

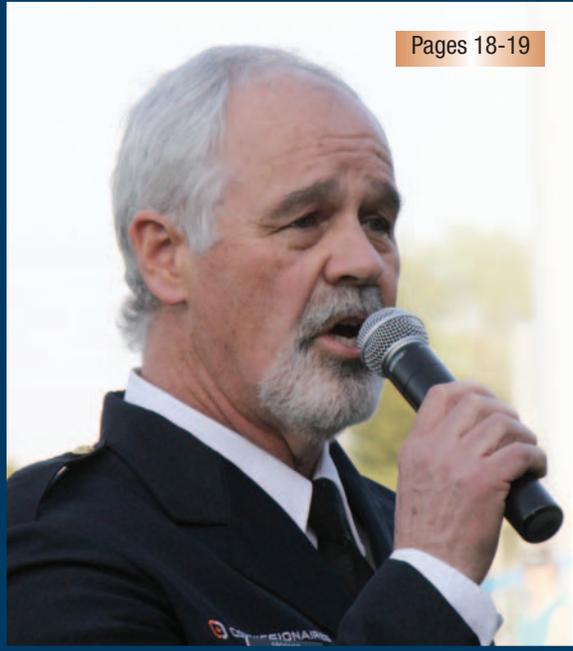
# Communiqué

Bringing commissionaires together ■ Rallier les commissionnaires

FALL/AUTOMNE 2012

Commissionaires are making a **difference** in our communities

Nos commissionnaires ont un effet **positif** dans nos communautés



Pages 18-19



Pages 22-25



Pages 20-21

Message from the CEO  
 Welcome Windsor  
 Profile: Dispatch  
 Profiles/Tips: Spares  
 Health & Safety  
 CEMS  
 Employee Intranet  
 Profile: Brian Spooner  
 Profile: John Jr. Burke  
 Profile: Shane Leonard  
 Kudo of the Week  
 Kudos  
 Profile: Section 73  
 Profile: Bashir Agoro  
 Spotlight  
 Official Opening

Pages 2-3  
 Pages 4-5  
 Pages 6-7  
 Pages 8-11  
 Pages 12-13  
 Pages 14-15  
 Pages 16-17  
 Pages 18-19  
 Pages 20-21  
 Pages 22-25  
 Pages 26-27  
 Pages 28-37  
 Pages 38-39  
 Pages 38-39  
 Pages 40-41  
 Pages 42-43

Message du Chef de direction  
 Bienvenue à Windsor  
 Nos répartiteurs (profils)  
 Les remplaçants (profils/conseils)  
 Santé et sécurité  
 CEMS  
 L'Intranet des employés  
 Profil : Brian Spooner  
 Profil : John Jr. Burke  
 Profil : Shane Leonard  
 Laurier de la semaine  
 Lauriers  
 Profil : Section 73  
 Profil : Bashir Agoro  
 Pleins feux  
 Ouverture officielle



# Giving back... it's ingrained in who we are

In June 2012, *Commissionaires Ottawa* served as the official Entertainment and Concert sponsor at the **2nd Annual Canadian Defence Community Family Appreciation Days**, (the headliner was Burton Cummings). Organized by Canadian Forces Support Unit (Ottawa) and PSP Ottawa, the main focus of this event was to recognize and thank the Defence Community in the National Capital Region—current and former members of the Canadian Forces, civilian employees of the Department of National Defence and Staff of the Non Public Funds of the Canadian Forces, and their families. We had a booth set up to promote the many ways *Commissionaires Ottawa* continues to support present and veteran members of the military community.

Also in June, I presented Kim Hetherington, Executive Director of the Petawawa Military Family Resource Centre, with an **\$18,750.00** donation. I also presented Diane Blenkiron of the Military Family Resource Centre-National Capital Region with a **\$6,250.00** donation. These donations—adding up to **\$25,000.00**—were raised thanks to months of efforts from Headquarters staff and commissionaires who had organized raffles, auctions and other fundraisers.

Since 2008, *Commissionaires Ottawa* has raised **\$195,000.00** for military families, the vast majority of which has been channelled into child and youth programs managed by these charitable organizations.

In July, commissionaires ran in support of a fellow employee, Cmre Shane Leonard, who was critically injured in an accident that left him paralyzed. In the weeks leading up to RUN FOR SHANE, commissionaires from many different sections rallied behind their fellow man to raise **\$6,600.00**. *Commissionaires Ottawa* matched this with **\$6,600.00** more, (see page 22).

There have been other causes: Our employees in Gatineau, Petawawa and across Northern Ontario are active in their communities. Throughout the year, our commissionaires are giving back in advance of and during Remembrance Day, collaborating with clients to manage fundraisers at their sections, and making a difference participating in various runs or charitable causes.

We also look forward to hearing about what our employees in Windsor, Chatham and Essex and Kent counties have been doing, now that we have welcomed a new wave of employees into our company's family, (see page 4).

In 2012 and beyond, *Commissionaires Ottawa* will continue to choose fundraising and sponsorship activities that are meaningful to our company's culture and closest to our employees' hearts. Whether in uniform or during our off hours, giving back is ingrained in who we are.



*LtoR: Capt(N) Paul A. Guindon (Ret'd), CEO, Commissionaires Ottawa with Kim Hetherington, Executive Director, PMFRC.*

*G-à-d : Capitaine de vaisseau Paul A. Guindon (Retraité), Chef de direction, Commissionaires Ottawa avec Kim Hetherington, Directrice exécutive, CRFMP.*



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



# Rendre la pareille...

## c'est enraciné dans notre identité

En juin 2012, *Commissionnaires Ottawa* a agi en tant que commanditaire des spectacles de la 2<sup>e</sup> édition des **Journées d'appréciation de la famille de la communauté de la défense** (Burton Cummings était la vedette principale). Cet événement, organisé par l'Unité de soutien des Forces canadiennes (Ottawa) et les PSP Ottawa, avait pour but principal de mettre en valeur et de remercier la communauté de la Défense de la région de la capitale nationale, c'est-à-dire les membres actifs et retraités des Forces canadiennes, les employés civils du ministère de la Défense nationale et le personnel des fonds non publics des Forces canadiennes, ainsi que leurs familles. Nous avons installé un kiosque où nous mettions en valeur le soutien que *Commissionnaires Ottawa* continue d'offrir aux membres actuels de la communauté militaire et aux anciens combattants.

Également en juin, j'ai eu le plaisir de présenter un don de **6 250 \$** à Diane Blenkiron du Centre de ressources pour les familles des militaires de la région de la capitale nationale. J'ai également présenté un don de **18 750 \$** à Kim Hetherington, Directrice exécutive du Centre de ressources pour les familles des militaires de Petawawa. Ces dons, totalisant **25 000 \$**, ont été accumulés grâce aux mois d'efforts déployés par le personnel du Quartier-général et des commissionnaires qui ont organisé des tirages, des ventes aux enchères et d'autres activités de collecte de fonds. Depuis 2008, *Commissionnaires Ottawa* a amassé des dons de **195 000 \$** à l'intention des familles militaires, la majorité de ces sommes ayant été acheminée vers les programmes destinés aux enfants et aux jeunes dirigés par ces organismes caritatifs.

En juillet, plusieurs de nos commissionnaires ont participé à la course organisée pour appuyer la cause de Cmrre Shane Leonard, qui est resté paralysé à la suite d'un grave accident. Au cours des semaines qui ont précédé LA COURSE POUR SHANE, des commissionnaires de différentes sections ont uni leurs efforts pour recueillir **6 600 \$** pour appuyer Shane. *Commissionnaires Ottawa* a doublé cette somme en ajoutant **6 600 \$** supplémentaires (lire l'article à la page 23)

Nous avons également soutenu d'autres causes : nos employés à Gatineau, Petawawa et partout dans le nord de l'Ontario sont actifs au sein de leurs communautés. Au cours de l'année, nos commissionnaires rendent la pareille dans leurs communautés avant et pendant le jour du Souvenir, en collaborant avec nos clients pour organiser des collectes de fonds dans leurs sections, et en apportant leurs contributions à différentes courses et œuvres caritatives.

Nous avons bien hâte d'entendre parler de nos employés de Windsor, Chatham, et les contés d'Essex et de Kent, maintenant qu'une nouvelle vague d'employés est venue grossir les rangs de notre entreprise (lire l'article à la page 5).

En 2012 et à l'avenir, *Commissionnaires Ottawa* continuera de participer à des activités de collectes de fonds et de parrainage qui sont représentatives de la culture de notre entreprise et des valeurs de nos employés. Que ce soit lorsque nous portons l'uniforme ou durant nos heures de loisir, rendre la pareille à la communauté est enraciné dans notre identité.



*G-à-d : Capitaine de vaisseau Paul A. Guindon (Retraité), Chef de direction, Commissionnaires Ottawa avec Diane Blenkiron, CRFM-RCN. (Applaudissant : Lgén Jim C. Gervais (Retraité), Président du Conseil des directeurs, Commissionnaires Ottawa)*

*LtoR: Capt(N) Paul A. Guindon (Ret'd), CEO, Commissionnaires Ottawa with Diane Blenkiron, MFRC-NCR. (Applauding: LGen Jim C. Gervais (Ret'd), Chairman of the Board of Directors, Commissionnaires Ottawa).*

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





## Commissionaires from Windsor, Chatham, and Essex and Kent counties welcomed to our division

For several decades, the former Windsor Division provided loyal and dedicated service to clients in Windsor, Chatham, and Essex and Kent counties. This summer, *Commissionaires Ottawa* finalized an amalgamation that resulted in 137 employees joining our growing family.

Windsor-based employees have already been welcomed, processed, briefed and integrated into *Commissionaires Ottawa*—a well-coordinated effort involving all HQ departments and requiring many days of travel. We are already planning outreaches to existing and future clients, media, and the communities at large.

Windsor employees are encouraged to take note of the following resources:

- **Employee Intranet:** We can't stress how valuable this on-line "library" is for our employees. The Employee Intranet features information, updates, files and links that are of MOST interest and benefit to commissionaires in the field, and to the HQ and regional office staff who support them. If you have a Corps #, we have a password for you. Go to page 16 to learn more. Once you get your password, check out the "New Employee Information" page that we created just for you!
- **Communiqué:** You're reading it now (thank you) and we look forward to featuring Windsor employees and regional updates in future issues. Distributed three times per year, *Communiqué* is an employee-focused magazine that shines the spotlight on commissionaires—at work and in the communities you serve. In addition to employees, our readers include retirees, clients, media, politicians and members of the public. Past issues of *Communiqué* are archived on the Employee Intranet.
- **E-bulletin:** Every quarter, the CEO distributes a two-page, internal brief to explain some of the more strategic issues that impact our company, the private security industry and employees. *E-bulletin* is his personal commitment to keeping employees informed about the business side of what we do. Past issues of *E-bulletin* are archived on the Employee Intranet.
- **ESC:** The Employee Service Centre (ESC) is *your* service centre. It is staffed by employees who are dedicated to assisting you with any questions you may have regarding your pay, benefits, company policies or any other human resource-related matters. The toll-free number is: 1-877-688-9919 and their hours are 8:00 am to 5:00 pm, Monday to Friday. You can also e-mail the ESC at: [esc@commissionaires-ottawa.on.ca](mailto:esc@commissionaires-ottawa.on.ca). In addition, the ESC has posted some up-to-date information about your pay and benefits on the Employee Intranet.

There's so much more! Start with the Employee Intranet and go from there. We're also sending you information regularly through other channels and we look forward to getting to know you—by phone, e-mail and in person.

One more thing: Windsor office staff and supervisors are encouraged to contact [communications@commissionaires-ottawa.on.ca](mailto:communications@commissionaires-ottawa.on.ca) if you have any story ideas or would like to recommend a commissionaire's good deeds to be featured in *Communiqué*. We would love to hear from you.

## Why Windsor?

CEO Paul Guindon has been asked a few times why *Commissionaires Ottawa* has amalgamated with a division located in Southwestern Ontario.

Our CEO replies, "Why not? As the largest and fastest growing *Commissionaires* division in Canada, *Commissionaires Ottawa* has the corporate strength, full-scale resources and a proven record for being able to support our employees and offer services in multiple geographical regions."

The CEO points out that *Commissionaires Ottawa* is already offering services to the north in several communities across Northern Ontario, westward into the Ottawa Valley, and eastward across the provincial border into Gatineau and surrounding regions. That already represents thousands of kilometres spanning two provinces. Before 137 commissionaires from Windsor and surrounding regions joined us, we were already managing five offices and supporting nearly 3,800 employees posted at hundreds of client sites in more than a dozen different cities.

"The simplest answer to that question is that growing into the south was a natural next step for *Commissionaires Ottawa*," he says. "With 20,000 commissionaires working across Canada, we're all part of the same family no matter which division we report to."

The CEO adds, "It is a pleasure to welcome commissionaires from Windsor, Chatham, and Essex and Kent counties."



# Les commissionnaires de Windsor, Chatham et les comtés d'Essex et de Kent se joignent à notre division

Depuis des décennies, l'ancienne division de Windsor offrait de bons et loyaux services aux clients de Windsor, Chatham et les comtés d'Essex et de Kent. Cet été, la division s'est fusionnée avec *Commissionnaires Ottawa* et 137 employés se sont joints à notre famille en pleine croissance.

Les employés de Windsor ont déjà été accueillis et mis à jour. Leurs dossiers ont été traités et ils sont maintenant intégrés à *Commissionnaires Ottawa*. C'était une opération bien coordonnée par tous les départements du QG et qui a nécessité bien des jours de déplacement. Nous planifions déjà des démarches de sensibilisation auprès des clients actuels et à venir, des médias, et des communautés de la région.

Les employés de Windsor sont invités à prendre note des ressources suivantes :

- **L'Intranet des employés** : Nous ne soulignerons jamais assez le fait que cette « bibliothèque » en ligne est une ressource utile pour nos employés. Vous y trouverez de l'information, des mises à jour, des fichiers et des liens qui sont d'un TRÈS grand intérêt et avantageux pour les commissionnaires sur le terrain de même que pour le personnel du QG et les bureaux régionaux. Si vous avez un numéro d'identité du Corps, nous avons un mot de passe pour vous. Allez à la page 17 pour en savoir plus. Une fois que vous aurez obtenu votre mot de passe, visitez la page « Nouveaux employés (infos) » que nous avons créée spécialement pour vous !
- **Communiqué** : Vous êtes en train de le lire (merci) et nous avons bien hâte de parler des employés de Windsor et de faire paraître des articles régionaux dans les prochains numéros. *Communiqué* est publié trois fois par année et se veut un magazine pour les employés qui met pleins feux sur les commissionnaires – au travail et dans les communautés que vous servez. En plus des employés, nos lecteurs incluent les commissionnaires à la retraite, les clients, les médias, les politiciens et le public en général. Les anciens numéros du *Communiqué* sont archivés sur l'Intranet des employés.
- **Cyberbulletin** : Chaque trimestre, le Chef de direction publie un bulletin interne de deux pages pour expliquer les enjeux stratégiques qui ont des répercussions sur notre entreprise, l'industrie privée de la sécurité et nos employés. *Cyberbulletin* est son engagement personnel d'informer les employés au sujet de l'aspect commercial de notre travail. Les anciens numéros de *Cyberbulletin* sont archivés sur l'Intranet des employés.
- **CSE** : Le Centre de service des employés (CSE) est votre centre de service. Son personnel se compose d'employés dont la seule tâche est de vous aider pour toutes les questions concernant la paie, les avantages sociaux, les politiques de l'entreprise ou les questions liées aux ressources humaines. Le numéro sans frais est le 1-877-688-9919 – les heures d'ouverture sont de 8 h à 17 h du lundi au vendredi – ou vous pouvez communiquer avec le CSE par courriel au [esc@commissionnaires-ottawa.on.ca](mailto:esc@commissionnaires-ottawa.on.ca). Le CSE a également affiché des renseignements concernant la paie et les avantages sociaux sur l'Intranet des employés.

