

# Communiqué



MARCH - JULY 2020 RETROSPECTIVE  
RÉTROSPECTIVE MARS - JUILLET 2020



CEO Message  
Thank You  
New Office (Sudbury)  
Use of Force (Windsor)  
Veterans' House  
Kudos  
Did You Know?

Pages 2-3  
Pages 4-7  
Pages 8-9  
Page 10  
Pages 12-13  
Pages 14-21  
Pages 22-23

Message du Chef de direction  
Merci  
Nouveau bureau (Sudbury)  
Recours à la force (Windsor)  
Maison des vétérans  
Lauriers  
Saviez-vous ?

# Far from empty

The photo on the front cover of this edition of *Communiqué* is powerful. In it, **Capt Alex Kilmartin** conducts a patrol inside the breathtaking Canadian Museum of Nature.

I was surprised to hear reports of some commissionaires feeling like they couldn't contribute much during this pandemic. On the contrary.

Even after occupants leave a building—whether it's because their workday is over or a global pandemic strikes—our commissionaires continue to protect valuable property, assets and information around-the-clock.

In the case of the Canadian Museum of Nature, Dawn Calleja, Senior Editor, *The Globe and Mail*, wrote an article entitled, "Inside a national museum shuttered by COVID-19, scientists scramble to save specimens, living and dead, from neglect."

Published on 18 May 2020, Ms. Calleja's article describes how millions of preserved plants and fossils, as well as living creatures to be fed and cared for such as fish and insects, were at risk.

When the museum's 20,400 sq. m. research and collections facility in Gatineau and public-facing building in downtown Ottawa shut down in mid-March, the curators and research scientists began to scramble to secure their collections.

In the weeks that followed, one of the curators Ms. Calleja interviewed said her worries kept her up at night. What would happen if a leak went undetected, there was an HVAC malfunction, or an insect infestation occurred? Any sudden or prolonged environmental changes inside the building could ruin her life's work.

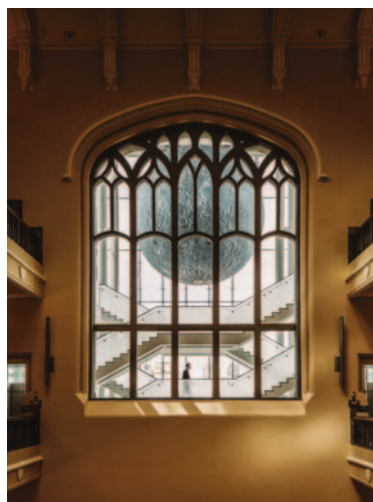
This is but one of many examples of the value of having a reliable, vigilant security presence, just like we do at the Canadian Museum of Nature: because fewer people in a building full of irreplaceable things doesn't make the building or its contents less valuable.

And, being there for our clients can perhaps help them gain greater peace of mind and get a better night's sleep.

---

*Front cover photo credit, with gratitude: John Kealey, photographer/director, johnkealey.com. Location: Canadian Museum of Nature, 240 MacLeod Street, Ottawa. Capt Alex Kilmartin conducts a patrol in the Queen's Lantern underneath a sculpture of the moon by artist Luke Jerram.*

*Crédit photo pour la page couverture, avec gratitude : John Kealey, photographe/directeur, johnkealey.com. Lieu : Musée canadien de la nature, 240, rue Macleod, Ottawa. Capt Alex Kilmartin pendant sa patrouille dans la Lanterne des reines sous la lune géante sculptée par l'artiste Luke Jerram.*





# Loin d'être vide

Nous avons choisi une photo frappante pour la couverture de cette édition de *Communiqué*. Il s'agit d'une photo de **Capt Alex Kilmartin** pendant sa patrouille du magnifique Musée canadien de la nature.

J'ai été surpris d'apprendre que quelques commissionnaires ont l'impression de n'avoir peu à contribuer durant cette pandémie. Tandis qu'en réalité, c'est tout à fait le contraire.

Même lorsque les occupants quittent l'immeuble, que ce soit à la fin d'un quart de travail ou en raison d'une pandémie mondiale, nos commissionnaires restent en fonction jour et nuit pour protéger les biens, les actifs et les données de grande valeur.

Prenons le cas du Musée canadien de la nature qui a récemment fait l'objet d'un article écrit par Dawn Calleja, rédactrice en chef du *Globe and Mail*, portant sur les scientifiques qui s'empressent de protéger les spécimens vivants et morts contre l'abandon dans un musée national fermé par la COVID-19 (*Inside a national museum shuttered by COVID-19, scientists scramble to save specimens, living and dead, from neglect*).

Dans cet article paru le 18 mai 2020, Mme Calleja parle des risques que pose la situation pour des millions de plantes et de fossiles préservés et des créatures vivantes comme des poissons et des insectes qui doivent être nourries et soignées.

Au moment de la fermeture des 20 400 mètres carrés du Musée à la mi-mars (l'installation de recherche et de collections à Gatineau et l'édifice public à Ottawa), les conservateurs et les chercheurs scientifiques se sont empressés de protéger leurs collections.

Au cours des prochaines semaines, une des conservatrices qui a accordé une entrevue à Mme Calleja a avoué que ses inquiétudes l'empêchent de dormir. Qu'arriverait-il dans le cas d'une fuite, d'une défaillance du système CVC ou d'une infestation d'insectes ? Un changement environnemental brusque ou prolongé pourrait détruire l'œuvre de sa vie.

Il ne s'agit là que d'un exemple parmi une multitude de la valeur d'une présence de sécurité fiable et vigilante comme celle que nous offrons au Musée canadien de la nature : le fait d'avoir moins de gens à l'intérieur d'un bâtiment rempli d'objets irremplaçables ne fait pas en sorte que le bâtiment et son contenu soient moins précieux.

Par ailleurs, il se peut fort bien que notre simple présence puisse offrir une plus grande tranquillité d'esprit à nos clients et les aider à mieux dormir.



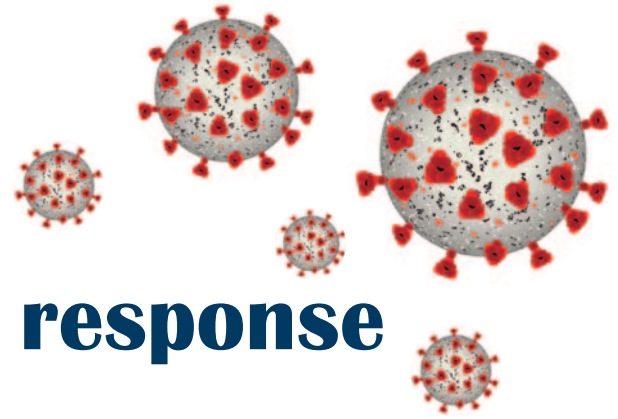
Captain (N) Paul A. Guindon (Ret'd)  
Chief Executive Officer

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

THANK YOU

# COVID-19

## preparedness and response



*Although this is the first novel virus during our lifetime to send billions of people worldwide into quarantine, we have been ready for the likelihood of a pandemic and remain dedicated to protecting our clients, our communities and each other.*

*“Preparedness, when properly pursued, is a way of life, not a sudden, spectacular program.”*

— S.W. Kimball

### Emergency Planning

Senior management meets periodically to review and update emergency plans, which includes preparing for the eventuality of a global pandemic. During the past two decades alone, we were prepared for SARS (2003) and MERS (2012), which are also coronaviruses. We were also prepared for the H1N1 influenza pandemic (2009), which ended in 2010 but continues to circulate as a seasonal flu virus. These emergency plans are not cookie-cutter. As our communications, technologies and processes evolve, so too must our plans and resources. And when there is a crisis, we show up every day to see it through.

### The First Alert

**Laura St-Louis**, Manager, Occupational Health & Safety, first issued an advisory about COVID-19 to all supervisors in the field on 28 January 2020. The first confirmed case had just been reported in Toronto. In this advisory, Laura provided updates, information and links about active monitoring of the unfolding crisis.

### The Second Alert

Laura's second advisory, distributed 28 February 2020, included safety precautions that have since become a daily practice for us: physical distancing, decontaminating surfaces, not sharing household items, and more. By the time the World Health Organization (WHO) declared COVID-19 a pandemic on 11 March 2020, we had already organized core response teams and measures.

### Declaration of Emergency

Less than a week later, on 17 March 2020, the provinces of Ontario and Quebec declared a state of emergency and released a list of essential services. Although there were many uncertainties and emerging requirements, our support teams and commissionaires in the field truly stepped up.

### Technology

IT procured computers, phones and equipment at exceptionally short notice so that HQ and office support teams could work remotely over a secure network. There were a lot of tech support calls in the early days! During this time, workflow increased by over 50% at all hours of the day, seven days per week. The number of urgent requests increased and every effort was made to address them.



