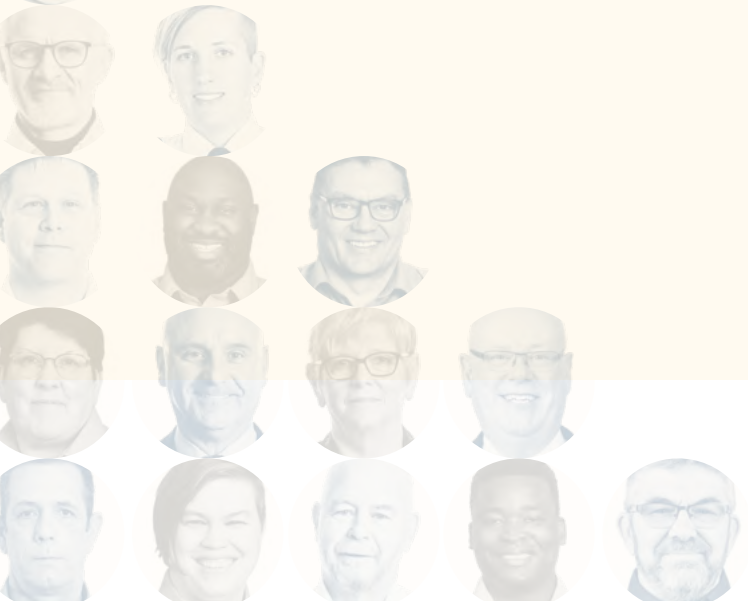


Le Corps canadien
des commissionnaires

Rapport des parties prenantes

2022

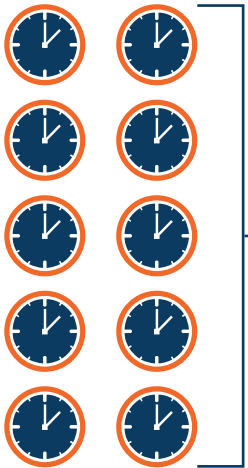


NOUS SOMMES... COMMISSIONNAIRES



Chacune de nos 15 divisions à travers le Canada est dotée de conseils d'administration entièrement bénévoles qui travaillent d'arrache-pied au nom des commissionnaires pour s'assurer que notre mission est accomplie. La fédération est régie par un conseil national de bénévoles où chaque division est représentée. Ensemble, ces hommes et ces femmes apportent à l'organisation une riche expérience militaire, policière et exécutive.

NOS ÉQUIPES DE DIRIGEANTS ONT OFFERT PLUS DE



10 000

HEURES DE TRAVAIL BÉNÉVOLE À L'APPUI DES
VÉTÉRANS ET DE LEURS FAMILLES.





MESSAGE DE LA PRÉSIDENCE



Commissionnaires a été fondé en 1925 par des vétérans, pour les vétérans. Ce rôle essentiel est encore aujourd'hui le moteur de notre organisation. Nos quelque 100 ans d'expertise en sécurité font notre fierté : nous procurons du travail valorisant aux anciens militaires tout en offrant à nos clients un service de qualité à prix compétitif.

Nos commissionnaires, vétérans et civils, sont répartis dans 15 divisions dans tout le Canada ; ils partagent l'objectif d'assurer la sécurité des collectivités du pays. Malgré tous les défis que nous avons affrontés, nos employés ont su remplir notre mandat, tout en appuyant les valeurs de responsabilité, de respect et d'intégrité du Corps.

Nous continuons de nous développer et de nous adapter aux besoins en sécurité. En outre, nos excellentes équipes de direction travaillent sans relâche afin que nous demeurions la seule entreprise nationale de sécurité sans but lucratif au Canada. Nous avons l'honneur d'entamer une nouvelle année à titre du plus ancien organisme canadien de transition pour les vétérans.



Gordon Winkel, MSc Ing

Président du Conseil national



Geoff Hamilton, CD

Président du Comité national
de gestion des affaires

COUVERTURE NATIONALE. LIVRAISON LOCALE.



Commissionnaires aide les organisations et les communautés à devenir plus résilientes grâce à des solutions de sécurité intégrées.