Mais il y a bien plus! Commencez par l'Intranet des employés et poursuivez votre recherche à partir de là. Nous vous faisons également parvenir de l'information par d'autres moyens et nous désirons vous connaître, que ce soit au téléphone, par courriel ou en personne.

Et une dernière chose : Nous invitons le personnel du bureau de Windsor et les superviseurs à communiquer avec [communications@commissionnaires-ottawa.on.ca](mailto:communications@commissionnaires-ottawa.on.ca) s'ils ont des idées d'articles ou s'ils désirent recommander que les bonnes actions d'un commissionnaire soient publiées dans le Communiqué. Nous serions ravis d'entendre parler de vous.



## Pourquoi Windsor ?

Paul Guindon, notre Chef de direction, s'est fait demander quelques fois pourquoi une division située dans le sud-ouest de l'Ontario s'est fusionnée avec *Commissionnaires Ottawa*.

La réponse de notre Chef de direction : « Pourquoi pas ? En tant que division la plus importante du Canada et celle qui a le taux de croissance le plus élevé, *Commissionnaires Ottawa* a la force organisationnelle, les ressources et les antécédents nécessaires pour appuyer nos employés et offrir des services dans plusieurs régions géographiques. »

Notre Chef de direction fait remarquer que *Commissionnaires Ottawa* offre déjà des services dans plusieurs communautés du nord de l'Ontario, à l'ouest dans la vallée de l'Outaouais ainsi qu'à l'est des limites provinciales à Gatineau et dans les régions environnantes. Ceci représente déjà des milliers de kilomètres s'étalant dans deux provinces. Avant que les 137 commissionnaires de Windsor et des régions environnantes se soient joints à nous, nous dirigeons déjà cinq bureaux et supportons près de 3 800 employés affectés à des centaines de sites de clients répartis dans plus d'une douzaine de villes.

Selon Paul Guindon, « La réponse la plus simple à cette question est que notre croissance vers le Sud était une étape naturelle pour *Commissionnaires Ottawa*. Nous sommes plus de 20 000 commissionnaires à travers le Canada et nous faisons tous partie de la même famille, quelle que soit la division à laquelle nous nous rapportons. »

Il ajoute : « C'est un grand plaisir d'accueillir les commissionnaires de Windsor, Chatham et les comtés d'Essex et de Kent. »



# What does it take to be a dispatcher?

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

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

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

Jeff Desarmia, Supervisor, Field Services, explains, "Good dispatchers are hard to find. They need to be reliable, level-headed with a good memory, able to multi-task, and comfortable making decisions on the fly and they also need to be practical yet meticulous, and determined yet compassionate."

"CEMS has kept us on track and streamlined our job," says Jeff. "All contractual details, profiles of spares and other important information are on that database. While we're able to do more in less time thanks to CEMS, our dispatchers provide the human element that ties it all together. They really get to know the people."

## Do you know **YOUR** dispatchers?

Have you taken the time to get to know them? Our dispatchers are working around-the-clock to get to know spares and match them up with shifts. *Commissionaires Ottawa* is proud to recognize our Dispatch Teams:

### OTTAWA HQ

**Byron Crockett,**  
Manager, Special Services  
& Dispatch

**Jeff Desarmia,**  
Supervisor, Field Services

**Robert Arseneau,**  
Supervisor, Special Services

Kurt Butt  
Colleen Capstick  
Kathleen Darch  
Seiji Ikura  
Rachel Kelly  
Christiane Saumier  
Nathalie Vienneau

### GATINEAU, QUEBEC

**Rachel Cyr**  
All contracts in Quebec are unionized. Spares are contacted based on seniority—starting from #1 on the list and working all the way down.

### PETAWAWA/PEMBROKE (OTTAWA VALLEY)

**Captain Mickey Sawyer**  
**CWO André Leclerc**  
Mickey and André are keeping about 25 spares busy on a regular basis. There are a number of construction projects in the region, along with an ongoing need to replace commissionaires who are sick, on vacation, etc. As jobs come up, they are assigned to spares based on seniority, then need, then preferences.

### SUDBURY (NORTHERN ONTARIO)

**The Area Managers for Sudbury, North Bay, Thunder Bay, Timmins and Sault Ste. Marie** are responsible for filling posts at all sites. In some cases, they also maintain a local spares List. The number of spares dedicated to a specific site changes according to demand and depends how many full-time commissionaires are available and how many requests there are for escort duties at any given time.

### WINDSOR (INCLUDES CHATHAM AND ESSEX AND KENT COUNTIES)

**Serge Dufresne, Operations  
Delivery Supervisor**  
Although most supervisors have their own lists of dedicated spares, one of Serge's responsibilities is to provide Dispatch support and back-up for supervisors and commissionaires in the field.

**Sharon Stubbington,**  
**Supervisor, Parking  
Enforcement (contract with  
City of Windsor)**  
Dispatch is a rotating position (dispatcher assigned during 7am-3pm shifts; mobile dispatchers are available nights and weekends).



# Que faut-il pour devenir un répartiteur ?

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

- **Consultation** détaillée des contrats afin d'assurer que les remplaçants affectés au client répondent en tous points à ses exigences ;
- **Établissement** de liens avec les gestionnaires des opérations commerciales, les services spéciaux, les superviseurs, les commissionnaires travaillant seuls et tous les remplaçants sur leurs listes ;
- **Recherche** de remplaçants pour les superviseurs qui ne réussissent pas à en trouver dans leur section ;
- **Protection** des commissionnaires travaillant seuls en effectuant une surveillance horaire et en déployant des inspecteurs ou des renforts au besoin ;
- **Répartition** de l'équipe mobile des services spéciaux à l'échelle d'Ottawa, de Gatineau et du Nord en réponse aux alarmes afin d'assurer la sécurité des biens de nos clients ;

- « **Bouée de sauvetage** » pour les équipes mobiles de services spéciaux durant les urgences ;
- **Répartition** de l'équipe des services mobiles en réponse aux incidents signalés par les sections ;
- **Gestion** de 180 à 400 appels entrants durant chaque quart (en plus des fonctions décrites ci-dessus).

« Un bon répartiteur est difficile à trouver, a expliqué Jeff Desarmia, Superviseur des services sur le terrain. Il faut être fiable, avoir une bonne tête sur les épaules et une bonne mémoire, être capable de faire plusieurs choses simultanément et de prendre des décisions sur le tas. Il faut également être pratique, mais méticuleux, ainsi que déterminé, mais humanitaire. »

« Le CEMS a facilité notre travail et nous aide à maintenir le cap, a ajouté Jeff. Cette base de données renferme tous les détails des contrats, les dossiers des remplaçants et une mine d'informations essentielles. Toutefois, bien que le CEMS nous permette d'en faire plus en moins de temps, ce sont nos répartiteurs qui humanisent nos activités. Ils prennent le temps de bien connaître leurs équipes. »

## Connaissez-vous VOS répartiteurs ?

Avez-vous pris le temps de les rencontrer ? Nos répartiteurs travaillent sans relâche pour connaître les remplaçants afin de les affecter à des quarts de travail qui leur conviennent. *Commissionnaires Ottawa* est fier de reconnaître ses équipes de répartiteurs :

### QG, OTTAWA

**Byron Crockett,**  
Gestionnaire, services  
spéciaux et répartition

**Jeff Desarmia,**  
Superviseur des services  
sur le terrain

**Robert Arseneau,**  
Superviseur des services spéciaux

Kurt Butt  
Colleen Capstick  
Kathleen Darch  
Seiji Ikura  
Rachel Kelly  
Christiane Saumier  
Nathalie Vienneau

### GATINEAU, QUÉBEC

**Rachel Cyr**  
Tous les contrats dans cette province impliquent des employés syndiqués. Les remplaçants sont choisis par ordre d'ancienneté – à partir du premier sur la liste en descendant.

### PETAWAWA/PEMBROKE (VALLÉE DE L'OUTAOUAIS)

**Capitaine Mickey Sawyer**  
**Adjum André Leclerc**

Mickey et André tiennent environ 25 remplaçants très occupés. En plus des besoins réguliers associés au remplacement de commissionnaires malades ou en vacances, il y a de nombreux projets de construction dans la région. À mesure qu'un besoin se déclare, les remplaçants sont affectés d'abord en fonction de l'ancienneté, ensuite en fonction du besoin et des préférences.

### SUDBURY (NORD DE L'ONTARIO)

Dans les régions de **Sudbury, North Bay, Thunder Bay, Timmins et Sault Ste. Marie, ce sont les gestionnaires de territoire** qui ont la responsabilité de pourvoir les postes sur les différents sites. Dans certains cas, ils dressent également une liste de remplaçants locaux. Le nombre de remplaçants voués à un site particulier varie en fonction de la demande, du nombre de commissionnaires à temps plein en disponibilité et du nombre de demandes d'escortes à différents moments.

### WINDSOR (INCLUANT CHATHAM, ET LES COMTÉS D'ESSEX ET DE KENT)

**Serge Dufresne, superviseur  
des services sur le terrain**

Bien que la majorité des superviseurs aient leurs propres listes de remplaçants, Serge est également responsable de soutenir les activités de répartition et d'appuyer les superviseurs et les commissionnaires sur le terrain.

**Sharon Stubbington,  
superviseur, contrôle du  
stationnement (contrat avec  
la Ville de Windsor)**

La répartition est un poste en rotation (le répartiteur travaille de 7 h à 15 h et les répartiteurs mobiles travaillent les nuits et les fins de semaine).



# Are you an Ottawa-based spare looking for more shifts?



**Here are three helpful tips that will improve your chances:**



**Be available.**

Dispatch often can't predict when and where shifts will become available. While we don't expect you to be waiting by the phone, it's only common sense that the most reliable, available and flexible spares will get the most shifts.



**Call us often.**

If you are a Section 091 commissionaire, you need to call Dispatch every time you are available to work the next day—don't wait around for us to call you. Dispatch does not call commissionaires between 11:30 pm and 4:30 am unless you have already called in to say you are available to work the next day. Whether you call in before 11:30 pm or at any time during the middle of the night, this will let Dispatch know that you are ready (and eager) to work. The more often you call, the more we get to know you.



**Don't reject too many shifts offered to you.**

If you keep saying NO hoping we'll eventually offer you the perfect shift or preferred section, being too picky could work against you. While we don't blacklist anyone, Dispatch is focused on filling positions and we need to be able to rely on spares who genuinely want or need to work. A good work ethic will attract better opportunities.

While seniority, need and preferences are all considered before recommending or referring a spare for a full-time position, there is no question that a spare's good character, exemplary conduct and efforts to build a good rapport with dispatchers will improve their chances. Along with competition postings, dispatchers are an excellent resource for commissionaires who are looking for available vacancies.

## Rachel Cyr applauded by her colleagues, supervisors and commissionaires

As the sole dispatcher working on the Quebec side, Rachel is so dedicated to her job that she never lets things slide to the next day. She will do what it takes to solve scheduling or personnel relocation challenges—cheerfully, modestly and fairly. We have received so much positive feedback about Rachel from her colleagues, supervisors and commissionaires in the field that we are happy to acknowledge her in Communiqué.

Rachel has been an employee since 1988 and has worked in various positions, leading up to her current role as Dispatcher/Time Keeper in the Gatineau office since 2008. She feels very devoted to her spares—over 100 commissionaires—having gotten to know each of them through regular and ongoing contact. As a VERY proud mom and grandmother, she has a nurturing quality that makes everyone she meets feel like part of her family.

**Claude Leblanc**, Business Operations Manager (Gatineau), says, "Rachel is resourceful, reliable, determined and professional. We absolutely love working with her."

**Captain Gilles Plouffe**, Supervisor of Sections 52 & 135, agrees whole-heartedly. "Rachel's name comes up often when I'm talking to other supervisors or commissionaires. So many of us view Rachel as a true professional who embodies the spirit of devotion. If she knows you are a hard-working person who is willing to go the extra mile for the good of the Corps and our cause, then you are part of her family! Unionized or not, if you need help, information or even a caring listener, she will find—correction, she will MAKE the time for you. Those of us who have the pleasure of dealing with Rachel on a regular basis want her to know how much we appreciate her selfless dedication and excellent support to our sections."



# Êtes-vous un remplaçant de la région d'Ottawa à la recherche de quarts supplémentaires ?

**Voici trois conseils utiles qui pourraient améliorer vos chances :**



**Soyez disponible.**

Le répartiteur ne sait jamais où et quand un quart deviendra disponible. Bien entendu, personne ne s'attend à ce que vous restiez à côté du téléphone, mais ce sont les remplaçants les plus fiables, les plus disponibles et les plus souples qui obtiendront la majorité des affectations.



**Appelez-nous régulièrement.**

Les commissionnaires de la section 091 doivent communiquer avec le service de répartition chaque fois qu'ils sont disponibles – n'attendez pas qu'on vous appelle. Les répartiteurs ne vous appelleront pas entre 23 h 30 et 4 h 30 à moins que vous ayez appelé pour dire que vous êtes disponible pour le lendemain. Peu importe que vous nous appeliez avant 23 h 30 ou au milieu de la nuit, votre appel nous dit que vous êtes disponible et prêt à travailler. Plus vous nous appelez souvent, mieux nous vous connaissons.



**Ne dites pas toujours non lorsque nous vous offrons un quart.**

Si vous dites régulièrement non dans l'espoir qu'on vous offre votre quart de choix ou votre section préférée, sachez que vous risquez d'avoir des problèmes. Bien que les répartiteurs n'aient pas de « liste noire », ils mettent tout en œuvre pour pourvoir les postes et doivent être capables de compter sur des remplaçants qui veulent réellement travailler. Une bonne éthique de travail se traduit par de meilleures occasions.

Bien que l'ancienneté, le besoin et les préférences entrent tous en ligne de compte dans la décision de recommander un remplaçant pour un poste à temps plein, l'on ne peut pas écarter le fait que le bon caractère d'un remplaçant, son comportement exemplaire et sa volonté d'établir de bons rapports avec les répartiteurs améliorent ses chances. Outre les annonces de concours, les répartiteurs sont une excellente ressource pour les commissionnaires à la recherche d'un poste.

## Rachel Cyr s'attire les applaudissements de ses collègues, des superviseurs et des commissionnaires

Rachel, la seule répartitrice en poste du côté québécois de la frontière, est si assidue dans ses fonctions qu'elle ne laisse jamais rien pour le lendemain. Elle fait le nécessaire pour résoudre les problèmes d'horaire et de réaffectation de façon équitable en toute modestie et sans perdre sa bonne humeur. Nous avons reçu tant d'éloges à son égard de ses collègues, des superviseurs et des commissionnaires sur le terrain que nous ne voulions pas manquer l'occasion de la féliciter dans cette édition de Communiqué.

Rachel s'est jointe à *Commissionnaires Ottawa* en 1988. Elle a occupé différents postes avant de devenir la répartitrice/commis au pointage du bureau de Gatineau en 2008. Elle se consacre pleinement à ses remplaçants – une bonne centaine de commissionnaires – qu'elle connaît bien grâce à leurs communications régulières. Étant une maman et une grand-maman TRÈS fière, elle est tellement affectueuse que les gens ne peuvent pas faire autrement que de se sentir comme de la famille lorsqu'ils la rencontrent.

Selon **Claude Leblanc**, gestionnaire des opérations commerciales (Gatineau), « Rachel est très débrouillarde, fiable, déterminée et professionnelle. C'est un véritable plaisir de travailler avec elle. »

**Capitaine Gilles Plouffe**, superviseur des sections 52 et 135, est entièrement d'accord. « J'entends souvent le nom de Rachel lorsque je parle avec d'autres superviseurs ou des commissionnaires. Nous sommes nombreux à reconnaître que Rachel est une véritable professionnelle qui incarne parfaitement la notion de la dévotion. Si elle sait qu'une personne est travaillante et qu'elle est prête à consentir un effort supplémentaire pour le bien du Corps et de notre cause, elle l'adopte dans sa famille ! Rachel trouve le temps... correction, elle PREND le temps d'aider quiconque a besoin d'aide, de renseignements ou même d'une oreille attentive, peu importe qu'elle soit syndiquée ou non. Ceux d'entre nous qui ont le plaisir de la voir régulièrement tiennent à ce qu'elle sache à quel point nous lui sommes reconnaissants de son dévouement sans bornes et de l'excellent soutien qu'elle offre à nos sections. »





# Spares by choice

While most new commissionaires spend time on the spares list until they are placed in a permanent position, there are some commissionaires who choose to stay on as a spare—if they're a student, have a second job, or need the flexibility because of personal circumstances. In some cases, commissionaires simply like the variety, new challenges and camaraderie that sparing at different sections can offer.