**Health & Safety First**

Our Occupational Health & Safety team tripled in size to ensure commissionaires had the information and support they needed. Extensive research and monitoring was conducted daily. Senior management was briefed regularly throughout the day, seven days per week. We cannot express enough how hard they worked to protect commissionaires.

**Regular Check-ins**

Employees who self-quarantined because they were having symptoms, living with someone who had symptoms, or were identified by Public Health guidelines as vulnerable were contacted regularly to check in on them. With support from all departments, we reached out to commissionaires who had been posted abroad or had been travelling to make sure they returned home safely. Dispatch offered tremendous support to keep us in touch with all our employees.

**Getting Our People Home**

Among them was **Sgt Julia Henry-Peart**, Section Supervisor at Section 165, who returned from Delhi in March after a gruelling five-stop journey back to Canada. She wrote, “Thank you to all of you for sending good vibes and thoughts for me on my return. IT WORKED!!! I am not able to express my feeling of gratitude from everyone who made it possible for my return ... I can’t wait to see all of you.”

**Keeping Commissionaires Safe**

Despite nation-wide shortages of personal protection equipment (PPE), Corporate Services and our Quarter-Master (QM) teams collaborated to secure supplies from multiple vendors. Working closely with a newly-formed Operations Wellness Team that included mobile patrollers, their combined focus was to distribute hundreds of thousands of masks, gloves, and disinfectant supplies to commissionaires throughout our service territory. COVID-19 protocols and ongoing supply needs were (and continue to be) tracked in a database.

**Return to Work**

With input from our Employee and Labour Relations team, the OHS team adapted and managed leave-of-Absence and Return-to-Work procedures specifically for COVID-19, produced an authorization letter to facilitate access for commissionaires needing to cross the Ontario-Quebec border, and developed FAQs, safety tips and other guidance documents.

**Employee Service Centre**

Our team found resourceful ways to ensure your wages were paid on time and your benefits were protected and paid out. Our ESC team worked virtually to continue to answer your questions and provide assistance.



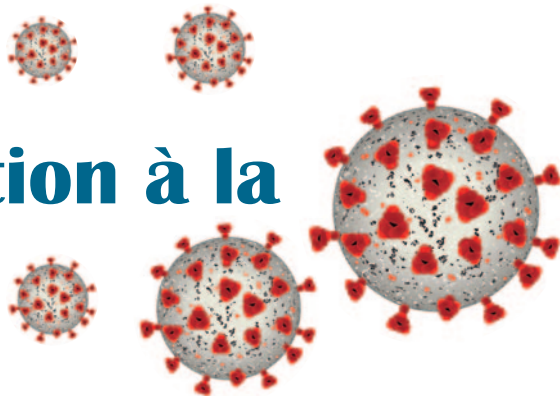
**Recruiting and Training**

In Quebec, we collaborated with the Bureau de sécurité privée (BSP) and the Association provinciale des agences de sécurité (APAS). Although hiring security guards with temporary permits was granted by the Quebec government during the state of emergency, in Ontario, licence testing and first aid training facilities were shut down between March and July 2020. Unable to hire security guards in Ontario during this time, we continued to screen, interview virtually and train new candidates in every way possible. The Commissionaires Security Officer Course (entry-level CSOC) went totally online. We negotiated a waiting list of guaranteed courses with Ontario facilities so that our candidates could fill the first two weeks of training immediately after restrictions were lifted. We also adapted all Leadership Module courses for online.

**Respect for Our Frontline Commissionaires**

All these efforts and more were our way of showing how much we value the essential services being provided by supervisors and all commissionaires. Our Business Operations Managers, in touch with sections and clients directly, were especially grateful and impressed by the level of dedication they witnessed in the field. “Our commissionaires in the field were absolutely amazing,” said Gaby Khoury, Senior Business Operations Manager. “Supervisors have been really great. It was a total team effort.”

# Préparation et réaction à la COVID-19



*Bien que la COVID-19 fut le premier virus contemporain qui a obligé le confinement de milliards de personnes à travers le monde, nous étions prêts à affronter une éventuelle pandémie et nous restons dédiés à la protection de nos clients, de nos communautés et de l'un et l'autre.*

*«L'état de préparation, poursuivi adéquatement, est un mode de vie, et non un programme soudain, spectaculaire.»*

— S.W. Kimball

## Planification des plans d'urgence

La haute direction se rencontre périodiquement pour examiner et mettre à jour les plans d'urgence, qui répondent notamment à l'éventualité d'une pandémie mondiale. Durant les vingt dernières années, nous étions prêts pour le SRAS (2003) et le MERS (2012), deux autres coronavirus. Nous étions également prêts pour la pandémie d'influenza H1N1 (2009), qui a pris fin en 2010, mais continue de circuler en virus grippal saisonnier. Ces plans d'urgence ne sont pas des solutions dites à l'emporte-pièce. Nos plans et nos ressources doivent suivre le développement des communications, des technologies et des processus. Et lorsqu'une crise nous saisit, nous travaillons chaque jour pour en sortir.

## La première alerte

Le 28 janvier 2020, **Laura St-Louis**, Gestionnaire, santé et sécurité au travail, a publié un premier avis à propos de la COVID-19 pour tous les superviseurs sur le terrain. Le premier cas confirmé venait tout juste d'être signalé à Toronto. Dans cet avis, Laura a fourni des mises à jour, de l'information et des liens concernant la surveillance active du déroulement de cette crise.

## La deuxième alerte

Le deuxième avis de Laura, distribué le 28 février 2020, comprenait des mesures de sécurité qui font maintenant partie de nos pratiques quotidiennes : éloignement physique, décontamination des surfaces, partage interdit de matériel domestique, et plus encore. Nous avons déjà organisé des équipes et des mesures d'intervention lorsque l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) a déclaré que la COVID-19 était devenue une pandémie, le 11 mars 2020.

## Déclaration d'urgence

Moins d'une semaine plus tard, le 17 mars 2020, les provinces de l'Ontario et du Québec ont déclaré l'état d'urgence sanitaire et publié leur liste des services essentiels. Bien qu'il y a eu beaucoup d'incertitudes et de nouvelles exigences, nos équipes de soutien et nos commissionnaires sur le terrain ont su vraiment se montrer à la hauteur.

## Technologie

Notre département de TI a pu fournir ordinateurs, téléphones et équipement informatique à une échéance extrêmement brève pour permettre au QG et aux équipes de soutien administratif de travailler sur un réseau sécuritaire. Il y eut beaucoup d'appels de soutien technique lors de ces débuts! Dès lors, le flux de travail a augmenté de plus de 50 % durant toutes les heures de la journée, tous les jours de la semaine. Le nombre de demandes urgentes a augmenté et tous les efforts ont été déployés pour y répondre.

## Priorité à la santé et la sécurité

La taille de notre équipe sur la santé et la sécurité a triplé pour que nos commissionnaires possèdent toute l'information et le soutien dont ils ont eu besoin. Chaque jour, nous avons mené recherche et surveillance. La haute direction fut notifiée régulièrement durant la journée et toute la semaine à propos de l'état des choses. Nous ne pouvons trouver les mots pour exprimer à quel point notre équipe a travaillé fort pour protéger nos commissionnaires.



### Vérifications régulières

Pour vérifier leur état, nous avons contacté régulièrement nos employés qui s'isolèrent en raison de symptômes, qui vécut avec quelqu'un qui présentait des symptômes, ou qui furent identifiés par les directives de la Santé publique comme étant vulnérables. Avec le soutien de tous les départements, nous avons contacté les commissionnaires qui étaient en poste à l'étranger ou qui étaient en voyage pour nous assurer qu'ils étaient de retour à la maison, en sécurité. Le département de la répartition nous a offert un soutien incroyable afin de garder contact avec tous nos employés.

### Le retour au pays

Parmi nos employées qui furent en voyage, **Sgt Julia Henry-Peart**, superviseure de la Section 165, fut enfin de retour au Canada après cinq escales épuisantes depuis Delhi. Elle a écrit : «Merci à vous tous de m'avoir envoyé vos bonnes vibrations et pensées lors de mon arrivée. ELLES ONT FONCTIONNÉ!!! Je suis incapable d'exprimer ma reconnaissance pour tout le monde qui a contribué à rendre mon retour possible... J'ai tellement hâte de vous voir tous!»

### Maintien de la sûreté de nos commissionnaires

Malgré la pénurie nationale d'équipement de protection individuelle (ÉPI), notre département des Services corporatifs et nos équipes du Quartier-Maître (QM) ont collaboré afin de sécuriser des fournitures venant de plusieurs marchands. En travaillant aussi avec l'équipe des Opérations bien-être nouvellement créée, leur objectif était de distribuer des centaines de milliers de masques, de gants, et des provisions de désinfectant aux commissionnaires à travers notre territoire desservi. Les protocoles COVID-19 et les besoins continus d'approvisionnement étaient suivis (et continuent de l'être) dans une base de données.