SÉCURITÉ PHYSIQUE

Nos agents de sécurité fournissent un service à la clientèle exceptionnel. Nous prévenons et désamorçons les problèmes, administrons les premiers soins et gérons les situations de sécurité. Disponible 24h/24 et 7j/7, notre personnel est hautement formé selon les normes fédérales, provinciales et territoriales.

PATROUILLE MOBILE ET RÉPONSE AUX ALARMES

Commissionnaires renforce les systèmes d'alarme internes par des services de patrouille mobile et de réponse aux alarmes, 24h/24, 7j/7. Nous faisons des patrouilles, vérifions les installations et répondons rapidement aux appels d'alarme, en fonction des besoins de chaque installation.

ÉVALUATIONS DES MENACES ET DES RISQUES

Une solide évaluation des menaces et des risques est la base de tout plan d'urgence, plan de sécurité ou plan de continuité des activités efficace. Nous offrons des examens de la sécurité physique afin d'identifier les vulnérabilités de votre organisation, puis nous développons des solutions pour les mitiger.

PROTÉGEZ VOS GENS. PROTÉGEZ VOTRE ENTREPRISE.



**LE PLUS GRAND FOURNISSEUR
DE SERVICES DE VÉRIFICATION
DES ANTÉCÉDENTS AU CANADA**

Vérifications du casier judiciaire et des empreintes digitales pour les employés, les locataires, les entrepreneurs et les bénévoles. Les vérifications sont traitées en seulement 10 minutes grâce à notre portail en ligne sécurisé.

CYBERSÉCURITÉ : PROTECTION DES DONNÉES ET DES RÉSEAUX

Des spécialistes de la sécurité d'information, du renseignement sur les menaces et de la cyberenquête proposent des solutions personnalisées.

POSTURE DE SÉCURITÉ ET CYBERDÉFENSE

- Nous effectuons une évaluation complète de vos processus de gestion des données et de la surface d'attaque pour identifier les vulnérabilités. Nous vous aidons ensuite à mettre en œuvre des mesures de cyberdéfense conformes à vos normes réglementaires.

CYBERENQUÊTE ET RENSEIGNEMENTS DE MENACES

- Les outils d'analyse de données et les alertes automatisées aux menaces se focalisent sur les médias sociaux et « le Web invisible » (*Dark Web*).

SURVEILLANCE ET RÉPONSE AUX INCIDENTS 24H/24 ET 7J/7

- Notre centre d'opérations de sécurité interne surveille en permanence les cybermenaces et y répond. Nous protégeons les actifs, y compris la propriété intellectuelle, les données du personnel, les systèmes de gestion et l'intégrité de la marque.

5

Vous trouverez notre gamme complète de services sur
commissionnaires.ca/services



NOS EMPLOYÉS

4 400

VÉTÉRANS TRAVAILLENT À TOUS LES NIVEAUX DE NOTRE ORGANISME – DES AGENTS DE SÉCURITÉ AUX CHEFS DE DIRECTION.



22 000

COMMISSIONNAIRES DANS TOUT LE CANADA.

Nos professionnels de la sécurité sont fiables, respectueux et prêts à vous aider dans plus de 50 bureaux qui servent plus de 1 200 collectivités !