**Cmr Georges Vanasse** has been a spare since 1997. At first he was a dedicated spare but switched over to being a regular spare who calls into Headquarters Dispatch. After 35 years in the military, he retired with a pension but wanted to supplement his income with shifts as a commissionaire.

Georges says, "I enjoy working at different sections and meeting all sorts of different people. I love the idea that I can take a vacation anytime, just by calling Dispatch and letting them know when I'm going to be away. Once I'm back I just start calling in whenever I'm available, and I like to average about 24 hours per week."

"Did you know the dispatchers even know my Corps number by heart?" he chuckles. "I have gotten to know the dispatchers well. They really make an effort to match me with my favourite sites, but of course it goes both ways. I want to be reliable and do a good job."

Now in his 70s, Georges explains that sparing keeps him young and active, almost like a sport. "As long as I'm healthy, I want to keep doing this," he says.



**Cmr Joan Purcell** has been a commissionaire since 2002. She likes to work about 3-4 times per week and loves being a spare, but she has also accepted job-sharing or short-term contracts from time to time. She loves adapting to new buildings and tasks, as well as meeting and keeping in touch with different commissionaires.

Now in her early 60s, Joan keeps fit swimming daily and is mindful of her health. She is a light sleeper and doesn't mind a ringing phone. Sparing is not only well-suited to her lifestyle, but also her personality.

"I'm organized and I'm a perfectionist," she explains, "so my uniform is always prepared. I make my lunch the night before, just in case. The phone, a pad and some pens are next to my pillow. Dispatchers know it's ok to call me even if it's the middle of the night. I've told them to go ahead because I want to plan my bus route and give myself enough time. That way when I get up for my shift, everything is ready to go and the last thing I do is to glance in the mirror before locking my door."

Joan says, "Sometimes dispatchers will call me, but most of the time, I'm calling them to let them know I want to work the next day. If you're not calling in, others are calling in and getting the jobs. So I call in every day that I'm available. Many book-offs happen at short notice, not weeks in advance, so you need to be available."

"I like all my dispatchers," Joan adds. "I've had some great shifts and when they can, they'll give me a choice of where I want to work that day. I'm proud to be a commissionaire. I'm here to do my job, I like to help people, and it's important to me to be reliable and professional."



# Remplaçants par **choix**

Bien que la majorité des nouveaux commissionnaires soient inscrits sur la liste des remplaçants en attendant un poste régulier, un certain nombre choisit sciemment de travailler comme remplaçant – commissionnaires aux études, ceux qui ont un deuxième emploi, ou ceux qui ont besoin d'un horaire flexible pour des raisons personnelles. Il y a même des commissionnaires qui aiment la variété, les défis et la camaraderie qu'ils trouvent en travaillant dans différentes sections.

**Comre Georges Vanasse** travaille comme remplaçant depuis 1997. Initialement dédié à un site particulier, il a décidé de devenir un remplaçant régulier qui communique lui-même avec le service de répartition du QG. Il a pris sa retraite des Forces canadiennes après 35 ans de service et, bien qu'il avait droit à une pension, il voulait compléter son revenu avec un emploi occasionnel de commissionnaire.

« J'aime travailler dans différentes sections et rencontrer toutes sortes de personnes, dit George. J'adore aussi être capable de prendre mes vacances quand je veux tout simplement en appelant le service de la répartition pour leur dire que je ne serai pas disponible. À mon retour, je les appelle lorsque je suis disponible. J'aime faire environ 24 heures par semaine. »

« Les répartiteurs connaissent même mon numéro de Corps par cœur ! dit-il en riant. Je les connais très bien. Ils font tout leur possible pour m'affecter à mes sites préférés et moi je fais tout mon possible pour être fiable et bien faire mon travail. »

Ce septuagénaire explique que son travail de remplaçant l'aide à rester jeune et actif, un peu comme un sport. « J'entends continuer ce travail tant et aussi longtemps que ma santé le permet », ajoute George.

Commissionnaire depuis 2002, **Joan Purcell** aime travailler trois ou quatre fois par semaine. Elle adore son travail de remplaçante et elle accepte parfois de travailler dans le cadre de

contrats à court terme ou en partage de poste. Elle aime le défi de s'adapter à de nouveaux sites et de nouvelles fonctions presque autant qu'elle aime rencontrer et garder le contact avec de nouveaux commissionnaires

Maintenant dans la jeune soixantaine, Joan fait de la natation tous les jours pour se tenir en forme et elle prend bien soin de sa santé. Elle a le sommeil léger et n'est pas dérangée par le téléphone. Le remplacement convient donc parfaitement à son style de vie et à sa personnalité.

« Je suis bien organisée et je suis une perfectionniste, dit-elle, mon uniforme est toujours prêt. Je me prépare un lunch la veille et je garde le téléphone, un bloc-notes et des crayons près de mon oreiller, juste au cas. Les répartiteurs savent qu'ils peuvent m'appeler en tout temps, même au milieu de la nuit. C'est moi qui leur ai dit que c'était correct parce que j'aime avoir le temps de me préparer et de voir quel autobus je dois prendre. De cette façon, tout est prêt quand je me lève le matin. Tout ce qui me reste à faire est de jeter un coup d'œil rapide dans le miroir avant de barrer ma porte. »

« Il arrive que les répartiteurs m'appellent, mais le plus souvent, c'est moi qui les appelle pour leur dire que je veux travailler le lendemain, explique Joan. Autrement, ce sont les autres qui appellent qui ont la chance de travailler. C'est pour ça que j'appelle toujours quand je suis disponible. La plupart des absences sont connues à la dernière minute, ils n'ont pas des semaines et des semaines pour planifier les remplacements, alors il est important d'être disponible. »

« J'aime tous mes répartiteurs, ajoute Joan. Ils me donnent souvent de très bons quarts et ils m'offrent régulièrement un choix. Je suis fière d'être une commissionnaire. J'aime mon travail et j'aime aider les autres. Il est très important pour moi de toujours être fiable et professionnelle. »

**R.Nicholls** is Canada's  
**leading**  
supplier of public safety  
equipment.... because we care!



**R Nicholls**  
www.rnicholls.com

**1.888.442.9215**



**Our Ottawa Location**  
5300 Canotek Rd. Unit 4  
Ottawa, Ontario,  
K1J 1A4  
**P. 613.747.3456**  
F. 613.747.9882  
ottawaretail@rnicholls.com  
www.rnicholls.com

**Uniforms & Footwear**  
**Equipment**  
**Traffic Products**



A message from Claude Vincent, Occupational Health and Safety Advisor

# Internal Health & Safety pre-audits make sure we're prepared — and keep safe

Commissionaires Ottawa's Occupational Health & Safety (OHS) policy is to provide a work environment that is free of recognized workplace hazards. One of the ways we protect our employees is to be fully engaged in our OHS Evaluation and Continual Improvement Internal Audit Program.

Our internal OHS audit program consists of two phases:

## Phase One:

### Pre-Audit site visit (informal audit)

**Informal Audit Objectives:** OHS Advisor conducts site visits and meets with supervisors to ensure the OHS program and documentation requirements are in place. Claude will help sections find "the gaps" and provide guidance on how to fix these issues *before* the formal audit is conducted.

The pre-audit is not graded.

The pre-audit occurs continually, in between audits (we're in this stage now). We're essentially preparing and improving ourselves.

## Phase Two:

### Site audit (formal audit)

**Formal Audit Objectives:** The Internal Audit team—made up of management and employee members of the JOSH Committee—reviews the OHS program elements by conducting interviews with section supervisors, shift leaders and employees. This team also reviews documentation to prove that we are compliant with the legislation.

A 75% mark is the base minimum requirement to pass the formal audit.

A formal audit occurs every 16-24 months (next audit is in 2014). During this phase, we should **ALREADY BE PREPARED.**

"Whether we're going through the pre-audit phase like we're doing now, or being assessed through a formal audit, this is all about being prepared," says Claude Vincent, OHS Safety Advisor.

"We don't want to go through a formal audit cold turkey," Claude continues. "That's why I'm conducting informal audit site visits now—long before the formal audit—to make sure sections are aware of what the legislation says, are putting it into practice, and documenting everything to prove that we're compliant. If there are any gaps, now is the time to find them and fix them," he says.

Some examples of compliance include giving and documenting regular safety talks, conducting and documenting hazard risk assessments and workplace inspections, properly filing accident reports, and training employees on our Return to Work policies.

To learn more information about our OHS internal audit program you can log onto the Employee Intranet: <http://intranet.commissionaires-ottawa.on.ca/> and visiting the Health & Safety page. There is a link to Claude's FTP site—a library of documents—on the Health & Safety page. (N.B. If you don't yet have a password to the Employee Intranet, please e-mail [ithelpdesk@commissionaires-ottawa.on.ca](mailto:ithelpdesk@commissionaires-ottawa.on.ca) to ask for access and include your Corps #.)

"Some of the sections I've already visited have made amazing progress and done some phenomenal work," Claude adds. "I'm very encouraged by the level of commitment out there. Compliance comes when we know what needs to be done, we follow through, and we document everything. Thanks to all sections that are doing what it takes to keep safe and stay healthy."



Un message de Claude Vincent, Conseiller sur la santé et la sécurité au travail

# VÉRIFICATIONS préalables de la santé et de la sécurité afin d'être bien protégés et prêts à tout!

La politique de *Commissionnaires Ottawa en matière de santé et de sécurité au travail (SST)* est de créer un milieu de travail exempt de tout danger reconnu. Notre engagement immuable à l'égard de notre *Programme permanent d'évaluation et d'amélioration des processus de vérification interne* s'inscrit dans le cadre des démarches que nous prenons pour assurer la sécurité de nos employés.

Notre programme de vérification interne en SST comporte deux phases :

## Phase un :

### Visite de site préalable à la vérification (vérification informelle)

#### Objectifs de la vérification informelle :

Le conseiller en SST effectue une visite du site et rencontre les superviseurs pour vérifier la conformité des programmes de SST et des exigences documentaires connexes. Claude aide les sections à identifier les lacunes et les moyens de corriger les problèmes *avant* la vérification formelle.

La vérification préalable n'est pas cotée.

La vérification préalable est un processus continu entre les vérifications formelles (nous en sommes à cette étape). Il s'agit essentiellement d'une mesure permanente de préparation et d'amélioration.

## Phase deux :

### Vérification du site (vérification formelle)

#### Objectifs de la vérification formelle :

L'équipe de vérification interne est constituée de membres de la direction et d'employés membres du comité CMSST. Ceux-ci examinent les différents éléments du programme de SST en interviewant les superviseurs, les chefs de quart et les employés. L'équipe examine également la documentation afin de vérifier notre conformité avec les exigences de la loi.

Pour réussir cette vérification, il faut obtenir une cote d'au moins 75 %.

Les vérifications formelles sont effectuées tous les 16 à 24 mois (la prochaine est prévue pour 2014). NOUS DEVRONS TOUJOURS ÊTRE PRÊTS durant cette phase.

« L'essentiel est d'être prêt en tout temps, peu importe que nous soyons en période de vérification préalable ou formelle », a expliqué Claude Vincent, conseiller en SST.

« Il ne faudrait surtout pas être pris au dépourvu lors de l'arrivée de l'équipe de vérification formelle, a-t-il ajouté. C'est pour ça que je fais des vérifications informelles des sites bien avant leur arrivée. Je tiens à m'assurer que les sections sont au courant des exigences de la loi, qu'elles les appliquent et qu'elles documentent les preuves de leur conformité. C'est un moyen idéal d'identifier et de corriger les lacunes », a-t-il conclu.

Voici quelques exemples de mesures à prendre : organiser et documenter des présentations régulières sur la sécurité, réaliser et documenter des évaluations des risques et des inspections des lieux de travail, remplir correctement les rapports d'accident et former les employés sur les politiques de retour au travail.

Pour en savoir davantage sur notre programme de vérification interne de la SST, consultez la section SST de l'Intranet des employés (<http://intranet.commissionnaires-ottawa.on.ca/>). Vous y trouverez en outre un lien vers le site FTP de Claude renfermant une série de documents. *N.B. Si vous n'avez pas encore un mot de passe pour consulter l'Intranet des employés, envoyez un courriel (sans oublier d'inclure votre numéro de Corps) à [ithelpdesk@commissionnaires-ottawa.on.ca](mailto:ithelpdesk@commissionnaires-ottawa.on.ca).*

« Certaines des sections que j'ai visitées ont fait des progrès incroyables et un travail exceptionnel, a ajouté Claude. Je trouve leur détermination très encourageante. La conformité découle d'une bonne compréhension de ce qui doit être fait, d'un bon suivi et d'une documentation minutieuse. Merci à toutes les sections qui font le nécessaire pour veiller à la santé et à la sécurité. »



*Congratulations to Claude Chantigny, who was presented a Commandant's Commendation by the CEO of Commissionaires BC. Claude recently represented Commissionaires Ottawa in an exemplary manner during CEMS Payroll & Finance implementation at our sister division in British Columbia. LtoR: Allen Batchelar, CEO, Commissionaires BC, and Claude Chantigny, Project Manager CEMS.*

*Félicitations à Claude Chantigny qui s'est valu du Prix de distinction du Commandant de Commissionaires Colombie-Britannique. Claude s'est récemment avéré un représentant exemplaire de Commissionaires Ottawa lors de l'implantation de CEMS (paie et finance) chez notre division sœur en Colombie-Britannique. Gauche à droite : Allen Batchelar, Directeur général de Commissionaires C.-B. et Claude Chantigny, Gestionnaire du projet CEMS.*

# CEMS project getting positive reviews



Commissionaires Ottawa serves as the Lead Division for a national project called CEMS (Commissionaires Enterprise Management System). This suite of software assists management-level staff of participating Commissionaires divisions across Canada with human resources, scheduling, payroll, finance and other employee-related support functions. We are currently partnering with two other divisions: Commissionaires BC and Commissionaires South Alberta.

Once we complete the implementation at the original partner sites, we will work towards adding a new module—a Web-based, self-service feature that will allow employees to register their availability for shifts, access their pay stubs, and update contact and other personal information.

Feedback has been very positive. Thanks to everyone, including our partner divisions, for adopting CEMS—a modern solution that helps us manage our continued growth and better support our employees.

For your **home and auto insurance**, being in the right place has its benefits.

**COMMISSIONAIRES**  
SOLUTIONS • SERVICES • SUPPORT

**thePersonal**  
Home and Auto Group Insurer

**GET A QUOTE**  
**1-888-476-8737**  
**thepersonal.com/commissionaires**  
Your exclusive group rate in as little as 10 minutes.

Certain conditions apply. Auto insurance is not available in Manitoba, Saskatchewan or British Columbia due to government-run plans.

Ombudsman des vétérans | Veterans Ombudsman

**Veterans Ombudsman | Ombudsman des vétérans**

The Veterans Ombudsman, as an independent voice, works toward ensuring that the sacrifices of Canada's Veterans and their families are recognized through the provision of services, benefits, and support in a fair, accessible, and timely manner.

**Working hand in hand with Veterans**

**Let's talk!**

[communications@ombudsman-veterans.gc.ca](mailto:communications@ombudsman-veterans.gc.ca)

**1-877-330-4343**

[www.ombudsman-veterans.gc.ca](http://www.ombudsman-veterans.gc.ca)

@VetsOmbudsman

Canada's Veterans Ombudsman



# Le projet CEMS reçoit des accolades

*Commissionnaires Ottawa* est la division responsable d'un projet d'envergure nationale : Système de gestion d'entreprise CEMS (Commissionnaires Enterprise Management System). Cette suite logicielle aide les gestionnaires des divisions participantes partout au Canada à réaliser une multitude de fonctions (ressources humaines, comptabilité, horaires, paie, soutien aux employés, etc.). Nous travaillons actuellement en partenariat avec deux autres divisions : Commissionnaires C.-B. et Commissionnaires du Sud de l'Alberta.