### Retour au travail

Grâce aux contributions de l'équipe de relations avec les employés et de relations de travail, notre équipe de la SST a adapté et géré les procédures de congés autorisés et de retour au travail spécialement pour la COVID-19, a produit une lettre d'autorisation pour faciliter l'accès aux commissionnaires ayant besoin de traverser la frontière Ontario-Québec, et a développé une FAQ, des conseils de sécurité et d'autres documents de conseil.

### Centre de services aux employés

Notre équipe a trouvé des moyens astucieux pour garantir votre paye rapidement, pour protéger et payer vos avantages d'employés. Notre équipe de la CSE a travaillé en ligne pour continuer à répondre à vos questions et fournir tout le soutien nécessaire.

### Recrutement et formation

Au Québec, nous avons collaboré avec le Bureau de la sécurité privée (BSP) et l'Association provinciale des agences de sécurité (APAS). Bien que l'embauche d'agents de sécurité avec permis temporaire fut autorisée par le gouvernement du Québec durant l'état d'urgence, en Ontario, les tests de permis étaient interdits et les installations de formation aux premiers soins étaient fermées entre mars et juillet 2020. N'étant pas en mesure d'embaucher de nouveaux agents de sécurité durant cette période, nous avons continué de filtrer, de conduire des entrevues virtuelles avec les nouveaux candidats, de les former, et ce, de toutes les manières possibles. Le Cours d'agent de sécurité de Commissionnaires (CSOC de niveau d'entrée) s'est trouvé totalement en ligne. Nous avons négocié une liste d'attente de cours garantis avec Installations Ontario pour permettre à nos candidats de remplir immédiatement les deux premières semaines de formation dès que les restrictions étaient levées. Nous avons aussi adapté tous les modules de leadership pour être en mesure de les offrir en ligne.



### Respect pour nos commissionnaires sur la ligne de front

Tous ces efforts étaient notre façon de montrer à quel point nous considérons les services essentiels fournis par nos superviseurs et nos commissionnaires. Nos gestionnaires d'opérations commerciales, en contact direct avec nos sections et nos clients, étaient particulièrement reconnaissants et impressionnés par le niveau de dévouement qu'ils ont vu sur le terrain. « Nos commissionnaires sur le terrain étaient absolument extraordinaires », disait Gaby Khoury, Gestionnaire principal des opérations commerciales. « Les superviseurs ont été vraiment super. C'était un effort d'équipe total. »

# We LOVE it here!

We would like to submit a kudos for everyone involved in the relocation of our Regional Office in Sudbury to a new, modernized and all-around better location to help better serve our northern clientele.

From the initial relocation call last year from **Bernard Poulin**, Manager Corporate Services, to searching for a new potential location up to and including the final move, there have been many hands involved. The relocation of the Northern Regional Office could not have happened without a few key individuals who played an important role.

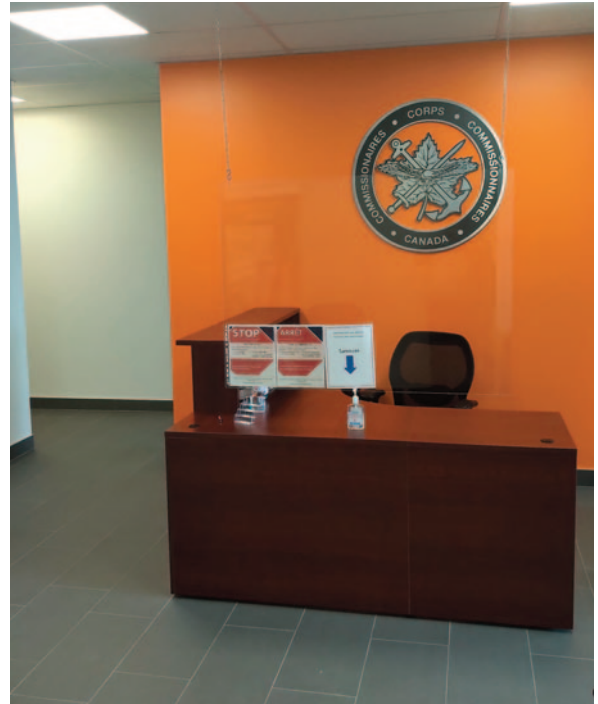
From day one, **Roch Lemieux**, Corporate Services Fleet and Facility Coordinator, worked on finding us the perfect location as well as helping design, furnish and coordinate every step of this process. His vision and dedication to his job not only helped us move into a more suitable and professional location, but we are grateful that he personally came up to Sudbury to help oversee and coordinate the move.

The many challenges that come with moving an entire Regional Office while still maintaining operations are significantly increased when it is being done from over 450 km away, but Roch had his finger on the pulse and kept things moving efficiently.

We would also like to thank **Doug Ware**, Manager IT & Telecommunications Services, and **Chris Amos**, Senior Systems Administrator, who have provided us the tools we need to succeed in this ever-changing technological world.

What makes this more special is that despite the challenging times we are going through with the pandemic, Doug and Chris pulled themselves away from the safety and security of their homes to come up here and “connect” us to HQ like never before. Your efforts and dedication are greatly appreciated and we are truly thankful to have such a skilled and knowledgeable team to assist us when called upon.

To the many other **HQ staff and managers** who have helped make this happen, whether they are approval of expenses and plans, up to and including the



negotiation process, without all of you this could not have happened. To continue with this process during a pandemic takes true teamwork.

Finally, to the **executive team and the board** who saw enough potential in the north to approve an enormous change such as this and for all your insights and approval, to you we say thank you.

We will work diligently to ensure that the North will continue to grow and become the premier security service of the region.

Signed,  
**Herb Cashmore**, Regional Manager, Northern Region  
**Eric Vaillancourt**, Client Services Supervisor  
**Melanie Friel**, Field Services Coordinator  
**Thomas Flake**, Fingerprinting, Background Screening and Recruiting

**Note:** The new office is located at 860 LaSalle Blvd., Unit 102, Sudbury, ON, P3A 1X5. The phone number is 705-673-2005.



# C'est GÉNIAL, ici !

Nous aimerions soumettre un laurier pour tous les gens impliqués dans le déménagement de notre Bureau régional à Sudbury. Pour mieux servir notre clientèle du Nord, nous sommes maintenant dans un nouvel et meilleur emplacement beaucoup plus moderne.

De l'appel de déménagement de **Bernard Poulin**, Gestionnaire des services corporatifs, l'année dernière à la recherche d'un nouvel emplacement potentiel, jusqu'au déménagement final inclus, il y a eu beaucoup de mains impliquées. Le déménagement du Bureau régional du Nord n'aurait pas pu se réaliser sans quelques personnes clés qui ont joué un rôle important.

Dès le premier jour, **Roch Lemieux**, Coordonnateur des services aux installations et de la flotte, a cherché le lieu parfait en plus d'aider à développer, coordonner et meubler chaque étape du processus. Sa vision et son dévouement pour son emploi n'ont pas seulement aidé à déménager dans un lieu plus convenable et professionnel, nous sommes reconnaissants qu'il s'est déplacé personnellement à Sudbury pour aider à encadrer et coordonner le déménagement.

Les multiples défis qui accompagnent le déménagement d'un bureau régional entier, en même temps de poursuivre les opérations, sont significativement accrus lorsque le tout se fait à une distance de plus de 450 kilomètres. Malgré cela, Roch avait en tout temps connaissance de la situation et a permis aux choses d'avancer rapidement.

Nous aimerions également remercier **Doug Ware**, Gestionnaire des TI et services télécommunications, et **Chris Amos**, Administrateur sénior - systèmes informatiques, qui nous ont fourni les outils dont nous avons besoin pour réussir dans ce monde technologique qui change constamment.

Ce qui rend leur aide encore plus spéciale est le fait qu'ils se sont tirés hors de la sûreté et de la sécurité de leurs maisons pour venir nous « connecter » au QG, malgré les temps difficiles que nous traversons en raison de la pandémie. Vos efforts et votre dévouement sont grandement appréciés et nous sommes véritablement reconnaissants d'avoir une équipe si qualifiée et compétente pour nous soutenir quand nous en avons besoin.



À tout le personnel et aux gestionnaires du QG qui ont aidé à cette réalisation, que ce soit grâce à l'approbation des dépenses, des plans ou de l'aide au processus de négociation, sans vous rien n'aurait été possible. Continuer un tel processus durant une pandémie n'est possible que par un vrai travail d'équipe.