Kelsey, Vétéran

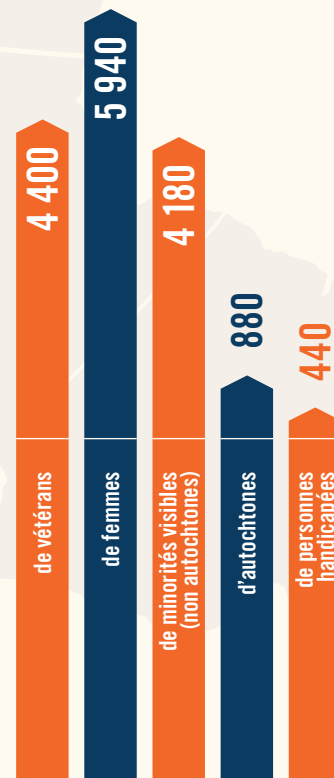
Sine, Conjointe militaire

Christina, Réserviste

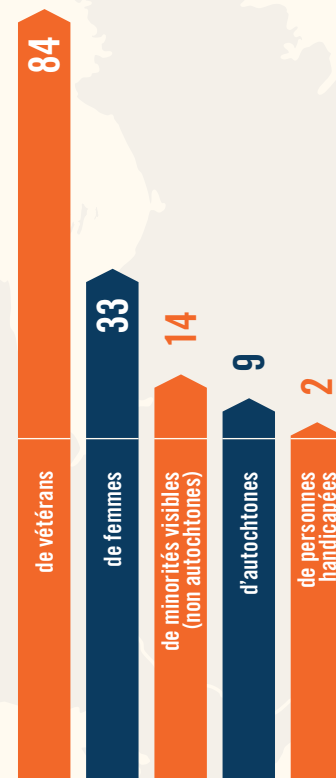
Commissionnaires se consacre à établir une culture d'équité, de diversité et d'inclusion qui reflète la diversité du pays que nous servons et qui en bénéficie.

Les Darragh, mère, père, et fille, de notre division de la Nouvelle-Écosse forment une famille militaire... qui est aussi devenue une famille de commissionnaires !

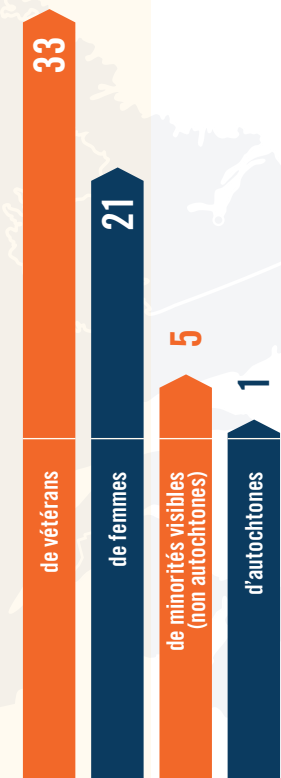
Ensemble des employés



Gestionnaires



Haute direction





NOTRE MANDAT SOCIAL

Offrir un emploi valorisant qui répond aux besoins des anciens combattants des Forces armées canadiennes, de la Gendarmerie royale du Canada, de leurs familles et d'autres personnes qui souhaitent contribuer à la sécurité et au bien-être des Canadiens.



NOTRE MISSION

Offrir des services novateurs et de première qualité qui sont supérieurs aux attentes de notre clientèle et répondent aux besoins des Canadiens et des Canadiennes.



NOS VALEURS

- 1 Intégrité.
- 2 Engagement envers le bien-être de nos commissionnaires.
- 3 Équité, diversité et inclusion.
- 4 Respect de nos commissionnaires et des autres parties prenantes.
- 5 Collaboration.



NOTRE VISION

Constituer une fédération cohésive de compagnies collaboratives qui est liée par un objectif commun et qui accomplit efficacement notre mandat social.

LES BESOINS DES VÉTÉRANS ONT CHANGÉ... NOTRE MISSION D'AIDE RESTE LA MÊME



CONSTANT EMPLOI DE VÉTÉRANS



Malgré la décroissance de la population de vétérans au Canada année après année, Commissionnaires n'a jamais diminué la proportion de vétérans dans son personnel.

« La Légion royale canadienne reconnaît le rôle unique que tient Commissionnaires auprès de nos vétérans. Commissionnaires aide les vétérans qui passent de la vie militaire à la vie civile à trouver un emploi, ce qui est essentiel à leur bien-être. Ce soutien s'inscrit également dans l'engagement de la Légion à servir les vétérans, leurs familles et les collectivités, durant le service militaire et après. »

Bruce Julian, président national,
Légion royale canadienne



Cette année, Commissionnaires a analysé les besoins en matière d'emploi et les aspirations des militaires à la retraite ou sur le point de partir à la retraite.

De février à juin 2022, Commissionnaires s'est associé à une entreprise de recherche indépendante, *Environics Research*, dans le but de trouver des moyens d'améliorer l'offre pour les vétérans après la vie militaire.

« L'objectif de ce projet était d'en savoir plus sur les caractéristiques, les valeurs et les motivations des vétérans d'aujourd'hui », explique Sarah Robertson, vice-présidente, affaires corporatives et publiques, *Environics Research*.