Une fois que nous aurons terminé la mise en œuvre des modules aux sites de nos partenaires, nous ajouterons un nouveau module – soit un outil « libre-service » en ligne qui permettra aux employés d'indiquer leurs disponibilités, consulter leurs talons de paie, et faire la mise à jour de leurs coordonnées et autres renseignements personnels.

Les commentaires reçus jusqu'à présent sont très positifs. Merci à tous, ainsi qu'à nos divisions partenaires, d'avoir intégré le CEMS – une solution moderne qui nous aide à gérer notre croissance soutenue et à appuyer nos employés.

## 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

Funeral and Cremation Services  
**McGarry Family Chapels**  
Hulse, Playfair & McGarry  
Services funéraires et de crémation

*Serving the National Capital  
Region Since 1925*



**Brian McGarry**

**Patrick McGarry**

**Sharon McGarry**

*Call us with Confidence...*  
613-233-1143  
[www.mcgarryfamily.ca](http://www.mcgarryfamily.ca)

# HELIX



## HEARING CARE

### Why wait any longer...

to book a complimentary hearing test?

**SPECIAL  
COMMISSIONAIRES  
DISCOUNT**

**\$500 OFF**

\*PURCHASE OF A PAIR OF HEARING AIDS

#### ARNPRIOR

100 Madawaska Bl 613-623-2999

#### PERTH

78-80 Dufferin St 613-267-5235

#### SMITHS FALLS

127-2 Gould St 613-284-0888

#### STITTSVILLE

135-1110 Carp Rd 613-836-3883

#### OTTAWA

225-1385 Bank St 613-737-3500

G3-1081 Carling Ave 613-729-2424

6497 Jeanne d'Arc Bl 613-834-7655

405-595 Montreal Rd 613-745-0862

737 Parkdale Ave 613-722-3056

1750 Russell Rd 613-248-2232

501 Smyth Rd 613-737-8842

1-877-285-5387 | [www.helixhca.com](http://www.helixhca.com) |  



# 1,200 commissionaires are now accessing the Employee Intranet every month

## Are you missing out?

Two years ago, we launched the Employee Intranet—a 24/7 on-line resource for employees accessible from your computer, tablet or mobile device. We assembled a team of Headquarters employees from every department to contribute ideas and content, and over time the Employee Intranet has built a loyal following. About 1,200 employees are now accessing the site every month. On average, they are logging on at least once per week for about 5 minutes per session.

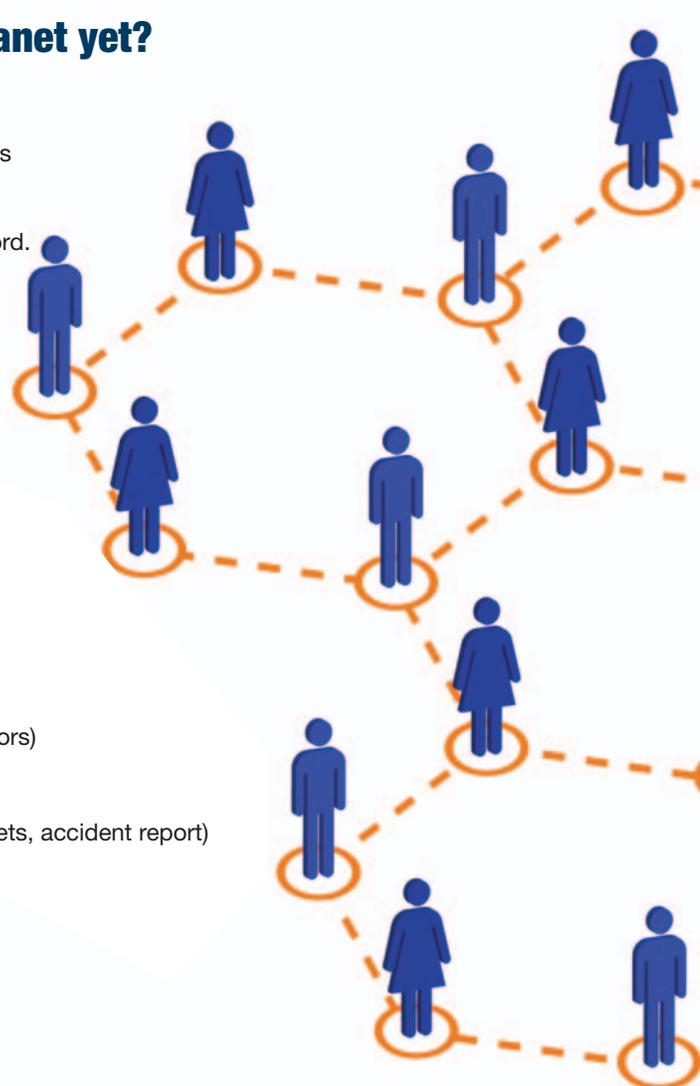
Our vision for the Employee Intranet was to make it: **Reliable. Accessible. Functional. Current.** The password-protected site is like a virtual library containing the most requested documents, statistics, forms and information. It is also regularly updated with Home Page banners, recent announcements, helpful tips and contact lists. You can even view or apply for competitions on-line—a huge draw for many employees.

### Don't have a password to the Employee Intranet yet? It's as EASY as 1-2-3:

- 1 E-mail [ithelpdesk@commissionaires-ottawa.on.ca](mailto:ithelpdesk@commissionaires-ottawa.on.ca) to request access to the Employee Intranet, (please include your Corps #).
- 2 Instructions will be e-mailed to you, including a username and password.
- 3 Log in at: <http://intranet.commissionaires-ottawa.on.ca/>

### The most popular pages accessed by employees every month (in alphabetical order):

- Awards, Kudos and Promotions (recently expanded)
- Benefits (overview, categories, descriptions, updates)
- Communiqué (flip through an e-version)
- Competitions (Open) (view competition posters and apply on-line)
- Competitions (Closed) (list of successful candidates)
- Contact Lists (HQ personnel, Business Operation Managers, Supervisors)
- E-bulletin (CEO's quarterly bulletin about business decisions)
- ESC/Payroll (Employee Service Centre information)
- Forms (most frequently requested—e.g. benefits, tax, licence, timesheets, accident report)
- Health & Safety (includes FTP site)
- Kudo of the Week (posted every Monday)
- New Employee Information (helpful links at your fingertips)
- Policies and Procedures (COPPs)
- Safety Tips (from Claude Vincent, OHS Advisor)
- Wages (key facts, timekeeping guide, etc.)





**1 200 commissionnaires  
consultent l'Intranet des  
employés chaque mois**

EMPLOYEE  
**INTRA**  **NET**  
DES EMPLOYÉS

# Êtes-vous du nombre ?

Cela fait maintenant deux ans depuis que nous avons lancé l'Intranet des employées – une ressource virtuelle disponible en tout temps à partir d'un ordinateur, d'une tablette ou de tout appareil mobile. Nous avons constitué une équipe rassemblant des représentants de tous les départements du Quartier-général pour fournir du contenu et de nouvelles idées. Notre Intranet des employées n'a pas tardé à s'attirer plusieurs utilisateurs fidèles. Environ 1 200 employés le consultent chaque mois. En moyenne, les utilisateurs ouvrent une session d'environ 5 minutes au moins une fois par semaine.

Notre vision était de créer un Intranet **fiable, accessible, fonctionnel et courant**. Ce site protégé par mot de passe est votre bibliothèque virtuelle renfermant les documents, les statistiques, les formulaires et les renseignements les plus souvent demandés. Nous le mettons régulièrement à jour en y ajoutant de nouvelles bannières, des annonces, des conseils utiles et des listes de contact. Plusieurs employés apprécient particulièrement la possibilité de consulter les concours et de poser leur candidature en ligne.

## **Vous n'avez pas encore un mot de passe pour consulter l'Intranet des employés ? C'est aussi facile que 1, 2, 3 :**

- 1** Envoyez un courriel à [ithelpdesk@commissionnaires-ottawa.on.ca](mailto:ithelpdesk@commissionnaires-ottawa.on.ca) pour demander accès à l'Intranet (n'oubliez pas d'inclure votre numéro de Corps).
- 2** Vous recevrez la marche à suivre par courriel avec votre nom d'utilisateur et mot de passe.
- 3** Ouvrez une session sur <http://intranet.commissionnaires-ottawa.on.ca/>.

## **Voici les pages les plus souvent consultées par les employés chaque mois (en ordre alphabétique) :**

- **Avantages sociaux** (aperçu, catégories, descriptions, mises à jour)
- **Communiqué** (lecture des versions électroniques)
- **Compétitions fermées** (liste des candidats retenus)
- **Concours ouverts** (consultez et postulez en ligne)
- **Conseils de sécurité** (publiés par Claude Vincent, Conseiller SST)
- **CSE/Paie** (Centre de service aux employés)
- **Cyberbulletin** (bulletin trimestriel du Chef de direction sur les activités de l'entreprise)
- **Formulaires** les plus souvent demandés (ex. avantages sociaux, impôt, permis, feuilles de temps, rapports d'accident)
- **Informations pour les nouveaux employés** (liens utiles au bout des doigts)
- **Laurier de la semaine** (publié tous les lundis)
- **Listes de contact** (personnel du QG, gestionnaires des opérations commerciales, superviseurs)
- **Politiques et procédures** (PPCO)
- **Prix, lauriers et promotions** (cette section a récemment été agrandie)
- **Rémunération** (renseignements généraux, guide de gestion des horaires, etc.)
- **Santé et sécurité** (comprenant un site FTP)



# Commissionaire sings national anthem at Ottawa Fat Cats Home Opener



## Cmr Brian Spooner, Spare (Section 91), Ottawa

There are a lot of us who *think* we can sing, but few of us with enough talent, stage presence and steady nerves to command a performance in front of a live audience. For those who have had the pleasure of hearing Cmr Brian Spooner sing, he's indeed a gifted man with an incredible voice.

On 19 May, Brian was invited to sing the national anthem during the Ottawa Fat Cats' 2012 Home Opener baseball game against the Kitchener Panthers. There was no music to accompany him—only his voice and a captivated audience. *Commissionaires Ottawa* is a proud sponsor during the Ottawa Fat Cats season, so there were several employees in the stands who were so impressed by his performance that word got back to Headquarters.

As a direct result of these word-of-mouth recommendations, *Commissionaires Ottawa* has extended a warm welcome to Brian to sing *O Canada!* at our Annual Awards Ceremony on 4 October, 2012. Brian's performance will be in addition to the musical support provided by The Central Band of the Canadian Forces—a combination of musical talents that will surely inspire our award recipients, their family members, clients, our Board of Directors and Governors, as well as His Worship Jim Watson, Mayor of Ottawa (who is confirmed as our Guest of Honour).

Brian has a background in musical theatre and opera; he also spent five years performing with the Opera Lyra Ottawa, one of the largest independent arts organizations in the National Capital Region. As a regular volunteer at local senior citizen residences, he enjoys playing guitar and singing for residents. During his earlier career working at the Ottawa SUN, Brian was asked to sing the national anthem and a carol for the annual Christmas party.

Once he sings for us at our Annual Awards Ceremony, what next? "I'd love to replace Lyndon Slewidge at a Sens game," he chuckles, half-jokingly. Go Brian go!

Photos: Kim Liard





Brian Spooner et sa famille  
Brian Spooner and his family

# Un commissionnaire chante l'hymne national lors du match d'ouverture à domicile des Ottawa Fat Cats

## Cmre Brian Spooner, remplaçant (Section 91), Ottawa

Nombreux sont ceux qui *pensent* avoir des talents de chanteur et rares sont ceux qui ont réellement assez de talent, d'aplomb et de prestance pour monter sur la scène et chanter devant un auditoire de partisans. Ceux qui ont eu le plaisir d'entendre chanter Cmre Brian Spooner savent qu'il est un homme doué avec une voix magnifique.

Le 19 mai, Brian a été invité à chanter l'hymne national lors du match d'ouverture à domicile de la saison 2012 des Ottawa Fat

Cats contre les Kitchener Panthers—c'était une performance a cappella pour un public captivé. Étant donné que *Commissionnaires Ottawa* est un fier commanditaire des Ottawa Fat Cats, il y avait plusieurs commissionnaires dans les gradins et ils ont été si impressionnés par ses talents que le quartier général en a vite entendu parler.

*Commissionnaires Ottawa* n'a pas hésité à donner suite à ces recommandations en invitant Brian à chanter *Ô Canada* lors de la présentation annuelle des décorations le 4 octobre 2012 où il sera accompagné par la Musique centrale des Forces canadiennes. Les récipiendaires de décorations, leurs familles, nos clients, notre Conseil des directeurs et des gouverneurs, et son honneur Jim Watson, maire d'Ottawa (notre invité d'honneur) seront sûrement inspirés par cet assemblage de talents.

Brian a des antécédents en théâtre musical et en opéra. Il a également chanté avec l'Opéra Lyra Ottawa, un des plus importants organismes d'arts indépendants de la région de la capitale nationale. Il fait régulièrement du bénévolat dans une résidence pour aînés de la région et il aime jouer de la guitare et chanter pour les résidents. Lorsqu'il travaillait pour le Ottawa SUN, il était invité à chanter l'hymne national à la fête de Noël annuelle ainsi que chant de Noël.

Que lui réserve l'avenir après qu'il aura chanté pour nous à la présentation annuelle des décorations ? « J'aimerais remplacer Lyndon Slewidge à un match des Sénateurs, dit-il d'un ton semi-sérieux. Go Brian go !





# Comre John Jr. Burke changed his life... and now he's helping others

When you first meet John, you'll be greeted by a tall, fit and youthful man whose good manners and warm smile are engaging. Based in Gatineau, the 34 year-old has two part-time jobs devoted to helping people: He has been a commissionaire working as a spare during the past six years and also works as a Patient Service Associate assisting nurses, hospital staff and physicians in the basic care of patients.

We don't always know when an old, still-painful wound will surface and demand healing. For Comre John Jr. Burke, that unexpected moment came when he read about Marjorie Raymond, a Quebec teenager who committed suicide in November 2011 after alleged long-term bullying.



As a teenager, John had also been bullied. It began with a few students calling him "Slim Fast" because he was very tall and thin. It was not in his nature to complain or defend himself.

Other more mean-spirited nicknames followed, inappropriate for print, and soon most of the student population joined in. This behaviour escalated to taunting, harassment, verbal threats and physical abuse such as pushing and punching. Sometimes John was forced to carry his aggressors' binders while they ridiculed him or was slammed against the lockers by random students walking by. Far too often, he hid in the bathrooms between classes or to eat his lunch.

Being so outnumbered and overpowered, John didn't dare tell the principal, his teachers or even his parents. He believed the threats and feared retaliation. And who could blame an abused teenager whose overall sense of self-worth and personal value had been relentlessly and continually crushed? It is only very recently that media coverage, public outrage and anti-bullying legislation have raised mainstream awareness and demanded accountability to stop bullying and protect victims of bullying.

As part of a New Year's resolution in January 2012, John found the courage to speak out. He told his parents about what really happened when he was a kid. He read books about forgiveness, confidence and self-love. Focused on moving forward one day at a time, John vowed to stay positive, set a good example and make a difference. He began to write letters to tell his story. Having finally broken his silence, it only took a few days before his story went public—more than once and in ways he couldn't have possibly predicted.



So far in 2012, John's story has been told in *Le Droit*, *Info 07*, *Bulletin d'Aylmer*, and *L'Écho de Cantley*. He has been flooded with e-mails and words of encouragement from his family, colleagues and friends, and also from strangers, politicians, community leaders and media. He is especially touched by a poem he received from a local student who described what John went through and contains a strong anti-bullying message.