Finalement, à l'équipe de direction et au conseil exécutif qui ont vu assez de potentiel dans le Nord pour autoriser un changement aussi énorme que celui-ci, et pour toutes leurs bonnes idées et autorisations, merci. Nous travaillerons diligemment pour assurer la croissance du Nord et devenir le meilleur service de sécurité de la région.

Signé,

**Herb Cashmore**, Gestionnaire régional, région du Nord  
**Éric Vaillancourt**, Superviseur des services à la clientèle  
**Mélanie Friel**, Coordonnatrice des services sur le terrain  
**Thomas Flake**, Services d'empreintes digitales et de vérifications des antécédents / recrutement

**Notez :** Le nouveau bureau est situé au 860, boulevard LaSalle, bureau 102, Sudbury, ON, P3A 1X5.  
 Le numéro de téléphone est 705-673-2005.

# Use of Force candidates needed in Windsor

# Candidats recherchés à Windsor pour formation au recours à la force



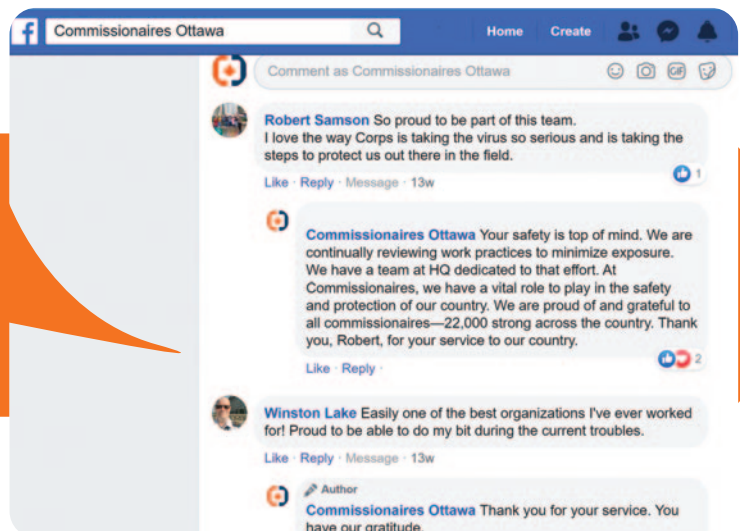
There are great opportunities in Windsor right now: Use of Force candidates are needed immediately! You need only two things to apply: a valid guard licence and physical agility. We'll train you in self-defence and de-escalation techniques.

Il y a de bonnes opportunités à Windsor maintenant : nous avons besoin de candidats pour une formation au recours à la force immédiatement! Vous avez besoin de deux choses seulement : un permis d'agent de sécurité valide et votre agilité physique. Nous vous formerons en techniques d'autodéfense et de désescalade.

Want an extra \$100-\$400 in your wallet? Our referral program offers many levels of incentives. Register on the Employee Intranet now: <https://www.commissionaires-ottawa.on.ca/intranet/wagesbenefits-2/referral-program/>

Vous aimeriez de 100 \$ à 400 \$ de plus dans vos poches? Notre programme de recommandations offre plusieurs niveaux d'avantages. Inscrivez-vous sur l'Intranet des employés maintenant : <https://www.commissionaires-ottawa.on.ca/intranet/salairesavantages-sociaux/programme-de-recommandations/?lang=fr>

## Feedback from social media





**OTTAWA SOUTH  
DENTURE CLINIC**

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

**ESC CSE**

**Employee Service Centre  
Centre de service des employés**

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

**HUB HKMB**

**SPECIALISTS  
WHO  
UNDERSTAND  
YOUR BUSINESS**

**P**roviding 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

**Savings today,  
peace of mind  
tomorrow ...**

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

Enjoy rates exclusive to employees of The Commissionaires 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.

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

Getting a quote just became easier!

- ▶ 1-888-476-8737
- ▶ [thepersonal.com/commissionaires](http://thepersonal.com/commissionaires)

Demander une soumission, plus facile que jamais!

- ▶ 1 888 476-8737
- ▶ [lapersonnelle.com/commissionaires](http://lapersonnelle.com/commissionaires)



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

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

  
**thePersonal**  
Home and Auto Group Insurer



 **COMMISSIONAIRES**  
TRUSTED - EVERYDAY - EVERYWHERE



  
**laPersonnelle**  
Assureur de groupe auto et habitation

The right fit.

La bonne combinaison.



**SUIVEZ-NOUS ! FOLLOW US:**  
[www.Facebook.com/CommissionairesOttawa](http://www.Facebook.com/CommissionairesOttawa)





# Veterans' House construction has soldiered on during the pandemic



During a recent virtual Town Hall meeting organized by the Multifaith Housing Initiative (MHI), Executive Director **Suzanne Le** provided an update about Veterans' House: the Andy Carswell Building.

Construction has continued despite the COVID-19 pandemic; however, there have been a few unavoidable delays to ensure everyone's safety. Originally scheduled to open during Remembrance Week in 2020, the new projected completion time frame is January 2021.

As previously reported in *Communiqué*, Veterans' House is a unique community housing initiative where 40 homeless or at-risk veterans will have access to support services provided by the MHI and its partner agencies.

Three storeys tall, the building is based on a new community housing model called "Housing First," which offers essential services on site. Veterans' House will also support future tenants by recognizing and considering their military backgrounds and culture through the services they will provide.

Although Commissionaires Ottawa Group (*Commissionaires Ottawa* and ComNet Networks and Security Inc.) donated \$100,000 to assist homeless veterans in need and \$400,000 to help finance this project thus far, there are other ways commissionaires can help. The organization Soldiers Helping Soldiers is looking for volunteers with military backgrounds to contribute to the support programs being developed for Veterans' House.

To learn more about how you can help, visit the websites of MHI and Soldiers Helping Soldiers:

<https://www.multifaithhousing.ca/veterans-house.html>

<https://soldiershelpingsoldiers.ca/>



# Comme un soldat en mouvement, la construction de la Maison des vétérans s'est poursuivie pendant la pandémie

L'état des choses concernant le projet de la Maison des vétérans : Immeuble Andy Carswell a été présenté lors d'une récente assemblée publique virtuelle organisée par l'Initiative multiconfessionnelle sur l'habitation (IMH).

La directrice générale de l'organisme, **Suzanne Le**, a informé tous les auditeurs que la construction s'est poursuivie malgré la pandémie de la COVID-19. La réalisation du projet était initialement prévue pour la semaine du Souvenir 2020, pourtant quelques retards inévitables pour assurer la sécurité de tous l'ont repoussée jusqu'au janvier 2021.



L'initiative de la Maison des vétérans est née d'une vision communautaire unique où 40 vétérans sans-abri ou à risque de le devenir pourront bénéficier de services et de soutien en santé et en santé mentale, fournis par l'organisme IHM et par ses agences partenaires.

Immeuble de 3 étages, la Maison des vétérans est la première incarnation d'un nouveau modèle d'aide aux sans-abris appelé « Housing First » (priorité au logement). Ce modèle donne accès aux vétérans des services essentiels sur place, tout en reconnaissant leur formation et culture militaire.

Bien que le Groupe Commissionnaires Ottawa (*Commissionnaires Ottawa* et ComNet réseaux et sécurité inc.) se soit impliqué avec un don de 100 000 dollars pour aider directement les vétérans sans-abri et 400 000 dollars vers le financement du projet, il y d'autres manières d'apporter une aide. L'organisme Soldats dans la rue cherche des bénévoles ayant de l'expérience militaire pour contribuer aux services de soutien prévus pour la Maison des vétérans.



Si vous souhaitez vous impliquer, veuillez visiter les sites web de l'IMH et de Soldats dans la rue :

<https://www.multifaithhousing.ca/veterans-house.html>

<https://soldiershelpingsoldiers.ca/fr/>

## DID YOU KNOW?

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



## SAVIEZ-VOUS ?

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

# BEST OF THE BEST KUDOS

## Supporting healthcare heroes

All commissionaires at Section 181, Elisabeth Bruyère Continuing Care, Ottawa: Elisabeth Bruyère Continuing Care encompasses two hospitals and two nursing residences that have been actively dealing with cases of COVID-19. Our commissionaires have been on the front lines working with onsite employees to safeguard, maintain order and ensure proper screening measures. Without complaint, our commissionaires worked overtime shifts to meet additional and evolving requirements. With professionalism and respect, they have helped expedite medical response by efficiently escorting emergency personnel to those most vulnerable. Our commissionaires have also



monitored vehicles belonging to healthcare staff free of charge. Section 181 has gone above and beyond the expectations of our client and continues to perform to the highest standards day in and out.