En ce qui concerne les choix de carrière, les recherches ont révélé que pour la plupart, les vétérans priorisent :

- **L'équilibre travail-vie personnelle**
- **La possibilité d'aider autrui**
- **La stabilité**

« Être impliqué dans un travail qui fait une différence était un thème commun dans les entrevues », a dit Robertson, notant que « c'est quelque chose qu'ils apprécient dans leur expérience militaire et qu'ils veulent aussi dans leur prochaine carrière. »

L'étude a révélé que l'une des principales raisons de quitter l'armée était de se concentrer sur la

qualité de vie et l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Les possibilités de carrière qui les attirent leur permettent d'avoir un plus grand contrôle sur leurs décisions de vie, comme le choix du lieu de résidence et le temps passé avec leurs partenaires et leurs enfants.

« Cette recherche aide à répondre à des questions sur les types d'emploi que recherchent les vétérans, sur ce qui importe pour eux et sur la manière de continuer à répondre à leurs besoins professionnels en constante évolution, » mentionne le capitaine (retraité) Harry Harsch, chef d'état-major de Commissionnaires qui a fait partie de la Marine royale canadienne pendant 36 ans.

Il ajoute que « dans un contexte de forte concurrence pour les vétérans hautement formés, ces données permettent à Commissionnaires d'adapter ses offres d'emploi à tous les niveaux de compétence, les groupes d'âge et les mentalités. Ces femmes et ces hommes dévoués, ainsi que leurs familles, ont beaucoup donné et méritent amplement une deuxième ou une troisième carrière valorisante et pertinente. »

On trouvera plus d'information sur cette recherche sur notre site Web : [commissionnaires.ca](https://www.commissionnaires.ca).

DE NOUVELLES FAÇONS DE PRENDRE SOIN DE NOS EMPLOYÉS



DE NOUVEAUX PARTENARIATS INTÉRESSANTS POUR LES COMMISSIONNAIRES

Les avantages sont meilleurs que jamais. Cette année, nous avons établi trois nouveaux partenariats importants qui ont apporté des économies considérables à nos employés et à leurs familles.



Taux exclusifs sur les hypothèques, cartes de crédit, opérations bancaires et plus.



Rabais-voyages sur hôtels, lieux de villégiature, location de voiture, tarifs aériens et plus.



Taux préférentiels de groupe sur l'assurance résidentielle, auto et vétérinaire.9

9

Commissionnaires est déterminé à offrir à nos employés et à leurs familles des possibilités encore meilleures. Cette année, nous avons créé de nouveaux programmes et partenariats pour améliorer davantage l'expérience du travail chez Commissionnaires.

BOURSES DE
2 500 \$

AUX COMMISSIONNAIRES
ET MEMBRES DE LEURS
FAMILLES MÉRITANTS

LANCEMENT DU PROGRAMME NATIONAL DE BOURSES DE COMMISSIONNAIRES

Au cours de la première année du Programme, Commissionnaires a accordé des bourses de 2 500 \$ aux employés et aux membres de leurs familles méritants. Nous entendons poursuivre sur cette lancée et améliorer son incidence sur les familles. Le nouveau Programme national de bourses de Commissionnaires est financé par les généreuses contributions de nos partenaires.



TAUX DE MAINTIEN EN POSTE DE 80 % : NOS EMPLOYÉS RESTENT !

Commissionnaires à un taux de maintien en poste parmi les plus élevés du domaine de la sécurité, ce qui assure la constance et la continuité du service.



DEUX NOUVEAUX PRIX POUR SOULIGNER UN RENDEMENT EXCEPTIONNEL

Commissionnaires a créé les Prix nationaux du commissionnaire et du superviseur de l'année, une première au sein de la fédération. Les lauréats reçoivent une lettre de félicitations du président du Conseil national, un souvenir gravé et un prix en argent. Les premiers lauréats sont :

SUPERVISEUR DE L'ANNÉE



**Sherry Molnar,
division de la Colombie-Britannique**

« Commissionnaires est pour moi une deuxième famille. C'est un plaisir de faire partie de cet organisme », a mentionné Mme Molnar lors de la remise de son prix, à Ottawa.

Mme Molnar s'est distinguée par le caractère exceptionnel de son leadership, son soutien, sa formation et ses compétences en gestion, en plus de son travail bénévole auprès de sa collectivité.