It didn't stop there. John has also been interviewed on television: He was invited by TV Rogers to appear on a French-language program hosted by Ginette Gratton called *Forum sur l'intimidation : Fini le silence* (Bullying Forum: Silent No More). He has also been interviewed by Pierre-Jean Séguin of V télé (Gatineau-Ottawa) and Michel Pilote of TVC-Basse-Lièvre (Buckingham).

Other television interviews are likely, and he has also been mentioned on the radio.

John says, "I always had a feeling things would work out someday. I never gave up hope. I have more healing to do, and I am doing that through forgiveness, being kind and building my self-esteem. Speaking out has changed my life."

Although he is also getting requests to speak at schools, John isn't ready yet. He explains, "I need to process just how much has changed in my life over the past few months and all the attention I've been getting. It's a lot to process. I'm taking things day by day and making sure I'm taking care of myself."

"Above all, I want to help other victims of bullying so they never have to go through what I went through. Now that this is all out in the open, I know it is just beginning," John adds, his eyes just as bright as his smile.



*Bullied no more, John's personal Facebook Page has more than 2,700 Friends. In addition, after launching a Facebook Group dedicated to anti-bullying in June 2012, he has already attracted more than 900 Friends. If you would like to join his anti-bullying Facebook Group, go to <http://www.facebook.com/#!/groups/445724438785813/> or search for "Intimidation john jr burke" in Facebook's search engine. On John's Facebook Group wall, there are links to some of his television appearances.*



# Cmre John Jr. Burke a changé sa vie... et maintenant il vient en aide aux autres

John est un jeune homme de grande taille, en forme et dont les bonnes manières et le sourire engageant vous frappent dès votre première rencontre. John, âgé de 34 ans, demeure à Gatineau et occupe deux emplois à temps partiel totalement dédiés à venir en aide aux gens. Depuis six ans il est commissionnaire à temps partiel et il travaille également comme préposé aux bénéficiaires pour aider les infirmières, le personnel de l'hôpital et les médecins à offrir les soins de base aux patients.

Dans la vie, il est bien difficile de prévoir quand une vieille blessure profonde reviendra à la surface et aura besoin d'être soignée. Pour Cmre John Jr. Burke, ce moment est survenu lorsqu'il a lu l'histoire terrible de Marjorie Raymond, une adolescente de Québec et la victime présumée d'intimidation depuis longtemps qui a mis fin à ses jours en novembre 2011.

C'est que, durant son adolescence, John a également été victime d'intimidation. Le tout a commencé lorsque quelques étudiants se sont mis à l'appeler « Slim fast » à cause de sa taille grande et mince. Mais il n'était pas du genre à se plaindre ou à se défendre. Alors d'autres moqueries ont suivi, du genre à ne pas imprimer dans ces lignes, et il en fut peu pour que le reste des étudiants se mettent de la partie. Le tout est devenu plus en plus grave : provocation, harcèlement, menaces verbales et même en violence physique quand on s'est mis à le pousser et à le frapper. En certaines occasions, John était forcé de porter les cartables de ses agresseurs pendant qu'ils le ridiculisaient, ou certains étudiants qui passaient près de lui l'enfonçaient dans les casiers. Pour échapper à l'intimidation, il avait pris l'habitude de se cacher dans les toilettes entre les cours ou pour aller manger son repas.

Surpassé en nombre et dominé, John n'osait pas aller se plaindre au directeur, à ses professeurs ni même à ses parents. Il prenait très au sérieux les menaces et avait très peur des représailles. Et qui aurait bien pu le blâmer d'agir ainsi, lui dont l'estime de soi et la valeur personnelle étaient sans cesse écrasées ? Ce n'est que récemment que la couverture médiatique, la colère publique et la législation contre l'intimidation ont sensibilisé le grand public et forcé les coupables à rendre des comptes pour mettre fin à ce fléau et en protéger les victimes.

Une des résolutions du Nouvel An pour 2012 de John était de sortir de l'ombre et de faire connaître son histoire. Il raconta tout à ses parents. Il a lu des livres sur le pardon, la confiance et l'amour de soi. John a décidé d'aller de l'avant, un jour à la fois, de demeurer positif, de donner le bon exemple et de tout faire pour améliorer les choses. Il a alors écrit des lettres pour conter son histoire et ce ne fut pas bien long avant qu'elle se diffuse à plusieurs reprises et de façons qu'il aurait été bien difficile de prédire.

L'histoire de John a fait la manchette dans *Le Droit*, *l'info 07*, *le Bulletin d'Aylmer* et *l'Écho de Cantley*. Les courriels et les encouragements sont arrivés de partout, de sa famille, de ses collègues, de ses amis et même de parfaits étrangers, des politiciens, des leaders de la communauté, et des médias. Il a été particulièrement touché par un poème écrit par un étudiant de la région.

Mais c'était loin d'être fini. John a fait des apparences à la télévision. Il a été invité par Rogers pour participer à un programme animé par Ginette Gratton intitulé *Forum sur l'intimidation : Fini le silence*. Il a également été interviewé par Pierre-Jean Séguin de V télé (Gatineau-Ottawa) et Michel Pilote de TVC-Basse-Lièvre (Buckingham). D'autres interviews sont prévues et il a également fait plusieurs fois la manchette à la radio.

« J'ai toujours su que les choses allaient s'arranger, je n'ai jamais perdu espoir, explique John. J'ai encore beaucoup de travail à faire pour guérir complètement, et c'est grâce au pardon, en étant gentil et en améliorant mon estime de soi que je réussirai. Le fait d'avoir brisé le silence a transformé ma vie. »

Bien qu'il soit sollicité pour faire des présentations dans les écoles, John ne se sent pas encore prêt. « J'ai besoin d'assimiler tous les changements qui se sont produits dans ma vie au cours des derniers mois et toute l'attention que l'on m'a portée. C'est beaucoup à digérer. Je prends tout ça un jour à la fois et surtout je m'assure de bien prendre soin de moi. »

John poursuit en disant : « Par-dessus tout, je veux venir en aide aux victimes d'intimidation. Je veux que personne n'endure ce que j'ai vécu. Maintenant que mon histoire est connue, je sais que ce n'est que le début d'une nouvelle étape de ma vie, » les yeux brillants, tout comme son sourire.

*Maintenant libéré de l'intimidation, John a ouvert une page Facebook qui compte plus de 2 700 amis. De plus, après avoir lancé un groupe Facebook contre l'intimidation en juin 2012, 900 nouveaux amis sont venus s'ajouter. Si vous désirez vous joindre au groupe, allez sur <http://www.facebook.com/#!/groups/445724438785813/> ou faites une recherche « Intimidation John jr burke » dans le moteur de recherche de Facebook. Sur le mur de groupe de Facebook de John vous trouverez des liens à certaines de ses apparitions à la télévision.*

*John a reçu beaucoup de lettres et de courriels depuis qu'il a recommencé à marcher dans la lumière, mais c'est le poème d'un étudiant talentueux de l'École Saint-Laurent à Gatineau qui lui a vraiment touché le cœur. Voici le message inspirant écrit par Vincent Maisonneuve-Cosgrove, 11 ans :*

## Intimidé un jour, mais pas toujours

Notre ami John,  
Il s'est fait agacer, menacer et même frapper  
Non, il ne portait pas de vêtements griffé  
Non, il n'était pas le plus beau à l'école  
Non, il n'était pas le plus populaire  
Tout ce qu'il souhaitait c'est d'être aimé  
Tremblant de peur, il mangeait son dîner dans les toilettes pour  
se cacher de ses intimidateurs  
Non, il n'était pas le premier de classe  
Non, il n'était pas le préféré des profs  
Non, il n'était pas le plus fort  
Tout ce qu'il souhaitait c'est d'être aimé  
Il ne voulait plus aller à l'école, il ne faisait que pleurer  
Les années ont passées, la douleur s'est estompée,  
mais les cicatrices ont restées!  
Combien d'entre nous avons déjà intimidé une personne?  
Trop gros, trop maigre  
Trop grand, trop petit  
Trop innocent, trop intelligent  
Combien d'entre nous avons déjà vu une personne qui se faisait intimidée?  
Combien d'entre nous avons osés les aider?  
Ça pourrait être votre frère ou votre sœur  
N'oubliez pas, nous avons tous le cœur de la même couleur!

*Vincent Maisonneuve-Cosgrove, 11 ans  
École Saint-Laurent, Gatineau  
Présenté au groupe 502 le 12 avril 2012*



**Comre Shane Leonard**

# Positive, strong and Positif, fort et



Photos : Marcel van der Sluis

# dedicated déterminé

## La course pour Shane

Comre Shane Leonard de la Section 127, 222, rue Nepean, Ottawa, a été victime d'un grave accident au printemps. Seulement 21 ans, il a subi une paralysie et d'autres blessures.

« C'est lorsque je me suis réveillé à l'hôpital que l'on m'a annoncé que j'étais tombé d'un balcon du septième étage, a déclaré Shane. Je n'ai aucun souvenir de ce qui s'est passé, mais je sais que je peux m'estimer chanceux d'être encore en vie. On dit que chacun d'entre nous frôle la mort au moins une fois dans sa vie; et bien dans mon cas c'est déjà fait » s'empresse-t-il d'ajouter tout naturellement en arborant un large sourire spontané.

Sa famille, ses amis et ses collègues de travail se sont tous ralliés autour de Shane alors qu'il se concentre sur sa réadaptation. Ils se sont vite rendu compte que la route vers la guérison allait être ardue et allait coûter cher, et c'est sans perdre de temps qu'ils ont décidé de mettre sur pied une activité qui allait devenir le point saillant de leur été.

C'est le père de Shane qui a eu l'idée de lancer LA COURSE POUR SHANE pendant sa course matinale peu de temps après l'accident. À son retour à la maison, il déclara à sa famille qu'il « courait pour Shane » ce matin-là. Avec l'idée lancée, la suite est venue tout naturellement. Christina, sa demi-sœur et Mike MacNeil, son oncle se sont mises à l'œuvre pour organiser la course – un parcours de 8 km le long de la rivière des Outaouais devant l'aéroport de Rockliffe. Elles ont également organisé un BBQ et répandu la nouvelle un peu partout.



*LtoR: Isabel MacNeil (Mom), Shane Leonard, CEO Paul Guindon, Christina Cyr (Stepsister/Organizer).*

*G-à-d : Isabel MacNeil (mère), Shane MacNeil, Paul Guindon (Chef de direction), et Christina Cyr (demi-soeur/organisatrice)*

*Voir la suite à la page 25*



# Run for Shane

Cmre Shane Leonard is a 21-year old commissionaire from Section 127, 222 Nepean St., Ottawa, who suffered a serious accident this spring that caused permanent paralysis and other injuries.

“When I woke up in the hospital, that’s when I was told I had fallen seven stories off a balcony,” says Shane. “I have no memory of it, but I do realize that I’m a lucky guy. They say most of us have at least one near-death experience during our lifetime. I guess I got mine out of the way at a young age,” he adds matter-of-factly before flashing a bright, genuine smile.

His family, friends and co-workers have rallied around Shane as he continues to focus on his rehabilitation. Recognizing that he faced a long healing journey with many medical expenses, it didn’t take long for them to plan an event that would become a highlight of the summer for them all.

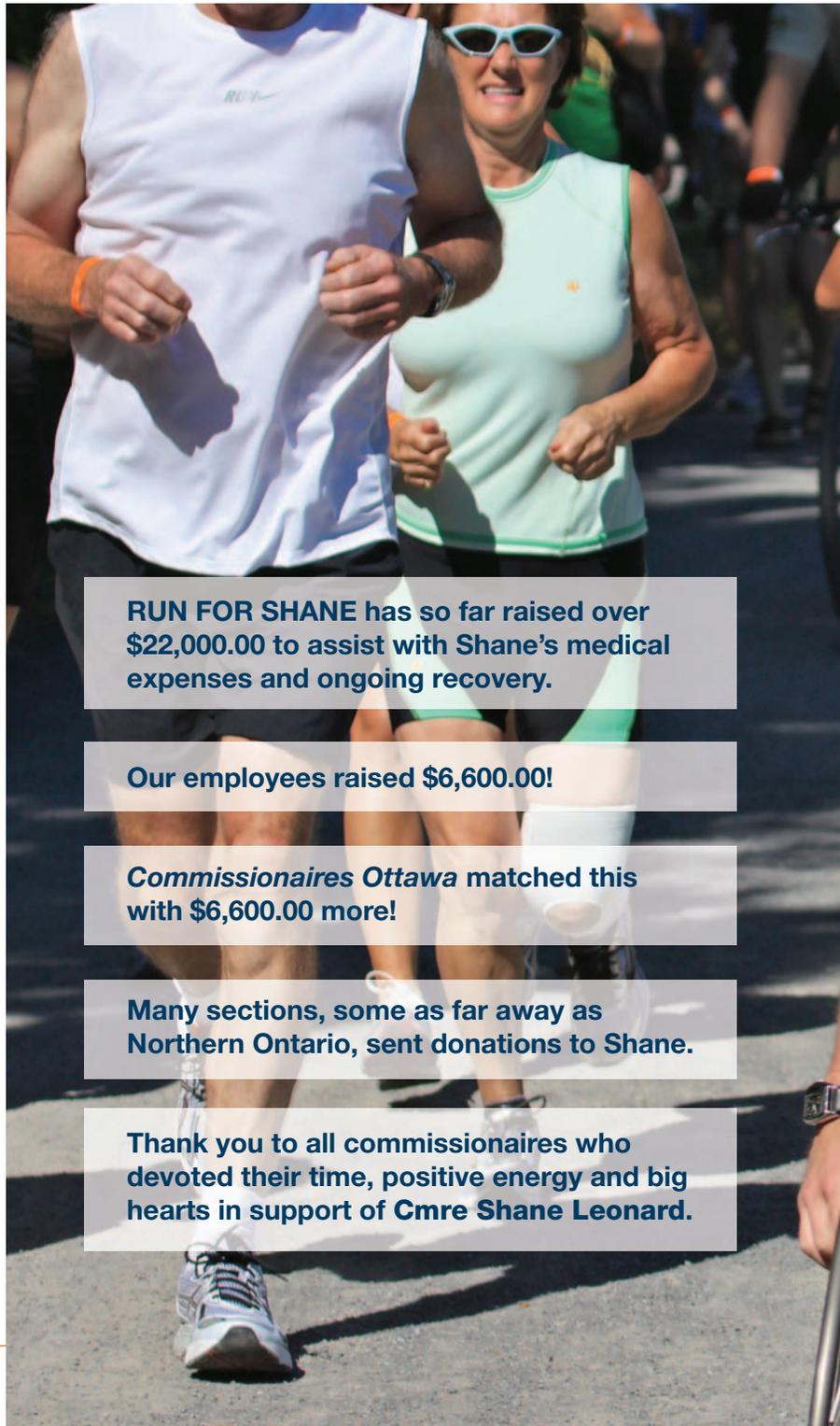
The idea to launch RUN FOR SHANE sprung to Shane’s dad’s mind while he was out for a morning run, not long after the accident. When he got back home, he told his family that he felt like he was “running for Shane” and with that seed planted, what came next took on a life of its own. Shane’s step-sister and uncle, Christina and Mike MacNeil, began to organize the event—an 8 km run along the Ottawa River in front of the Rockliffe Airport. They also planned a BBQ and began to spread the word.

Section 127 helped kick the event into a higher gear by recruiting additional runners and volunteers, collecting pledges, organizing fundraisers or donating, and doing their part to help make RUN FOR SHANE a success. The event took place on 8 July, 2012, with 50-60 participants in attendance.

“It was a great day,” reflects Shane. “Not one complaint! The weather, location, food, people and energy were incredible. I’m so grateful to everyone who has been supporting me.”

On 17 July, CEO Paul Guindon presented Shane with a cheque for **\$13,200.00** at a reception held at *Commissionaires Ottawa’s* Headquarters. In attendance were members of Shane’s family, a group of employees from Section 127, and HQ staff.