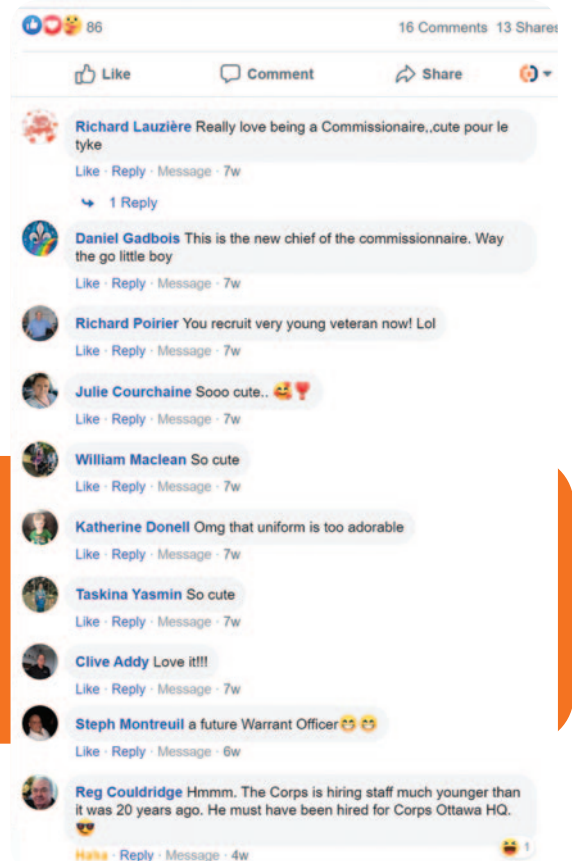
## Feedback from social media



Commissionaires Canada  
May 10  
Thank you, moms. #HappyMotherDay

## Recognition from the Prime Minister

Section Supervisor MWO Leah Mammoletti and Cmres Moustapha Ali and Fabien Lehoux, Section 40A, Mary Pitt Centre, 100 Constellation Drive, Ottawa: Prime Minister Justin Trudeau recently attended a VIP meeting at Mary Pitt Centre, which required additional planning and coordination between security guards and the PM's security team. A security advisor for the City of Ottawa sent a message to thank our commissionaires, who were tasked with controlling access and maintaining flow throughout the building so the Prime Minister could move efficiently. In his note, the security advisor said he was "very impressed" with how MWO Leah Mammoletti and Cmres Moustapha Ali and Fabien Lehoux conducted themselves as well as understood and adapted to their newly assigned responsibilities. He said, "They represented Commissionaires with a high degree of professionalism, which in turn reflected positively on the City of Ottawa and made the event a success." Prime Minister took a few moments to personally thank them for their work providing an essential service.





# CRÈME DE LA CRÈME LAURIERS

## Soutien aux héros de la santé

Tous les commissionnaires de la Section 181, Soins continus Élisabeth Bruyère, Ottawa : Les Soins continus Élisabeth Bruyère comprennent deux hôpitaux et deux résidences à soins infirmiers qui doivent activement faire face à des cas de COVID-19. Nos commissionnaires ont travaillé sur ces lignes de front avec les employés sur place pour protéger les résidents, maintenir l'ordre et assurer le respect des dispositions de contrôle. Sans aucune plainte, nos commissionnaires ont travaillé des quarts supplémentaires pour répondre aux nouvelles exigences en développement. Avec professionnalisme et respect, ils ont aidé à accélérer les réponses médicales en accompagnant le personnel d'urgence vers les plus vulnérables. Nos commissionnaires ont aussi surveillé les véhicules du personnel de la santé gratuitement. La Section 181 a dépassé toutes les attentes de notre client et continue d'atteindre les plus hauts standards chaque jour et nuit.



## Reconnaissance du premier ministre

Superviseure de la section Adjum Leah Mammoletti et Cmres Moustapha Ali et Fabien Lehoux, Section 40A, Centre Mary Pitt, 100, promenade Constellation, Ottawa : Récemment, le premier ministre Justin Trudeau a assisté à une rencontre VIP au Centre Mary Pitt de la ville d'Ottawa, qui a nécessité une planification et une coordination plus poussées entre les agents de sécurité en place et l'équipe de sécurité du premier ministre. Un conseiller en sécurité pour la Ville d'Ottawa a envoyé un message pour remercier nos commissionnaires, qui étaient chargés de contrôler l'accès et la circulation à travers l'édifice pour faciliter le déplacement du premier ministre. Dans son message, il s'est dit impressionné par les actions d'Adjum Leah Mammoletti et Cmres Moustapha Ali et Fabien Lehoux. Nos commissionnaires se sont adaptés rapidement aux nouvelles responsabilités. « Ils ont représenté Commissionnaires avec un haut degré de professionnalisme, ce qui a fait briller la ville d'Ottawa et qui a assuré le succès de l'événement », a affirmé le conseiller en sécurité. Le premier ministre a pris quelques moments pour les remercier personnellement pour la fourniture d'un service essentiel.

## Commentaires des médias sociaux



## BEST OF THE BEST KUDOS

### Even under pressure

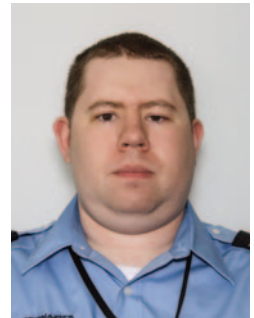
**Cmre Ben Smith, Section 23, Lester B. Pearson Building, Ottawa:** When Cmre Ben Smith was told to let people on his construction site without security clearance, he called his security manager, who said otherwise. For two hours, Ben kept a non-approved group from entering the site, while dealing with pressures from the project's managers and workers. After the group's approval, Ben made sure that they followed safe practices, as they could not have gotten a security briefing beforehand. Even under pressure, Ben maintained a high security standard on the site. When Cpl Tristant Schnurr recommended Ben to us, he added that Ben accomplished "outstanding work."

### Fantastic efforts

**WO Charles (Hughie) Carroll, Section 73, Garrison Petawawa, Petawawa :** Our client wrote, "WO (Hughie) Carroll has done tremendous work at Garrison Petawawa to date, particularly ensuring along the lines of safety in the RHU [Residential Housing Unit] areas and Garrison proper. WO Carroll has an excellent, calm and firm approach when interacting with Garrison members concerning infractions. Hughie consistently ensures he takes sufficient time to ensure all Garrison members are aware of the Administrative Instructions concerning By-Law Enforcement, interacts well with each person utilizing great two-way communications, and counsels and advises all Garrison members in a friendly manner. WO Carroll's fantastic efforts have made areas around the RHU and Garrison safe for all families. Garrison has received many accolades concerning safety in the RHU and garrison roads. Both the By-Law Officer and the Housing Officer have developed an excellent rapport, and have worked together when resolving issues related to the RHU and Garrison on behalf of the Garrison, Chain of Commands. Hughie, on behalf of all Section 73 Cmre's, thank you for all the great work as the Garrison By-Law Officer. Your daily efforts are greatly appreciated."

### Swift and precise work

**Cmre Mark Couture, Section 12, Rideau Hall, Ottawa:** Cmre Mark Couture was commended for his "amazing work" and "swift and precise work with the camera" while supporting a member of the RCMP. The supervisor said he was able to "make a decision if we could proceed", based on details being assessed carefully. He said that Mark was aware of his surroundings and because of his work, they were able to "keep the continuity of the evidence" and continue the investigation in a safe manner. The supervisor wanted to thank our commissionaire and give her "a kudos on a great team effort." He concludes, "In my books this is excellent work and should be brought to his attention."



### A rare gem

**Cmre Valérie Émond-Cadieux, Section 2, Terrasses de la Chaudière, Gatineau :** A senior auditor expressed her gratitude for the "exceptional client service" that Cmre Valérie Émond-Cadieux provided during the dozen or more times she interacted with her to facilitate access for various consultants and students. She addressed the note directly to Valérie, writing, "Each time, you are not only incredibly professional and knowledgeable, but you are also very kind. You are a true pleasure to interact with and you give our consultants, students and new staff a great first impression of our department. It is clear that you take your job seriously to ensure that the work is done properly, and everyone's questions are answered. What I also appreciate is that even if you have been asked a question a million times, you never let on and you take the time necessary to provide the information that they need with patience and grace. Although I am still fairly new to PCH, I have worked in the public service for many years and can honestly say that your level of professionalism and kindness is a rare gem!"

## Même sous pression

**Cmre Ben Smith, Section 23, Lester B. Pearson, Ottawa :** Lorsque l'on a dit à Cmre Ben Smith de laisser entrer des gens sur son chantier sans habilitation de sécurité, Ben a appelé son superviseur, qui a ensuite démenti cette rumeur. Ben a ensuite empêché un groupe non approuvé d'entrer dans son chantier pendant deux heures, en résistant à la pression exercée par des travailleurs et des responsables de projet. Après l'approbation de sécurité du groupe en question, Ben s'est assuré qu'il suivait des pratiques sécuritaires, étant donné qu'il était improbable que ce groupe ait reçu des consignes de sécurité préalablement. Même sous pression, Ben a maintenu un haut standard de sécurité sur son chantier. Cpl Tristant Schnurr, en nous recommandant Ben, ajoute que Ben a accompli un « excellent travail ».

