pour le service à la clientèle
- Capable de travailler dans un environnement informatisé
- Aime travailler au sein de notre équipe multiculturelle
- Professionnalisme et fiabilité

## Atouts :

- Statut de vétéran (nous offrons des occasions d'emploi aux anciens membres des Forces armées canadiennes et de la GRC, et ce, depuis plus de 80 ans!)
- Études en techniques policières ou expérience dans le secteur de la sécurité

## Pour soumettre le nom d'un candidat :

- Remplissez et envoyez [le formulaire de recommandation en ligne](#) disponible sur l'Intranet des employés (consultez le menu Salaires/Avantages)
- Remettre une carte de recommandation au candidat indiquant vos coordonnées afin qu'il la présente au moment de postuler pour un emploi

Nous demandons toujours aux candidats s'ils ont été référés – rappelez-leur de mentionner votre nom et n° de corps lors de leur demande!

## Connaissez-vous un(e) commissionnaire méritant(e) d'un laurier ?

Nous comptons sur les nominations provenant des gestionnaires et des superviseurs (surtout), mais également des clients, du public et des commissionnaires de chaque section. Si vous ne nous parlez pas des commissionnaires qui le méritent, peut-être ne sont-ils pas reconnus à leur juste valeur.

### Rappel :

- Les félicitations n'ont pas besoin d'être axées sur un incident unique. Si un commissionnaire démontre un engagement exceptionnel envers son rendement au travail, le travail d'équipe et le service à la clientèle, nous voulons en entendre parler, et ce, *même si vous considérez que c'est son travail*. Après tout, c'est précisément ce genre de comportement modèle qui personifie ce que nous recherchons lorsque nous décernons les prix des agents de sécurité du trimestre et des agents de sécurité de l'année.

- Nous voulons encourager nos employés et nos sections à continuer leur bon travail. Un simple mot de reconnaissance pour proposer une candidature pour un laurier fait son chemin. Les lauriers sont ajoutés dans les dossiers du personnel et au fil du temps, ils contribuent au récit de la carrière de nos membres.

### Un autre rappel :

Les candidatures pour des lauriers peuvent être envoyées en tout temps par courriel au gestionnaire des opérations commerciales ou à l'équipe des communications à l'adresse suivante : [communications@commissionnaires-ottawa.on.ca](mailto:communications@commissionnaires-ottawa.on.ca).

Faisons notre part pour faire briller les commissionnaires et les sections qui font un excellent travail.

# Building the Largest Digital Fingerprinting Infrastructure in Canada A Genuine Business Success Story

Did you know that technical support for our Identification Services (ID) network—the nation-wide infrastructure that supports our leading-edge digital fingerprinting and criminal records checks services—is provided by *Commissionaires Ottawa's* Shared Services team?



*ID Services operators at Commissionaires offices across Canada know: If at first you don't succeed, call Bala!*

*Comme le savent les opérateurs des services d'identification de Commissionaires partout au Canada : Si on ne réussit pas du premier coup, on appelle Bala!*

More than a decade ago, we launched with a fleet of **22 Canadian Criminal Real Time Identification Services (CCRTIS) workstations**. Our fleet has since expanded to over **106 CCRTIS** and **70 eCPIC workstations** to become what is now the largest infrastructure of its kind in Canada.

Today, **300 operators** are based not only at all 15 Commissionaires Divisions, but also at the locations of various federal, provincial, crown corporation and private industry partners across Canada.

As part of their daily routine, Commissionaires' system administrators manage the acquisition, provision and life-cycle hardware and software requirements for the ID Services network. They also provide account management and a wide variety of direct end user support.

Although this level of support can only be achieved through a team effort, we are grateful to have **Sellathurai Balasubramaniam (Bala)** as our lead subject matter expert. Together, our Shared Services team is focused on ensuring that our multifaceted ID Services network is not only available and secure, but continues to evolve through ongoing upgrades and innovations to keep stride with a growing demand for our services.

Well done, Shared Services!

## Did You Know?

The IT Help Desk routinely processes over 5,000 individual information technology and telecommunication service requests a year. Customers include not only commissionaires, Headquarters and regional offices, but also corporate clients, other Commissionaires divisions, and the ID network (see article above). This technical support is provided by dedicated employees 24/7 and 365 days a year.