“I’m going to keep focusing on getting better,” Shane said after thanking everyone. “I have my whole life ahead of me.”



**RUN FOR SHANE has so far raised over \$22,000.00 to assist with Shane’s medical expenses and ongoing recovery.**

**Our employees raised \$6,600.00!**

**Commissionaires Ottawa matched this with \$6,600.00 more!**

**Many sections, some as far away as Northern Ontario, sent donations to Shane.**

**Thank you to all commissionaires who devoted their time, positive energy and big hearts in support of Cmre Shane Leonard.**



## La course pour Shane

suite de la page 23

Les membres de la section 127 ont mis la main à la pâte pour donner un peu plus de visibilité à l'événement. Ils ont recruté des coureurs et des bénévoles supplémentaires, recueilli des dons, organisé des collectes de fonds, offert des dons eux-mêmes, et apporté leur aide pour que LA COURSE POUR SHANE remporte un franc succès. La course a eu lieu le 8 juillet 2012 et a attiré de 50 à 60 participants.

« Ce fut une journée mémorable, de déclarer Shane. Tout a été parfait : la météo, l'emplacement, la nourriture, les gens, et l'énergie. Je suis extrêmement reconnaissant à tous ceux qui m'ont appuyé. »

Le 17 juillet, Paul Guindon, Chef de direction, a présenté un chèque de **13 200 \$** à Shane lors d'une réception qui a eu lieu au quartier général de *Commissionnaires Ottawa*. La famille de Shane était présente ainsi qu'un groupe d'employés de la section 127 et le personnel du QG.

« Je dois maintenant me concentrer sur ma convalescence, a déclaré Shane après avoir remercié tout le monde. J'ai toute ma vie devant moi. »

**Jusqu'à maintenant, LA COURSE POUR SHANE a récolté plus de 22 000 \$ pour couvrir les dépenses médicales et la réadaptation de Shane.**

**Nos employés ont récolté 6 600 dollars !**

***Commissionnaires Ottawa* a doublé cette somme en ajoutant 6 600 \$ supplémentaires !**

**Plusieurs sections, certaines aussi loin que le nord de l'Ontario, ont fait parvenir des dons à Shane.**

**Merci à tous les commissionnaires qui ont donné de leur temps, leur énergie et qui ont ouvert leurs cœurs pour appuyer le **Cmre Shane Leonard**.**

*The runner with the green top is Shane's Mom, Isabel MacNeil.  
La mère de Shane, Isabel MacNeil, est le coureur avec le débardeur vert.*





***Introducing...***

# Kudo of the Week

on the Employee Intranet

Kudos are on the rise and that's great news! In addition to the kudos that will continue to be featured in Communiqué, we are excited to introduce a *Kudo of the Week* that will be posted on the Employee Intranet in the newly revamped Awards, Kudos and Promotions section.

We are very proud of commissioners and staff who have earned praise from our clients, members of the public and their fellow employees—and we're even prouder to recognize these deserving individuals and teams in public ways. We hope you enjoy these weekly tributes.

Commissionaires recently profiled on the Employee Intranet:

**VIGILANCE AND COMPASSION:** **Cmre Denis Perron** (Section 07, National Archives of Canada) and **Cmre David Demeule** (Section 27, National Personnel Records Centre), Ottawa

**KINDNESS AND CARE:** **Sgt Patsy Lebel** (Section 75, Greater Sudbury International Airport), Greater Sudbury

**INTER-SECTION COOPERATION:** **WO Brenda Stickley, WO Daniel Kingsbury and Cmre Gordon Thorburn** (Section 28, Communication Research Centre), Ottawa

**CAN WE KEEP HER?** **Cmre Donna Cantin** (Reporting to Section 86, Canadian Nuclear Safety Commission), Ottawa

**ABOVE AND BEYOND THE CALL OF DUTY:** **CWO Céline Émond** (Section 52 – SNC Lavalin – Place du Portage), Gatineau

**UNLOCKING A SOLUTION:** **Sgt. Patrick Demoulin** (Section 141, Statistics Canada), Ottawa

E-mail [ithelpdesk@commissionaires-ottawa.on.ca](mailto:ithelpdesk@commissionaires-ottawa.on.ca) (include your Corps # with your request) if you don't yet have a password to the Employee Intranet.

**Kudos**



**Nouveauté !**

# Laurier de la Semaine sur l'Intranet des employés

Les lauriers ne cessent de se multiplier et c'est une excellente nouvelle ! C'est dans cette optique que nous sommes ravis de vous annoncer que désormais, en plus de la chronique régulière dans *Communiqué*, nous publierons également un « *Laurier de la semaine* » sur l'Intranet des employés.

Nous sommes très fiers des commissionnaires et des employés qui se valent les louanges de nos clients, du public et de leurs collègues, et nous sommes tout aussi fiers de reconnaître leurs bons coups publiquement. Nous souhaitons que vous aimiez ces hommages hebdomadaires.

Les commissionnaires qui ont tout récemment été présentés sur l'Intranet des employés :

**VIGILANCE ET COMPASSION** : **Cmre Denis Perron** (Section 07, Archives nationales du Canada) et **Cmre David Demeule** (Section 27, Centre national des documents du personnel), Ottawa

**GENTILLESSE ET BIENVEILLANCE** : **Sgt Patsy Lebel**, Section 75, Aéroport international du Grand Sudbury, Grand Sudbury

**COOPÉRATION ENTRE SECTIONS** : **Adj Brenda Stickley, Adj Daniel Kingsbury, et Cmre Gordon Thorburn** (Section 28, Centre de recherches sur les communications), Ottawa

**NOUS LA GARDONS POUR NOUS !** **Cmre Donna Cantin**, (affectation temporaire à la Section 86, Commission canadienne de sûreté nucléaire), Ottawa

**AU-DELÀ DES BORNES DU DEVOIR** : **Adjuc Céline Émond** (Section 52 – SNC Lavalin – Place du Portage), Gatineau

**LA CLÉ DE LA SOLUTION** : **Sgt Patrick Demoulin** (Section 141, Statistiques Canada), Ottawa

Si vous n'avez pas encore votre mot de passe pour accéder à l'Intranet des employés, envoyez un courriel à [ithelpdesk@commissionnaires-ottawa.on.ca](mailto:ithelpdesk@commissionnaires-ottawa.on.ca) (dans votre message, veuillez inclure votre numéro de Corps).



## Exemplary Support During Theft Investigation

**Cmre Lyann Lemieux and Cmre Donna Reynard, Section 35, Ottawa International Airport, Ottawa:** When a wallet was reported stolen and the Ottawa Police Airport Policing Section contacted the Security Operations Centre, our commissionaires sprang to action. During the police investigation, Lyann and Donna were not only able to address multiple requests from the officers, but did so while simultaneously managing their core security operations duties. Their actions included securing video surveillance footage evidence of the theft in progress, tracking and reporting the suspect's subsequent movements in and out of the terminal (which led to his arrest), and making enquiries with other agencies working inside the airport to locate the discarded wallet and remaining contents. S/Sgt. Shaun Brabazon, Airport Policing Section, writes, "The Ottawa Police Airport Policing Section and the Canadian Corps of Commissionaires have always enjoyed an outstanding working relationship. This event exemplifies the true partnership that exists, and the commitment of your members to the safety and security of the Ottawa Airport community."

## Three Emergencies in One Week

**MWO Eric Millette, Cmre Arthur Towle and Cmre Michael van de Lear, Section 31, SAKTO Management Services, Ottawa:** During an overnight shift, Cmre Michael van de Lear observed an act of vandalism in progress and immediately contacted police. Commissionaires on duty also ensured that video surveillance equipment was clearly capturing the crime in progress. Such a quick and coordinated response led to the suspect being apprehended and brought into custody, with reliable evidence to back it up. MWO Eric Millette and Cmre Arthur Towle are also acknowledged for their roles in assisting with two medical emergencies that same week, and for ensuring that tenants, police and ambulance attendants were well looked after during all three incidents.

## Major Water Damage Avoided

**Cmre Jim Bonney, Section 36, General Dynamics Canada, Ottawa:** During an evening patrol, Jim discovered a serious water leak in the pump room of a loading dock. A pipe had burst and was squirting water 3-4 feet in the air, soaking a nearby electrical panel. Jim quickly closed the valve that controls the flow of water, stopping the leak, protecting the electrical panel, and preventing costly water damage to our client's property.

## Theft Prevented

**Cmre Michelle Lefebvre and Cmre Mathieu Guay, Section 161, PWGSC (Édifice Bell), Gatineau:** A woman who witnessed a man trying to steal her bicycle wisely rushed to tell the commissionaires at the security desk in her building. Michelle immediately went outside with the woman to intervene while Mathieu made sure the surveillance cameras were capturing the suspect's actions. Although the man fled once approached, descriptions of the suspect and the video surveillance footage led to the arrest of the suspect. In addition, a second suspect was apprehended as his accomplice.

## Rising star

**Cmre Kevin O'Brien, Spare working at Section 7, National Archives Canada, Ottawa:** WO Alphonse Racicot, Evening Shift Supervisor with 44 years of supervisory experience, admits that he is not quick to give praise unless it is fully deserved. Alphonse recently wrote us to commend Kevin for his performance, comportment, demeanour, punctuality, diligence, respect of authority, good manners, and initiative... Wow! Referring to Kevin as "the most honourable commissionaire," what is remarkable about this kudo is that Kevin was a spare who worked only two evening shifts on Fire Picket duty. During that brief time, Kevin even trained another commissionaire with previous fire picket experience. Alphonse writes, "The nature of the character tells me Cmre O' Brien was not just a one-time deal but an individual who does the Corps proud and is a true example of the Corps motto because of the pride he takes in himself."

## 110% Excellence

**WO Keith France, Section 73, CFB Petawawa, Petawawa.** Keith, the Booking and Templating Officer at Range Control, is responsible for bookings and ensuring that the proper ranges are used with the various types of weapons and ammunition. Before becoming a commissionaire, he had specialized training in this field and was an excellent fit for this post once it became available. During testing, he actually scored 110% (correctly answering the bonus questions pushed his already-perfect final mark into the + range)! He has been doing an excellent job and has been demonstrating the knowledge and professionalism that retired military bring to the company. Keith is a valued and key employee at Range Control.



## Soutien exemplaire à une enquête de vol

**Cmre Lyann Lemieux et Cmre Donna Reynard, Section 35, Aéroport international d'Ottawa, Ottawa :** Lorsque les Services policiers de protection à l'aéroport ont communiqué avec le Centre des opérations de sécurité à la suite du vol d'un portefeuille, notre équipe de commissionnaires est intervenue sans délai. Durant l'enquête, Lyann et Donna ont été en mesure de répondre aux nombreuses demandes des agents de police, sans pour autant négliger leurs fonctions de sécurité. Notons parmi ces demandes la récupération des images de vidéosurveillance du vol en cours, le suivi et le signalement des mouvements du suspect dans le terminal (jusqu'à son arrestation) et la coordination des communications avec les autres agences de l'aéroport pour tenter de retrouver le portefeuille et le reste de son contenu. Dans son message, Sgt é-m Shaun Brabazon, note que les « Services policiers de protection à l'Aéroport international d'Ottawa et le Corps canadien de Commissionnaires ont toujours entretenu d'excellentes relations de travail. Cet incident offre un témoignage éloquent de la rigueur de notre partenariat et de l'engagement de vos membres à l'égard de la sûreté et de la sécurité de tous les utilisateurs et intervenants de la communauté de l'aéroport d'Ottawa ».

## Trois urgences en une semaine

**Adjum Eric Millette, Cmre Arthur Towle et Cmre Michael van de Lear, Section 31, SAKTO Management Services, Ottawa :**

Durant un quart de nuit, Cmre Michael Van de Lear a aperçu un vandale et l'a immédiatement signalé à la police. Les autres commissionnaires en poste se sont assurés que l'équipement vidéo captait bien le crime en cours. Grâce à leur intervention immédiate et structurée, le suspect a été appréhendé et mis sous garde et des preuves fiables ont été recueillies. Adjum Eric Millette et Cmre Arthur Towle ont également été reconnus pour leur assistance lors de deux urgences médicales durant la même semaine. Ils se sont également valu des félicitations pour leur prise en charge des locataires, des policiers et des ambulanciers lors des trois incidents.

## Prévention de dégâts d'eau majeurs

**Cmre Jim Bonney, Section 36, General Dynamics Canada, Ottawa :** Durant sa patrouille de soirée, Jim a découvert une fuite d'eau majeure dans la salle de pompe d'un quai de chargement. Un tuyau avait éclaté et créé une fontaine d'eau d'une hauteur de trois à quatre pieds qui trempait un panneau électrique. Jim a immédiatement fermé l'entrée d'eau afin d'arrêter la fuite, protéger le panneau électrique et éviter des dégâts d'eau coûteux sur le site de notre client.

## Prévention d'un vol

**Cmre Michelle Lefebvre et Cmre Mathieu Guay, Section 161, TPSGC (Édifice Bell), Gatineau :** Lorsqu'une femme a aperçu un homme qui essayait de voler son vélo, elle s'est empressée pour le signaler aux commissionnaires du centre de sécurité de son édifice. Michelle est immédiatement sortie dehors avec la femme pour intervenir pendant que Mathieu s'est assuré que les caméras de surveillance capturaient l'incident et restaient bien braquées sur le suspect. Bien que l'homme s'est enfui dès qu'on l'a approché, les descriptions du suspect et les images vidéo ont permis de le capturer et de l'arrêter. Il a même été possible d'appréhender son complice !

## Étoile brillante

**Cmre Kevin O'Brien, Section 7, Archives nationales du Canada, Ottawa:** Adj Alphonse Racicot, superviseur du quart de soir avec 44 ans d'expérience de gestion, est le premier à admettre qu'il n'offre pas ses félicitations à qui que ce soit à moins qu'elles soient bien méritées. Il nous a récemment adressé une lettre dans laquelle il offre toutes ses louanges à Kevin pour son rendement, son comportement, son attitude, son assiduité, sa diligence, son respect de l'autorité, ses bonnes manières et son initiative... Wow ! Il traite Kevin du « commissionnaire le plus honorable ». Ce qui est particulièrement significatif cependant est que Kevin est un suppléant qui a uniquement travaillé deux quarts de soir au service de piquet d'incendie. Durant cette courte affectation, Kevin a même entraîné un autre commissionnaire avec des antécédents au service de piquet d'incendie. « Son caractère me donne à croire que Cmre O'Brien sera la fierté du Corps, a souligné Alphonse. Il incarne notre devise par sa fierté en lui-même. »

## L'excellence à 110 %

**Adj Keith France, Section 73, BFC Petawawa, Petawawa.** Keith agit comme agent des réservations et de l'attribution à la gamme de contrôle des armes ; il est chargé des réservations et de l'emploi approprié des gammes, des armes et des munitions. Avant qu'il est devenu un commissionnaire, il avait suivi une formation spécialisée dans ce domaine et était donc le candidat idéal lorsque le poste s'est ouvert. Aux examens, il a obtenu une note de 110 % (en répondant correctement à la question boni en plus d'avoir obtenu une note parfaite pour le reste de l'examen) ! Il fait un excellent travail et a clairement démontré les connaissances et le professionnalisme dont les militaires à la retraite font bénéficier notre entreprise. Keith est un employé estimé et essentiel de la gamme de contrôle des armes.

Lauriers

Crème de la crème



## From the Office of a Wing Commander

**Sgt. Napoleon Hamelin and MWO Nicole Ripley, Section 72, 22 Wing North Bay, Hornell Heights:** We were honoured to receive words of gratitude from Colonel C.R. (Conrad) Namiesniowski, Commander of 22Wing/CADS, and Colony Productions (Ontario) Inc., after scenes for an upcoming movie, *The Colony*, were completed at 22 Wing North Bay. Napoleon is credited for his organizational achievements while Nicole has been praised as an excellent supervisor who facilitated many last minute requests and ensured there were always enough commissionaires on hand to meet the production crew's needs. All Section 72 commissionaires are to be commended for rallying together in support of this project—whether they were taking on extra shifts or diligently checking passes, equipment and vehicles.