## Effort fantastique

**WO Charles (Hughie) Carroll, Section 73, Garnison Petawawa, Petawawa :** Notre client a écrit : « l'Adjudant (Hughie) Carroll a accompli un travail phénoménal à la Garnison Petawawa jusqu'à maintenant, particulièrement en assurant les lignes de sûreté dans les aires d'UL [Unité de logements] et dans la garnison. Concernant les infractions, l'Adjudant Carroll a une approche excellente, calme et ferme lors de ses interactions avec les membres de la garnison. Hughie s'assure constamment de prendre suffisamment de temps pour s'assurer que tous les membres de la garnison soient au courant des Instructions administratives concernant l'application des règlements, interagit convenablement avec chaque personne en utilisant une excellente communication réciproque, et conseille tous les membres de la garnison de manière amicale. Les fantastiques efforts de l'Adjudant Carroll ont permis de rendre plus sûres les zones d'UL et de la garnison pour toutes les familles. La garnison a reçu plusieurs distinctions concernant la sûreté pour les routes traversant les UL et la garnison. L'Agent des règlements et l'Agent du logement ont développé un excellent rapport, et ont travaillé ensemble lors de la résolution de problèmes liés aux UL et à la garnison au nom de la Garnison et la Chaîne de Commandements. Hughie, au nom de toute la section 73 de Commissionnaires, merci pour tout le travail formidable en tant qu'Agent d'application des règlements de la garnison. Vos efforts quotidiens sont grandement appréciés. »

## Un travail rapide et précis

**Cmre Mark Couture, Section 12, Rideau Hall, Ottawa :** Cmre Mark Couture fut félicité pour son « travail remarquable » et son « travail précis et rapide avec la caméra » en même temps de soutenir un membre de la GRC. Le superviseur a dit qu'il fut capable de « décider si nous pouvions procéder » en se fondant sur les détails évalués attentivement. Il a aussi mentionné que Mark fut conscient de son environnement immédiat et grâce à son travail, ils furent capables de « garder la permanence de la preuve » et de continuer l'enquête d'une manière sûre. Le superviseur a aussi voulu remercier notre commissionnaire et lui donner « un bravo pour un formidable effort d'équipe. » Il conclut en disant : « à mon avis, c'est un travail excellent que l'on devrait porter à son attention. »

## Une perle rare

**Cmre Valérie Émond-Cadieux, Section 2, Terrasses de la Chaudière, Gatineau :** Une auditrice exécutive a exprimé sa reconnaissance pour le « service à la clientèle exceptionnel » qu'a fourni Cmre Valérie Émond-Cadieux lors de ses douzaines d'interactions avec elle pour faciliter l'accès des étudiants et des conseillers au bâtiment. Elle a adressé une note directement à Valérie : « À chaque fois, vous êtes non seulement incroyablement professionnelle, mais aussi très gentille. C'est un vrai plaisir d'interagir avec vous, et vous donnez une formidable première impression de notre département aux consultants, étudiants et nouveaux employés. Il est clair que vous prenez votre emploi au sérieux pour vous assurez que le travail soit fait bien fait et que toutes les questions soient résolues. Ce que j'apprécie aussi est le fait que même si une question vous est posée un million de fois, vous ne le faites jamais savoir et vous prenez le temps nécessaire pour fournir l'information qu'ils ont besoin avec patience et grâce. Bien que je sois relativement nouvelle au PCH, j'ai travaillé dans le secteur public depuis plusieurs années et je peux dire honnêtement que votre niveau de professionnalisme et d'amabilité est une perle rare! »



## BEST OF THE BEST KUDOS

### Discipline and dedication

**Cmre Naveed Shahzada, Section 91, Riverside Gate Residences, Ottawa:** The head concierge at Riverside Gate does not get to interact directly with Cmre Naveed Shahzada, but wanted to take the time to ensure that Naveed was thanked and management was aware of his discipline and dedication. An incident required the intervention of our commissionaire, during which time it was witnessed Naveed “handled himself professionally, maintained his composure and did exactly what we have laid out as policy. This included documenting the incident and his involvement.” He adds, “It was a job well done!”

### Civic duty fulfilled

**Cmre Tara Leskie, Section 73, Petawawa:** When Cmre Tara Leskie was on her way to her shift, she witnessed a big accident on the road. A car moved onto the road and struck a motorcycle which was driving at a good speed. Tara immediately responded and took control of the situation: she examined the injured person, completed a scene survey and managed traffic under the hot sun until emergency personnel arrived on the scene. When they arrived, she briefed them on the situation and went to her shift. Tara’s shift supervisor thanked her for “doing her civic duty.”

### Essential support in investigation

**Cmre Yannick Mousseau, Section 8, Department of Justice Canada, Ottawa:** Cmre Yannick Mousseau, console operator, recently provided excellent support to the Ottawa Police Service who were investigating a cycling accident. The incident was captured by one of our security cameras and police came to view the footage. Yannick was able to show the recording clearly, multiple times and without any problem to police officers: he had prepared the footage in advance, knowing it would help the investigation. Yannick’s proactive judgment and technical abilities provided the police officers with a well-organized and efficient approach to completing their investigation.

### Worthy commendation



**Cmre Chantal Etehadiseradj, Section 16, DND, Ottawa:** Cmre Chantal Etehadiseradj’s immediate supervisor at her post at the Canadian Joint Operations Command (CJOC J2) contacted us to express how much the unit appreciates her support and contributions. “In addition to her duties of escorting and delivering the morning reading material to the Command Staff, she assists with visitor requests and security clearances. She is always willing to assist the CJOC J2 team with enthusiasm and professionalism.” Our client goes on to describe how Chantal provided essential services when the unit went down to minimum personnel due to COVID-19 safety measures, which allowed essential tasks to continue uninterrupted. The team recognized her efforts by presenting her with the CJOC RSM commemorative coin. He adds, “I am proud to work with a member that makes so much effort to support the CAF and CJOC family. She is a credit to the Commissionaires service.”

### A model commissionaire

**Cmre Wais-Sigad Gouled, Section 91 spare, Gatineau:** Dispatcher Rachel Kelly submitted a kudo for Cmre Wais-Sigad Gouled to shine the light on his exceptional dedication and reliability. Rachel said, “He has never turned me down for shifts. He is always ready to help, whether it’s 0100 in the morning, 0200 or even 0400 in the morning. This commissionaire gets up and fills any shifts we give him, even one-man posts and last-minute shifts. He is an incredible model for Commissionaires—an extraordinary guard.”

### Did you know?

You can nominate a deserving commissionaire by emailing us at [communications@commissionaires-ottawa.on.ca](mailto:communications@commissionaires-ottawa.on.ca).

## Discipline et dévouement

**Cmre Naveed Shahzada, Section 91, Résidences Riverside Gate, Ottawa :** Le concierge en chef des Résidences Riverside Gate ne peut interagir directement avec Cmre Naveed Shahzada, mais a voulu prendre le temps de s'assurer de remercier Naveed et que la gestion soit au courant de son dévouement et de sa discipline. Un incident a requis l'intervention de notre commissionnaire, durant lequel il a été constaté que Naveed « s'est comporté professionnellement, a gardé son sang-froid et a exactement accompli ce que nous avons établi comme règles. Ceci inclus la documentation de l'incident et sa participation. » Il ajoute, « c'était un travail bien fait! »

## Devoir citoyen accompli

**Cmre Tara Leskie, Section 73, Petawawa :** Lorsque Cmre Tara Leskie était en chemin vers son quart de travail, elle a vu un grave accident sur la route. Une moto allant à une bonne vitesse a percuté une automobile qui s'avançait sur la voie. Tara a immédiatement pris le contrôle de la situation en faisant une enquête de sécurité sur place et en redirigeant la circulation, après avoir examiné les gens impliqués dans la situation. Elle a géré la scène durant une longue période de temps, sous la chaleur du soleil, jusqu'à ce que la police et le personnel d'urgence arrive. À leur arrivée, elle les a informés de la situation avant d'aller travailler. Le superviseur de Tara l'a remercié pour « avoir accompli son devoir citoyen ».

## Soutien essentiel à une enquête

**Cmre Yannick Mousseau, Section 8, Ministère de la Justice Canada, Ottawa :** Cmre Yannick Mousseau, opérateur de console, a récemment fourni un excellent soutien au service de police d'Ottawa, qui enquêtait à propos d'un accident de vélo. L'incident a été capturé par une de nos caméras de sécurité, et la police est venue consulter l'enregistrement. Yannick a pu clairement montrer la séquence de l'accident plusieurs fois et sans aucun problème aux policiers : il avait préparé le tout en avance, en sachant que cette séquence pouvait aider l'enquête. Le jugement proactif et les connaissances techniques de Yannick ont pu fournir aux policiers une approche bien organisée et efficace qui les a concrètement aidés à compléter leur enquête.