COMMISSIONNAIRE DE L'ANNÉE



**James Durand-Smith,
division des Grands Lacs**

M. Durand-Smith décrit ainsi son travail : « Nous faisons bien plus que nous asseoir à un bureau. Nous communiquons avec le public, nous gérons des situations d'urgence et nous mobilisons les ressources nécessaires pour intervenir. »

Ce réserviste des Forces armées canadiennes, outre son travail de commissionnaire, est bénévole auprès de l'organisme caritatif canadien *Global Medic*. Le Prix lui est offert en reconnaissance de son professionnalisme et de son aptitude à travailler efficacement en situation de pression, ce qui fait de lui un modèle à suivre.



VOTRE PARTENAIRE EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ET DE SÛRETÉ



TAUX DE SATISFACTION
DE LA CLIENTÈLE DE

86 %

La sécurité est plus importante et complexe que jamais. Les clients confirment l'intégrité, le professionnalisme et la réceptivité de notre équipe de commissionnaires.

NOMBRE TOTAL
D'HEURES :
23 894 446

ORGANISME À BUT
NON LUCRATIF SANS
ACTIONNAIRES

- Revenus : **Environ 700 millions de dollars**
- **87 %** des revenus reviennent aux employés sous forme de salaires et d'avantages.
- Tous les surplus sont redirigés en fonction du mandat social, ce qui comprend **l'investissement dans les employés** (formation, avantages, programmes), les primes de fidélité et les causes liées aux vétérans.



● 56 % Secteur commercial

● 44 % Gouvernement fédéral

PLUS DE **2,3M \$**

EN DONS À LA
COMMUNAUTÉ
DES VÉTÉRANS



Commissionnaires remet des dons aux causes liées aux vétérans, notamment les programmes de répit et pour enfants, les vétérans, les vétérans sans abri et la recherche en santé dédiée aux vétérans et aux personnes âgées.

Fidèles à son objectif de carboneutralité, Commissionnaires remplace graduellement son parc de véhicules de patrouille par des véhicules électriques et hybrides.





ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX, SOCIAUX ET EN GOUVERNANCE (ESG)

Les engagements ESG sont pour nous une responsabilité qui s'intègre à toutes nos actions.

LA PLUS HAUTE NORME DE SERVICE

Chef de file des services de sécurité au Canada, Commissionnaires est engagé à professionnaliser et à normaliser le domaine de la sécurité. Nous visons les normes mondiales les plus élevées dans les pratiques qui sous-tendent nos services, et nous sommes fiers de détenir les certifications suivantes, reconnues internationalement :

- ISO 9001:2015 **Gestion de la qualité**
- ISO 14001:2015 **Gestion de l'environnement**
- ISO 18788:2015 **Gestion des opérations de sécurité**

FORMATION DE POINTE

Les commissionnaires reçoivent une formation interne qui satisfait à toutes les exigences de l'Office des normes générales du Canada et qui dépasse les normes de l'industrie.

PROTECTION DE LA SANTÉ ET SÉCURITÉ DE NOS EMPLOYÉS

Nous accordons une grande importance à nos employés, qui contribuent quotidiennement à la sécurité des Canadiens et des Canadiennes. Commissionnaires travaille en étroite collaboration avec nos clients pour diminuer les risques d'incident et assurer la santé et la sécurité de tous les lieux de travail.

DES FIDUCIAIRES RESPONSABLES

Le Conseil d'administration national de Commissionnaires réunit 16 directeurs d'expérience provenant de chaque division du Canada. Il s'acquitte des responsabilités suivantes :

- Buts et objectifs stratégiques nationaux
- Cadre de politique
- Relations gouvernementales
- Mesures du rendement
- Risque stratégique
- Réputation de la marque

LES COMITÉS DU CONSEIL NATIONAL

- Gouvernance
- Planification stratégique
- Équité
- Gestion des affaires nationales
- Distinctions et prix nationaux
- Conseils de vérification
- Relations gouvernementales



Premier rassemblement religieux annuel de la division du Manitoba du Corps canadien des commissionaires, le 21 juin 1942

Les vétérans et leurs familles sont **la raison d'être** de Commissionnaires

Depuis 1925