## Well-Organized Teamwork

**Capt. Michel Barbeau, Cmre Nathalie Giroux and Cmre Bernard Trudeau, Section 10, RCMP, Ottawa:** Our commissionaires received special thanks for their contributions to an efficient plan of action in providing access control during a special event that lasted an entire week. Feedback was that managing 130 students and monitors as they attended a series of events could have been daunting and yet they actually made it look easy. Deemed a success, all contributors were commended for their respective roles fostering a positive image of the RCMP in the eyes of youth.

## Leadership and Teamwork

**Sgt. Vlad Patru, Section 127, 222 Nepean, Ottawa.** A Chief Building Emergency/Security Officer within the Department of National Defence wrote us to commend Sgt. Vlad Patru for his “superb support” in the areas of building access, special requirements and especially the Building Emergency Team. He writes, “He ran a great team that never hesitated to assist with the associated Building Emergency duties. With regard to building security, Sgt. Patru and his team carried out these functions efficiently and within required parameters.”

## Excellent Ambassadors for our Company

**Commissionaires posted at Section 161, Édifice Bell, Gatineau.** A Lieutenant-General who has been posted to the region for the 6th time wrote us to say that although he is fairly new to the building as a Section Head, the one thing that remarkably stands out is the quality of service that occupants of the building get from commissionaires. He writes, “Your people look at building users in the eyes, they smile, and talk to all of us in a cordial and very polite manner. When asked questions, they eagerly and promptly provide a correct answer and are asking if you need more support. It really shows that they are happy to work here!” He mentions that over the past decade, this particular team of commissionaires is “the best team I have seen.”

EMPLOYEE  
**INTRANET**  
DES EMPLOYÉS



**Can't access the Employee Intranet from your post?**

**Keep in mind that you can also access it from home or a mobile device.**

**Remember: It's a 24/7 resource!**





## Du bureau d'un Lieutenant-Colonel d'aviation

**Sgt Napoleon Hamelin et Adjud Nicole Ripley, Section 22, 22<sup>e</sup> Escadre North Bay, Hornell Heights :** Nous étions honorés de recevoir les paroles de reconnaissance du Colonel C.R. (Conrad) Namiesniowski, Commandant de la 22<sup>e</sup> Escadre/SDAC, et de Colony Productions inc. (Ontario) à la suite du tournage de scènes pour le projet cinématographique *The Colony* sur le site de la 22<sup>e</sup> Escadre North Bay. Napoleon a été félicité pour ses capacités organisationnelles. Nicole a été reconnue pour son excellente supervision et gestion de nombreuses demandes de dernière minute ; elle s'est également valu des remerciements pour tout ce qu'elle a fait pour assurer la présence d'un nombre suffisant de commissionnaires pour voir aux besoins de l'équipe de tournage. Nous félicitons tous les commissionnaires de la Section 72 qui s'est ralliée sans hésitation dans le cadre de ce projet en faisant des quarts supplémentaires ou en assurant le contrôle diligent des passes, des équipements et des véhicules.

## Travail d'équipe bien orchestré

**Capt. Michel Barbeau, Cdre Nathalie Giroux et Cdre Bernard Trudeau, Section 10, GRC, Ottawa :**

Nos commissionnaires ont eu droit à des remerciements très spéciaux pour leur contribution à la réalisation d'un plan d'action efficace pour la fourniture de services de contrôle d'accès lors d'un événement spécial qui a duré une semaine entière. Bien que la gestion de 130 élèves et leurs accompagnateurs aurait pu être une tâche redoutable, on nous dit que nos commissionnaires ont donné l'impression que c'était simple comme bonjour. Tous ceux et celles qui ont contribué à la réussite de cet événement visant à renforcer l'image de la GRC auprès des jeunes se sont valu des félicitations.

## Leadership efficace

**Sgt Vlad Patru, Section 127, 222 Nepean, Ottawa.** Un agent de secours en chef de l'immeuble et de la sécurité du ministère de la Défense nationale nous a écrit pour faire les éloges du Sgt Vlad Patru pour son « soutien exceptionnel » pour tout ce qui touche l'accès à l'immeuble, les besoins spéciaux et plus particulièrement l'équipe de secours de l'immeuble. Il souligne dans sa lettre que « le Sgt a dirigé une excellente équipe qui n'a jamais hésité à apporter son aide dans toutes les tâches reliées aux mesures d'urgence de l'immeuble. En ce qui a trait à la sécurité de l'immeuble, le Sgt Patru et son équipe se sont acquittés de leurs tâches de façon efficace et selon les critères établis. »

## Excellent ambassadeurs de notre compagnie

**Les commissionnaires de la Section 161, édifice Bell, Gatineau.** Un lieutenant-général affecté pour la sixième fois dans la région nous a écrit pour nous dire que bien qu'il soit nouveau comme chef de section dans l'édifice, une chose est certaine : le service offert aux occupants de l'édifice par les commissionnaires est excellent. Il nous écrit ce qui suit : « vos employés regardent les occupants dans les yeux, ils sourient et nous adressent la parole de façon cordiale et polie. Lorsqu'on leur pose des questions, ils nous répondent avec empressement et promptement pour nous donner la bonne réponse et ne manquent pas de nous demander si nous avons besoin d'aide supplémentaire. Il est très clair qu'ils aiment travailler ici ! » De plus, il mentionne que cette équipe de commissionnaires est « la meilleure qu'il a pu observer au cours des dix dernières années ».



**Vous n'avez pas accès à l'Intranet des employés à votre poste de travail ?**

**Prenez note que vous pouvez y accéder de la maison ou par un appareil mobile.**

**N'oubliez pas que c'est une ressource disponible 24 heures par jour, 7 jours par semaine !**



## Kudos All The Way From Luxembourg

**David Greene, ID Services Agent, *Commissionaires Ottawa Headquarters*.** A non-resident Canadian living in Luxembourg, who says he received excellent service from us in 2010, returned to us this year when he needed an international record check. He was so impressed with Dave that he wrote us to single him out and offer his praise. Our happy customer wrote, “Thanks for running your organization in such a professional manner. This standard of service is rare.”

## Quick Response Reassures Ongoing Safety

**Cmre Diane Henry and Cmre Richard Bertrand, Section 32, *L’Esplanade Laurier, Ottawa*:** Out of concern for the new President and Commissioner’s safety, a request was made to ensure that all safety measures, including the Panic Alarms, were in place and fully-functional. During the test, Diane and Richard reacted with such speed and efficiency during one of the busiest periods of the day that it prompted a thank you letter to single them out. Our client also commended all Section 32 commissionaires for their commitment, dedication to safety and continual high performance.

## Tremendous Work Ethic

**WO Milan Uzelac, Section 164, *Canada Revenue Agency, Ottawa*:** Our client’s Security Department noticed an immediate difference when Milan assumed the role of supervisor for two of CRA’s buildings (which coincided with *Commissionaires Ottawa* taking over the contract from a competitor). Two-way communication improved, duties and responsibilities have been delivered to the highest standards, and new rules and processes have been put into place. Our client describes Milan as “dedicated and professional,” always going “above and beyond what is expected of him.”

## A Smile and a Helping Hand

**Cmre Régent Lénard and Cmre Michel Girard, Section 10, *RCMP, Ottawa*:** Two of our commissionaires were commended for their role in supporting a formal event: “If it wasn’t for Cmre Leonard and Cmre Girard’s help and knowledge, the evening wouldn’t have been such a success.” Our client expresses his pride in working with commissionaires, saying that a smile and a helping hand go a long way. One of the organizers of the event also wrote to say how patient and efficient Régent was, assisting her to ensure she stayed on schedule. Well done!

## A Reliable Self-Starter

**Sgt Claude Brousseau, Section 127, *PWGSC, Ottawa*:** Shared Services Canada is a new and expanding federal department—and they are very impressed with how quickly Claude has adapted, responded to their ever-changing and increasing security needs, and exceeded expectations. He is respected for being ready and eager to take on new challenges and understands and follows directives with the “greater goal” in mind. He is a reliable self-starter and will never shy away from accountability and added responsibilities. Not only is he appreciated in this new role, but he has a reputation for delivering this level of service during previous assignments at this section.

## Making a Difference

**MWO Brad Kent, Section 73, *CFB Petawawa, Petawawa*.** Brad has been commended for his dedication and exemplary performance providing by-law enforcement in the Residential Housing units (RHU) at CFB Petawawa. Last year when he first took on the post, the contract was for 15 hours per week. He made such an impression that within a few months it had become a full-time contract. His duties include enforcing Operation Clean Sweep’s three-strike policy on behalf of the Base Commander and the Canadian Forces Housing Authority (CFHA). He has dealt with everything from 8-foot snakes to fake (but very real-looking) grenades in mailboxes. Brad brings a lot of experience to his job, having served eight years with Peel Regional Police Service and 25 years as an RCMP officer. Working regularly with the Base’s chain of command, he has earned respect from our client, his peers and many of the residents. Not only has he been profiled in the *Petawawa Post* (6 October 2011, Volume 67, Number 40, page 5), but he was recently promoted from Cmre to MWO. Impressive!

## Positive Attitude

**Cpl Michel Villeneuve and Cmres Lucien Cousineau, Marie-Louise Leblanc, Vladimir Voskresensky, Ronald Lamothe, Section 13, *Health Canada, Ottawa*:** Despite a transitional period when part of the section was being reorganized and would be closed down, our commissionaires conducted themselves with good humour and professionalism despite the likelihood of being split up and reassigned. A Health Canada official was very impressed by their attitudes: “Dealing with all of you on a daily basis was a tremendous pleasure. You showed your dedication, professionalism and eagerness to help where possible and this was greatly appreciated. Most of all the friendship that was made over this short period of time will sadly be missed.”



## Un laurier qui nous est arrivé d'aussi loin que le Luxembourg

**David Greene, Agent des services d'identification, Quartier général de Commissionnaires Ottawa :**

Un Canadien non résident habitant à Luxembourg qui s'est rappelé l'excellent service qu'il a reçu en 2010 est revenu nous voir récemment pour obtenir une vérification des antécédents internationale. Il a été tellement impressionné par Dave qu'il nous a adressé une lettre pour faire ses éloges. « Merci du grand professionnalisme dont vous faites preuve, a souligné notre client heureux. Votre entreprise offre un rare niveau de service. »

## Une intervention rapide garantit la sûreté

**Cmre Diane Henry et Cmre Richard Bertrand, Section 32, l'Esplanade Laurier, Ottawa :** Lorsque notre client a demandé une confirmation de la mise en place et du bon fonctionnement de toutes les mesures de sécurité, y compris les alarmes de panique, par souci pour la sécurité du nouveau président et du commissaire, Diane et Richard ont donné suite à la demande avec tant de célérité et d'efficacité durant la période la plus occupée de la journée qu'ils se sont valu toutes les félicitations du client. Dans sa lettre, le client félicite également tous les commissionnaires de la section 32 pour leur engagement, leur dévouement à la sécurité et leur rendement constant et irrécusable.

## Éthique professionnelle impeccable

**Adj Milan Uzelac, Section 164, Agence du revenu du Canada, Ottawa :** Le service de sécurité de notre client a immédiatement constaté une différence lorsque Milan a assumé la responsabilité pour la gestion de deux immeubles de l'Agence du revenu du Canada (par suite du transfert du contact d'un concurrent à *Commissionnaires Ottawa*). Les communications se sont améliorées, les fonctions et les responsabilités sont fournies dans le respect des normes les plus élevées et de nouveaux règlements et procédés ont été mis en place. Notre client considère que Milan est un « professionnel dévoué » qui « dépasse régulièrement toutes les attentes ».

## Un coup de main avec un beau sourire

**Cmre Régent Lénard et Cmre Michel Girard, Section 10, GRC, Ottawa :** Deux de nos commissionnaires ont été félicités pour la qualité de leur appui à un événement formel : « Si ce n'avait pas été de l'aide et des connaissances de Cmre Leonard et Cmre Girard, nous n'aurions pas connu un si grand succès. » Notre client précise qu'il est fier de travailler avec les commissionnaires et ajoute que rien ne peut battre un simple sourire et un coup de main. Une des organisatrices de l'événement nous a écrit pour souligner la grande patience dont a fait preuve Régent et tout ce qu'il a fait pour l'aider à respecter ses échéances. Bravo !

## Fiable et autonome

**Sgt Claude Brousseau, Section 127, TPSGC, Ottawa :** Services partagés Canada, une nouvelle entité fédérale en pleine croissance, a été très impressionnée par la vitesse avec laquelle Claude s'est adapté pour donner suite à leurs besoins de sécurité en constante évolution. Claude a su dépasser toutes leurs attentes. Il s'est valu le respect du client pour sa volonté de relever de nouveaux défis et la facilité avec laquelle il comprend et suit les directives dans l'optique de « l'objectif ultime ». Il est un travailleur fiable et autonome qui assume ses responsabilités et n'hésite pas à accepter de nouvelles fonctions. Il est bien apprécié dans ce nouveau rôle et il s'est taillé une excellente réputation pour la prestation de services de qualité supérieure durant ses affectations antérieures à ce site.

## Faire la différence

**Adjum Brad Kent, Section 73, BFC Petawawa, Petawawa.** Brad a été cité pour son dévouement et son rendement exemplaire dans l'exercice de ces fonctions de maintien de l'ordre dans les unités de logements résidentiels (URL) de la BFC Petawawa. L'an dernier, au moment où il est arrivé en poste, le contrat stipulait 15 heures par semaine. Il a créé une telle impression que dans l'espace de quelques mois le contrat a été modifié à temps plein. Parmi ses tâches la mise en œuvre de la politique de trois avertissements de l'Opération grand balayage instituée au nom du commandant de la base par l'Agence de logement des Forces canadiennes. Il s'est vu confronté aussi bien à des serpents de 8 pieds qu'à de fausses (mais très ressemblantes) grenades dans les boîtes aux lettres. Brad jouit d'une grande expérience, acquise durant ses huit années avec le service régional de police de Peel et 25 ans comme agent de la GRC. Il collabore étroitement avec la chaîne de commandement de la base et il a su gagner le respect de notre client, de ses pairs et de nombre de résidents. Non seulement a-t-il fait l'objet d'un article dans le *Petawawa Post* (6 octobre 2011, édition 67, numéro 40, page 5), mais il a récemment été promu du rang de Cmre à Adjum. Impressionnant !

## Attitude positive

**Cpl Michel Villeneuve et Cmres Lucien Cousineau, Marie-Louise Leblanc, Vladamir Voskresensky, Ronald Lamothe, Section 13, Santé Canada, Ottawa :** Malgré qu'une réorganisation allait entraîner la fermeture d'une partie de la section, nos commissionnaires n'ont jamais manqué de bonne humeur et de professionnalisme dans l'exercice de leurs fonctions même s'ils savaient qu'il y avait de bonnes chances qu'ils soient séparés et réaffectés. Un fonctionnaire de Santé Canada a été très impressionné par leur attitude : « C'est un grand plaisir de travailler avec vous chaque jour. Nous vous sommes profondément reconnaissants de votre dévouement, votre professionnalisme et votre volonté de nous aider. Surtout, cependant, les amitiés que nous avons forgées durant votre court séjour nous manqueront énormément. »



## One-To-One Client Service Excellence

**Cmres François Barbeau, Stephen Burns and Deborah Asker, Section 127, 222 Nepean, Ottawa:** “I have never before written a letter like this,” begins the letter from an employee in the building. She describes a time when she wasn’t feeling well and François got her a chair to sit down, brought water and stayed with her until she felt well enough to go home. In his day to day work, she credits François with enforcing the rules while at the same time maintaining a high degree of respectability to the public. Turning her focus to Stephen, she describes him as knowing everyone’s name, using grace and tact even when denying entrance to those without a pass, and insisting on escorting known employees to their desks to retrieve a pass if forgotten to ensure he is compliant with his post orders. Deborah is described as polite, respectful and always smiling. She writes, “In an era where exceptional one-to-one client service excellence has virtually disappeared from our community, the work that these three commissioners do should be held up as an example for others to try to emulate.”