## Digne éloge

**Cmre Chantal Etehadiseradj, Section 16, DND, Ottawa :** Le superviseur immédiat de Cmre Chantal Etehadiseradj nous a contacté pour exprimer la reconnaissance du Commandement des opérations interarmées du Canada (COIC J2) pour son soutien et ses contributions. « En plus de remplir ses devoirs d'accompagnement et de livraison du matériel de lecture au personnel de commandement, elle aide les demandes de visiteurs et les autorisations de sécurité. Elle est toujours prête à aider notre équipe avec enthousiasme et professionnalisme ». Notre client continue à décrire comment Chantal a fourni des services essentiels lorsque l'équipe s'est réduite à un minimum de personnel en raison de mesures de sécurité liées à la COVID-19, ce qui a permis la réalisation de tâches essentielles sans interruption. L'équipe a reconnu ses efforts en lui présentant une pièce commémorative RSM COIC. Le superviseur ajoute : « Je suis fier de travailler avec un membre qui fait autant d'efforts pour soutenir les FAC et la famille du COIC. Elle est la fierté du service Commissionnaires ».

## Un commissionnaire modèle

**Cmre Wais-Sigad Gouled, remplaçant de la Section 91, Gatineau :** La répartitrice Rachel Kelly a soumis un laurier pour souligner le dévouement et la fiabilité exceptionnels de Cmre Wais-Sigad Gouled. Il ne refuse jamais de quart de travail. Il est toujours prêt à aider, quelle que soit l'heure : il se lève sans problème à une heure du matin, à deux heures du matin ou à même quatre heures du matin. Il prend en charge tous les quarts de travail possibles, même les postes à un seul garde et les postes de dernière minute. Il est un modèle pour Commissionnaires : il montre une fiabilité exemplaire.

## Camaraderie à l'aéroport Jack Garland

**Sgt Martin Durkin et les commissionnaires de la Section 72, Aéroport Jack Garland, North Bay :** Nos commissionnaires à l'aéroport Jack Garland sont au centre d'un fort et productif esprit de camaraderie. Ils travaillent de concert avec différents locataires et entreprises pour contribuer à la sécurité et l'efficacité des vols. Les commissionnaires en place veillent à la sécurité des agents de bord, et les agents de bord s'occupent bien des agents de filtrage. Pour ne citer qu'un seul exemple, Jocelyne, la gestionnaire de territoire d'une compagnie d'entretien, a fourni récemment des équipements de protection individuelle à tous les commissionnaires en place. Jocelyne a ajouté à son geste des mots encourageants : « Nous devons être solidaires, surtout en ce moment. Votre compagnie prend toujours soin de nous, alors je veux rendre la pareille. Nous travaillons bien ensemble ».

## BEST OF THE BEST **KUDOS**

### **Camaraderie at the Jack Garland Airport**

**Sgt Martin Durkin and Section 72 commissionaires, Jack Garland Airport, North Bay:** Our commissionaires at the Jack Garland Airport share a strong and productive spirit of camaraderie, working closely with tenants and companies to keep the flights moving safely and efficiently. Commissionaires are looking out for flight attendants, and flight attendants are looking out for security screeners. As but one example, the area manager for a janitorial company, Jocelyne, shared some PPE supplies. "During this time, we all have to stick together," said Jocelyne. "Your company is always looking after us, so I want to return the favour. Our two companies work well together here."

### **Teamwork**

**Cmre Mario Danis, Section 72, Jack Garland Airport, North Bay:** A traveller about to depart from North Bay needed to make arrangements for parking at the airport. The parking system is managed by the City of North Bay and there are different parking and payment options. Given that he only speaks French, the traveller needed the assistance of an interpreter and turned to a commissionaire for assistance. When the traveller returned a month later, the commissionaire on shift did not speak French. Our commissionaire called Cmre Mario Danis at home to ask if he could help, which he did without hesitation even though it was his day off. During 25 minutes of back-and-forth exchanges by speakerphone, the three of them resolved the situation and the traveller left satisfied. Mario is known for his motto: teamwork. This situation certainly reflects it.

### **Patience and professionalism**

**Capt. Linda Plourde and Section 2 commissionaires, PWGSC, Gatineau:** During a conference meeting, Capt. Linda Plourde received kudos from Canadian Heritage for all the good work commissionaires have done since the start of the pandemic crisis. Commissionaires working at the Terrasses de la Chaudière complex have shown patience and professionalism when answering questions from visitors and employees. Commissionaires on each floor and in the loading dock have also shown excellent and professional conduct. Claude Leblanc, Business Operations Manager, says, "Good work and congratulations to all team members! Thank you for all your efforts during these difficult times."

### **Reliable, consistent**

**Commissionaires deployed to support Chartwell Cité-Jardin retirement residence during COVID-19, Gatineau:** During the pandemic, teams of commissionaires were deployed to help support local retirement residences. An area manager for the Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais shared feedback from the owner of Chartwell Cité-Jardin retirement residence about our commissionaires. The owner expressed his gratitude and congratulated commissionaires for their excellent work. He emphasized his satisfaction with services provided and he was "very, very happy with the deployed guards. They are doing a super job." He also wanted to know if it was possible to keep the same team moving forward. Great work!

### **COVID-19 infection prevention**

**Cmre Robert Hopkinson, Section 127, Public Safety Canada, Ottawa:** A Public Safety Canada director recently sent a thank you note to HQ. She mentioned in her message that Cmre Robert Hopkinson fulfilled his duty by challenging an employee that wanted to take office supplies home. Taking supplies from the office was forbidden by the current protocols, because it could lead to an increased infection risk. The director then wrote, "On behalf of the security team at Public Safety, we'd like to thank you all and we appreciate your diligent front-line work during this time. [...] Thank you and keep up the good work."

### **High level of professionalism**

**Cmre Joanne Croisetière, Section 57, Science and Parliamentary Infrastructure Branch, Ottawa:** When a group of people arrived on Parliament Hill to record a video, Cmre Joanne Croisetière intercepted them as they walked towards the west side near the Canadian Police and Peace Officer's Memorial. Joanne greeted the group and explained the security situation in a professional manner. She then helped them connect with construction security personnel. Joanne also reminded them about site access rules to ensure their safety during filming.



## Le travail d'équipe

**Cmre Mario Danis, Section 72, Aéroport Jack Garland, North Bay :** Sur le point de quitter North Bay, un voyageur avait des difficultés à régler la planification et la facture pour le stationnement à l'aéroport. Le système de stationnement est géré par la ville de North Bay et il y a plusieurs options. Étant donné qu'il parlait seulement français, le voyageur avait besoin d'un interprète et il s'est fié à l'un de nos commissionnaires. Lors de son retour un mois plus tard, le commissionnaire en poste ne parlait pas français. Notre commissionnaire a appelé Cmre Mario Danis à la maison pour lui demander s'il pouvait aider. Mario a pu prendre la situation en charge sans hésitation, même durant son jour de congé. Durant 25 minutes de va-et-vient dans les deux langues à travers le haut-parleur du téléphone, la situation s'est résolue entre les trois personnes et le voyageur a quitté satisfait. Mario est connu pour sa devise : le travail d'équipe. Pour cette situation, c'est particulièrement vrai.

## Patience et professionnalisme

**Capt Linda Plourde et les commissionnaires de la Section 2, PWGSC, Gatineau :** Lors d'une rencontre-conférence, Capt Linda Plourde a reçu des lauriers de la part de Patrimoine Canada pour le bon travail que nos commissionnaires en poste au complexe Terrasses de la Chaudière ont accompli depuis le début de la crise de pandémie. Notre client a mentionné la patience et le professionnalisme des commissionnaires, qui, de plus, ont montré de l'initiative pour répondre aux questions des visiteurs et des employés. Les commissionnaires sur chaque étage et qui s'occupent des livraisons pour chaque département ont aussi fait preuve d'une conduite excellente et professionnelle. Claude Leblanc, Gestionnaire des opérations commerciales, dit « beau travail et félicitations à toute l'équipe! Je tiens à vous remercier de tous vos efforts durant cette période difficile. »

### Saviez-vous ? Did you know?

Communiqué est disponible en format mobile sur l'Intranet des employés !

A mobile-friendly version of Communiqué is available on the Employee Intranet!