[ITHelpDesk@commissionaires-ottawa.on.ca](mailto:ITHelpDesk@commissionaires-ottawa.on.ca)

613-231-6462, ext./poste 250

## Saviez-vous ?

Le centre d'assistance des TI traite plus de 5 000 demandes de services individuelles de technologie de l'information et de télécommunication par année. Parmi nos clients sont les commissionaires, notre Quartier-général et nos bureaux régionaux, nos clients commerciaux, d'autres divisions de Commissionaires, et le réseau de Services d'identification (voir l'article sur la page 23). Ce soutien technique est dirigé par une équipe d'employés dévoués 24 heures par jour, 7 jours sur 7, 365 jours par année.

# Bâtir l'infrastructure d'empreintes digitales numériques la plus vaste du Canada

## Un véritable modèle de réussite commerciale

Saviez-vous que le soutien technique pour notre réseau de Services d'identification à la fine pointe de la technologie — soit l'infrastructure pancanadienne qui sous-tend l'ensemble de nos services d'empreintes digitales numériques et de vérification de casiers judiciaires — est fourni par nul autre que l'équipe des Services partagés de *Commissionnaires* Ottawa ?

Depuis le lancement de notre réseau de **22 postes de travail SCICTR** (Services canadiens d'identification en temps réel des criminels) il y a plus de dix ans, nous comptons maintenant plus de **106 postes SCICTR** et **70 postes eCIPC** qui, pris ensemble, constituent la plus grande infrastructure de son genre au Canada.

Nous avons aujourd'hui **300 opérateurs** affectés non seulement aux 15 divisions de *Commissionnaires*, mais également sur les sites de nombreux partenaires partout au Canada, comprenant des installations fédérales et provinciales, des sociétés de la Couronne et des entreprises du secteur privé.

Dans le cadre de leurs fonctions quotidiennes, les administrateurs de système de *Commissionnaires* gèrent les besoins en matière d'acquisition, de fourniture et de cycle de vie du matériel informatique et des logiciels du réseau des Services d'identification. Ils sont également responsables de la gestion des comptes et d'un éventail complet de services de soutien direct aux utilisateurs.

Bien que ce niveau de soutien soit seulement possible avec une équipe du tonnerre, nous nous estimons chanceux d'avoir **Sellathurai Balasubramaniam (Bala)** comme principal expert en la matière. L'équipe des Services partagés assure la disponibilité et la sécurité du réseau multidimensionnel des Services d'identification et veille à l'évolution soutenue du système par le biais de mises à jour et d'innovations afin de suivre rythme de la demande toujours croissante.

Bravo à toute l'équipe des Services partagés !



### 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](http://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**  
TRUSTED • EVERYDAY • EVERWHERE



### 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](http://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 des conditions d'admissibilité et peuvent varier selon la province ou le territoire.



**laPersonnelle**

Assureur de groupe auto et habitation

La bonne combinaison.

# Employers want to know who they're hiring

**Need a security clearance for a contract or job opportunity?**

**Are you an employer who is screening new contractors or employees?**

A certified criminal background check with digital fingerprints is the most reliable standard for screening applicants.

**Visit [NeedFingerprints.com](http://NeedFingerprints.com) or call 613-231-6462, ext. 451**

# Les employeurs veulent savoir qui ils embauchent

**Avez-vous besoin d'une attestation de sécurité pour un contrat ou un emploi ?**

**Êtes-vous un employeur cherchant à vérifier les antécédents de vos nouveaux employés et entrepreneurs ?**

L'obtention d'une attestation de vérification de casier judiciaire avec empreintes digitales numériques est le moyen le plus fiable de vérifier les candidats.

**Visitez [NeedFingerprints.com](http://NeedFingerprints.com) ou téléphonez 613-231-6462, poste 451**



**COMMISSIONAIRES  
OTTAWA**

TRUSTED · EVERYDAY · EVERYWHERE

FIABLE · EN TOUT TEMPS · EN TOUT LIEU

*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