## Fiable, uniforme

**Les commissionnaires déployés à la résidence pour retraités Chartwell Cité-Jardin pendant la COVID-19, Gatineau :** Des équipes de commissionnaires ont été déployés pour aider à soutenir des résidences pour retraités locaux pendant la pandémie. Un chef de secteur du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais a offert un commentaire du propriétaire de Chartwell Cité-Jardin en ce qui concerne les commissionnaires en place. Le propriétaire y a exprimé sa reconnaissance et a félicité nos commissionnaires pour leur excellent travail. Le propriétaire a dit qu'il était « vraiment, vraiment content des agents déployés. Ils font un super travail ». Le service est si satisfaisant que le propriétaire a ajouté qu'il ne désire aucun agent supplémentaire. Il veut même savoir s'il peut garder la même équipe en place. Bravo!

## Prévention d'infection à la COVID-19

**Cmre Robert Hopkinson, Section 127, Sécurité publique Canada, Ottawa :** Une directrice de Sécurité publique Canada a envoyé récemment un message de reconnaissance au QG. Elle mentionne dans son message que Cmre Robert Hopkinson a rempli son devoir en empêchant un employé de prendre du matériel de bureau en temps de pandémie. Les protocoles en place avaient interdit d'amener chez soi ce matériel en raison d'un risque d'infection élevé. Non seulement Robert a exercé ses responsabilités, mais a empêché de possibles infections. La directrice a ensuite écrit : « Au nom de l'équipe de sécurité, ici à Sécurité publique, nous aimerions vous remercier et nous apprécions votre diligent travail sur les lignes de front ces temps-ci. ... Merci et continuez votre beau travail. »

## Professionnalisme de haut calibre

**Cmre Joanne Croisetière, Section 57, Direction générale de la science et de l'infrastructure parlementaire, Ottawa :** Lorsqu'un groupe de personnes est arrivé sur la Colline du Parlement pour enregistrer une vidéo, Cmre Joanne Croisetière l'a intercepté quand il s'est déplacé vers le côté ouest, proche du Monument commémoratif des policiers et agents de la paix. Joanne a accueilli le groupe et lui a expliqué d'une manière professionnelle la logistique de sécurité de la situation. Elle l'a ensuite aidé à contacter le personnel de sécurité du chantier. Joanne a aussi rappelé au groupe les règles d'accès au site pour garantir leur sécurité lors de leur tournage.

# Why did I panic-buy toilet paper?



Did you ever play the telephone game as a child? Sit in a circle and whisper from ear to ear. At some point, communication will break down and the original phrase will morph into something else—usually quite funny.

Push that concept forward into present-day social media where there are many, many circles of people whispering (or shouting) words and sentences to each other.

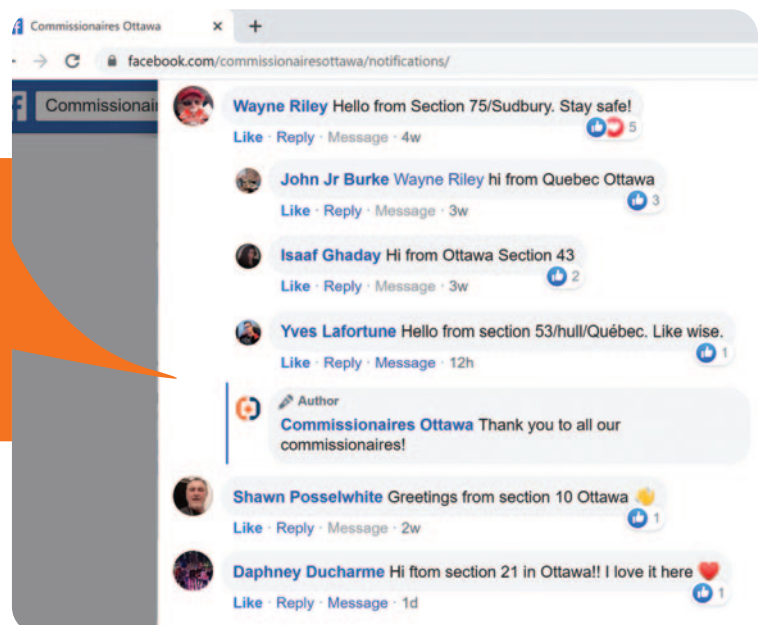
People crack jokes all the time on social media. Hoarding toilet paper started off as a joke that went viral. Then some people came along and believed it was real.

Unlike cans of tuna, boxes of pasta and loaves of bread that take up less shelf space, a single package of toilet paper is purchased by the heaping armful. Think of how much less time it would take to empty a shelf dedicated to toilet paper during a panic purchase.

Now take a picture of the empty shelf and share it on social media. Get enough people posting photos and sharing that panic.

You rush to the store to get your essentials. You see how many other shoppers have toilet paper in their baskets. It's kind of funny (or maybe it's not), but you grab some too.

## Feedback from social media



# Pourquoi ai-je acheté du papier de toilette en panique?

Avez-vous déjà joué au jeu du téléphone durant votre enfance ? Assoyez-vous en cercle et chuchotez une phrase d'oreille en oreille. À un certain moment, le message communiqué se détruit et la phrase originale se transforme en quelque chose de différent – habituellement en quelque chose d'assez drôle.

Adaptez ce concept dans le monde d'aujourd'hui sur les médias sociaux, où il existe beaucoup de cercles de gens qui se chuchotent (ou se crient) des mots et des phrases.

Les gens plaisantent tout le temps sur les médias sociaux. L'accumulation massive de papier de toilette est née d'une plaisanterie qui est devenue virale. Ensuite des gens sont venus et ont cru que c'était vrai.

Contrairement aux boîtes de thon, de pâtes et des miches de pain qui prennent moins de d'espace dans les rayons, un seul paquet de papier de toilette s'achète par brassée. Pensez au temps minime qui est requis pour vider entièrement un rayon dédié au papier de toilette, lors d'une flambée d'achats paniqués.

Maintenant, prenez une photo d'un rayon vide et partagez-la sur les médias sociaux. Multipliez l'effet avec d'autres gens qui partagent cette panique.

Il faut maintenant que vous vous précipitez au magasin pour acheter l'essentiel. Vous voyez les autres acheteurs qui ont tous du papier de toilette dans leur panier. C'est un peu drôle (enfin pas vraiment), mais vous en prenez aussi.

## Sourire au front

**Cmre Rachel Dumais, Section 30, Cour Suprême du Canada, Ottawa** : Au début de la pandémie de la COVID-19, la Cour Fédérale établit une période d'interruption qui reporta indéfiniment, avec quelques exceptions, toutes les audiences et séances de la cour. En juin et juillet, les salles de tribunal au Canada commencèrent à rouvrir au public. À la Cour Suprême du Canada à Ottawa, Cmre Rachel Dumais fut surprise en train de sourire lorsque notre client enregistrerait une vidéo démontrant les mesures de sécurité en place pour un retour au travail en sûreté. Le superviseur de section Capt Stéphane Letendre nous a écrit pour nous partager une capture d'écran tirée de la vidéo, il ajoute, « Rachel travaille fort avec nous pendant la pandémie. Même avec tous les changements et le nouveau protocole mis en place, nous pouvons toujours la voir avec un sourire. La COVID-19 elle-même ne peut changer ça. »



## Smiles on the front lines

**Cmre Rachel Dumais, Section 30, Supreme Court of Canada, Ottawa**: At the onset of the COVID-19 pandemic, the Federal Court established a nationwide suspension period that indefinitely delayed, with some exceptions, all hearings and general sittings of the court. In June and July, courtrooms in Canada began to reopen to the public. At the Supreme Court of Canada in Ottawa, Cmre Rachel Dumais was caught on video camera with a bright smile by our client, who included it in a video released to demonstrate the safety measures in place for a safe return to work. Section Supervisor Capt Stéphane Letendre wrote us to share a screen capture from the video, adding, "Rachel has been with us working hard during the pandemic. Even with all the changes and new procedures put in place, you can always see her with a smile. Not even COVID-19 can change that."



# We're hiring! Nous embauchons !



PHOTO CREDITS: JOHN MAJOR PHOTOGRAPHY/ANDRÉE PAIGE



## COMMISSIONAIRES OTTAWA

**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

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

**Commissionaires (Petawawa)**  
101 Menin Road, Building S-106  
Garrison Petawawa (ON) K8H 2X3  
Admin: 613-687-2074  
Fingerprinting: 613-687-7266

**Commissionaires (Sudbury)**  
102-860 Lasalle Blvd  
Sudbury (ON) P3A 1X5  
Tel: 1-877-322-6777

**Commissionaires (Windsor)**  
Suite 102, 3063 Walker Rd.  
Windsor (ON) N8W 3R4  
Tel: 519-966-9651  
TF: 1-888-236-1621

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



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

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

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

Website/Site Internet: [www.ComNet.ca](http://www.ComNet.ca)