## Morning Sunshine

**Cmre Rita Ann Hickey, Section 8, Department of Justice Canada, Ottawa:** We received two letters of appreciation about Rita, who is “always cheerful and alert” as she opens doors for people who enter the building every morning. According to these letters, Rita’s bright smile, positive attitude and respectful demeanour are inspiring Department of Justice employees to start their workday with more energy and enthusiasm.

## Exceptional Professionalism and Kindness

**WO David (Dave) Kneeland and Cmre Liesse Charest, Section 20, Industry Canada (C.D. Howe Building), Ottawa:** An employee in the building who realized she had accidentally locked her purse in a secure area of the building was relieved when our commissioners quickly and competently retrieved it in time for her to catch her bus. She was impressed by how Dave and Liesse demonstrated a strong understanding of and respect for the processes in place to ensure departmental security. However, she credits them for their personable, sympathetic and diligent response to her situation.

## Exceptional Service

**Cmre Rose Fortin, Section 127, 270 Albert, Ottawa.** Rose is a previous Guard of the Quarter and she’s still making an impression. An employee whose group is changing locations wrote us to say that she will truly miss Rose’s pleasant, professional, respectful and friendly exchanges every morning when she comes into work. She pointed out that Rose takes her responsibility as a commissioner very seriously, has a strong ethic and rarely misses a day due to illness or personal matters. The employee’s relocation just won’t be the same without Rose greeting her every morning.

## Respect for a Fellow Commissioner

**CWO James (Jim) Dunham, Section 16, DND, Ottawa.** Cmre Anne McGowan, a security escort, contacted us to express her appreciation for CWO Jim Dunham and asked if he could be recognized in *Communiqué*. She describes her fellow commissioner as a joy to work with—he’s always smiling, good-natured and brightens everyone’s day. Ann is also impressed by his people management skills, hard work and dedication.

**Annual Awards Ceremony**  
**4 October 2012**  
**1500 hrs**

**Centurion Conference & Event Center**

**Guest of honour:**  
**Mayor Jim Watson**



## Excellent service personnalisé

**Cmres François Barbeau, Stephen Burns et Deborah Asker, Section 127, 222 Nepean, Ottawa :** « Je n'ai jamais écrit une lettre comme celle-ci », peut-on lire au début de la lettre d'une employée de l'immeuble. Elle décrit la fois qu'elle a eu un malaise et que François lui a apporté une chaise et de l'eau et est resté avec elle jusqu'à ce qu'elle se sente assez bien pour rentrer à la maison. Elle précise que François a le tour de faire respecter les règlements tout en se valant le respect du public. Passant ensuite à Stephen, elle souligne qu'il connaît les noms de tout le monde, qu'il fait preuve de délicatesse et de bienveillance même quand il refuse l'entrée aux personnes sans laissez-passer et, toujours soucieux de respecter les ordres de poste, il insiste même pour accompagner les employés qu'il connaît pour aller chercher les laissez-passer oubliés dans les bureaux. Elle qualifie Deborah de polie, respectueuse et souriante. « À une époque où l'excellence et le service personnalisé se font très rares, dit-elle dans sa lettre, ces commissionnaires pourraient certainement servir de modèles pour les autres. »

## Rayon de soleil

**Cmre Rita Ann Hickey, Section 8, Justice Canada, Ottawa :** Nous avons reçu deux lettres de remerciement soulignant le caractère « enjoué » de Rita qui est toujours vigilante et n'hésite jamais à tenir la porte pour les employés à leur arriver chaque matin. Si l'on se tient à ces lettres, son sourire éclatant conjugué à son attitude positive et respectueuse inspire les employés du ministère de la Justice à mettre un peu plus d'énergie et à faire preuve de plus d'enthousiasme au travail.

### Présentation annuelle des décorations

Le 4 octobre 2012  
15 h 00

Centurion Conference & Event Center

L'invité d'honneur :  
le maire Jim Watson

## Gentillesse et professionnalisme exceptionnels

**Adj David (Dave) Kneeland et Cmre Liesse Charest, Section 20, Industrie Canada (édifice C.D. Howe), Ottawa :** Une employée qui avait accidentellement renfermé son sac à main dans une zone sécurisée de l'immeuble était très heureuse lorsque notre commissionnaire a été capable de le récupérer – son intervention a été si efficace et rapide, qu'elle n'a même pas manqué son autobus. Elle s'est dite impressionnée par le niveau de compréhension et de respect dont font preuve Dave et Liesse relativement aux processus mis en place dans l'intérêt de la sécurité ministérielle, tout en soulignant à quel point elle leur est reconnaissante de leur intervention sympathique et diligente.

## Service exceptionnel

**Cmre Rose Fortin, Section 127, 270 Albert, Ottawa.** Rose est une ancienne Gardien du trimestre, mais elle laisse encore sa marque. Une employée dont l'organisation va déménager dans un immeuble différent nous a écrit pour nous dire que Rose va lui manquer, ainsi que sa personnalité affable, son professionnalisme, et ses échanges respectueux et amicaux chaque matin lors de son arrivée au travail. Elle fait remarquer que Rose prend son rôle de commissionnaire très sérieusement, à un sens de l'éthique irréprochable et manque très rarement des journées de travail à cause de la maladie ou de problèmes personnels. Rien ne sera semblable sans l'accueil de Rose chaque matin à son arrivée au travail.

## Respect pour un collègue commissionnaire

**Adjuc James (Jim) Dunham, Section 16, QGDN, Ottawa.** Cmre Anne McGowan, escorte de sécurité, a communiqué avec nous pour nous exprimer sa gratitude envers l'Adjuc Jim Dunham et demander d'en faire mention dans Communiqué. Elle souligne que c'est toujours un plaisir de travailler avec lui. Jim sourit constamment, est toujours de bonne humeur et est une source de joie. Anne mentionne également ses compétences en matière de gestion des personnes, son travail acharné et son dévouement.

Lauriers

Services de qualité



Kudos Honourable Mentions

**Cmre Patrick Mukhi, Section 163, Environment Canada, Gatineau:** Patrick’s response to an urgent request for access to additional buildings is so efficient, quick and personalized that it prompts the employee to write us about our commissioner’s knack for customer service.

**Cpl Ron Hall, Cmre Patrick Truchon and Cmre Francine Boudreault-McGrath, Section 8, Department of Justice Canada, Ottawa:** Professional, friendly, courteous and dedicated.

**Cmre Yvonne Séguin, Section 39, Elections Canada, Ottawa:** Known for her smile, being polite, and always being available to help employees and visitors.

**Cmre Leonard Clark, Section 76, Service Canada-Northeastern Ontario, Timmins:** The management team is grateful to Leonard for his professional and caring response to their clients and staff. Recently, he went above and beyond the call of duty to recognize a milestone in the office’s history.

**Cmre Rita Ann Hickey, Section 8, Department of Justice Canada, Ottawa:** Always cheerful and alert, opening doors for employees as they enter the building.

**Cmre Jocelyn Deslauriers, Section 13, Health Canada, Ottawa:** Gives an excellent first impression while courteously meeting and greeting people. Described as a “ray of sunshine.” Knows everyone’s name.

**Cmre Jimmy Ngandu, Section 127, 340 Laurier Avenue West, Ottawa:** Model incident report written following a total building evacuation.

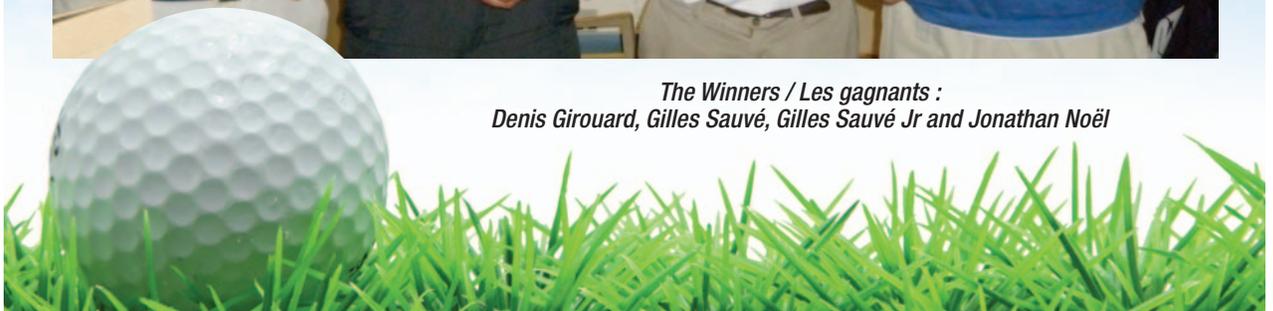
**Sgt Diane Smades, Cmre André Hébert and Cmre Abdi Sadiq, Section 127, 410 Laurier West, Ottawa:** Professionalism in the lobby while greeting high-profile guests including Deputy Ministers and representatives of the RCMP and CSIS.

**Sgt Vlad Patru and Cmres Stephen Burns, François Barbeau and Deborah Asker, Section 127, 222 Nepean, Ottawa.** A retiring employee sent a heartfelt farewell message, stating, “This team understands the requirements for security and the combination of dealing with security measures in a congenial manner.”

**Cmre Richard Fortin, Section 127, 434 Queen Street, Ottawa.** An employee appreciates Richard for being courteous, helpful, cheerful, welcoming, engaging and a great “people” person.



*The Winners / Les gagnants : Denis Girouard, Gilles Sauvé, Gilles Sauvé Jr and Jonathan Noël*





**Cmre Patrick Mukhi, Section 163, Environnement Canada, Gatineau :** L'intervention de Patrick en réponse à une demande urgente d'accès aux immeubles a été si efficace, rapide et personnalisée que l'employé a décidé de nous écrire pour nous parler de son don pour le service à la clientèle.

**Cpl Ron Hall, Cmre Patrick Truchon et Cmre Francine Boudreault-McGrath, Section 8, Justice Canada, Ottawa :** Professionnels, gentils, courtois et dévoués.

**Cmre Yvonne Séguin, Section 39, Élections Canada, Ottawa :** Reconnue pour son sourire, sa politesse et sa disponibilité constante pour aider les employés et les visiteurs.

**Cmre Leonard Clark, Section 76, Service Canada, Nord-est de l'Ontario, Timmins :** La direction apprécie le professionnalisme de Leonard et le service attentionné qu'il offre aux clients et aux employés. Il s'est notamment dépassé dernièrement pour souligner un grand jalon dans l'histoire du service.

**Cmre Jimmy Ngandu, Section 127, 340, avenue Laurier Ouest, Ottawa :** Rédaction d'un rapport d'incident impeccable à la suite de l'évacuation complète de l'immeuble.

**Cmre Rita Ann Hickey, Section 8, Justice Canada, Ottawa :** Toujours enjouée et vigilante, Rita Ann n'hésite jamais à tenir la porte pour les employés à leur arriver.

**Cmre Jocelyn Deslauriers, Section 13, Santé Canada, Ottawa :** Jocelyn donne une excellente première impression par son accueil chaleureux. On le qualifie de « rayon de soleil » qui connaît les noms de tout le monde.

**Sgt Diane Smades, Cmre André Hébert et Cmre Abdi Sadiq, Section 127, 410 Laurier Ouest, Ottawa :** Pour leur professionnalisme dans le hall de réception lorsqu'ils accueillent des invités de marque, comme des sous-ministres et des représentants de la GRC et du SCRS.

**Sgt Vlad Patru et Cmres Stephen Burns, François Barbeau et Deborah Asker, Section 127, 222 Nepean, Ottawa.** Un employé qui part à la retraite nous a envoyé ce message d'adieu : « Cette équipe comprend les exigences relatives aux mesures de sécurité, mais elle sait les appliquer avec convivialité. »

**Cmre Richard Fortin, Section 127, 434, rue Queen, Ottawa.** Un employé apprécie la courtoisie de Richard, sa façon d'accueillir et d'aider les gens, sa bonne humeur et sa personnalité attachante.

## 15<sup>th</sup> Annual Commissionaires Ottawa Golf Tournament

**Hylands Golf Club  
17 August, 2012**

### A BIG THANK YOU TO:

**2012 Sponsors and Participants:** BMO Financial Group, Desjardins Financial Security, Gowlings, Hillwatch, KPMG LLP, Mercer Human Resources Consulting, Sport Chek

**2012 Sponsors:** Hylands Golf Club, Atkinson Schroeter Design Group, Brymark Promotions, C2C Uniforms, General Dynamics, Grand & Toy, HKMB Hub International, The Personal Insurance Company

This year we partnered with Sport Chek to raise funds for their charity, 'The Power of Sports For Kids'. More results, details and photos have been added to the "Events" page of the Employee Intranet.



## Le 15e tournoi de golf annuel de Commissionaires Ottawa

**Club de golf Hylands  
Le 17 août 2012**

### UN GROS MERCI :

**Commanditaires et participants (2012) :** BMO Groupe financier, Desjardins Sécurité Financière, Gowlings, Hillwatch, KPMG s.r.l., Mercer Human Resources Consulting, Sport Chek

**Commanditaires (2012) :** Club de golf Hylands, Atkinson Schroeter Design Group, Brymark Promotions, C2C Uniforms, General Dynamics, Grand & Toy, HKMB Hub International, La Personnelle Compagnie d'assurance

Cette année, nous nous sommes associés à Sport Chek afin d'amasser des fonds dans le cadre de l'activité de bienfaisance The Power of Sports For Kids. Consultez la page des « Événements » sur l'Intranet des employés pour des résultats, détails et photos supplémentaires.

# Petawawa and Pembroke service territory (Section 73) Strong, steady growth

Section 73 is two hours to the west of Ottawa and has nearly doubled in size over the past few years. We will soon have 125 commissionaires in this section.

"I attribute it to the excellent team we have assembled here in Petawawa," says Capt. Mickey Sawyer, Area Manager for Petawawa/Pembroke.

The regional office located at CFB Petawawa has three staff members: **Mickey**, **CWO André Leclerc** (Deputy Area Manager) and **Pte. Nancy Cormier** (CEMS clerk). The clerk position is staffed by Return to Work (RTW) personnel from the Canadian Forces. RTW personnel are Canadian Forces (CF) personnel who for whatever reason are being medically released from the CF. The program is coordinated with DND and the Canadian Forces, allowing *Commissionaires Ottawa* and other divisions across Canada to provide a supportive work environment that understands military culture and can accommodate special or health-related needs. Mickey has personally recruited and managed six individuals, including Pte Cormier.

Section 73 commissionaires report to Pete MacFarlane, Business Operations Manager, based at Ottawa Headquarters. "Pete loves to take a drive down the highway and drop in for a visit, especially during highway construction," Mickey says, laughing.

In addition to serving as security guards, Section 73 commissionaires are also barrack wardens, dispatchers, by-law



enforcement officers, and victim services personnel. While many are posted at CFB Petawawa, other commissionaires provide security for the Landlord and Tenants Court, at local concerts, and as needed at the Best Western in Pembroke. One commissionaire is deployed to Haiti with DFAIT.

"We have an astonishing level of experience and professionalism within the section," explains Mickey. "While most of our staff members are retired military (many formerly senior staff), we do have some highly experienced non-military staff as well. We have retired RCMP, OPP and police officers, retired corrections and MNR personnel as well. We have experienced security professionals from other companies and graduates from Police Foundations. We do have a sprinkling of younger personnel under the age of 30 and as young as 21."

Mickey wanted to acknowledge the supervisors working at Section 73: **WO Chris Anderson, WO Don Grattan, WO Eddie Laderoute, WO Marlene Durepeau, Sgt Dave Stephenson, Sgt Tom Maebrae, Sgt Nick Denton, Cpl Mark Blais, Cpl Chuck Arnold, Cpl Mike Szabon, and Cpl Lane Davidson.**

"I wish I could name and acknowledge all of our commissionaires in Communiqué," says Mickey. "CWO Leclerc and I extend our deepest appreciation to all of our commissionaires, both spare and full-time, at Section 73," she adds.

## Commissionaire recognized by the Ontario Attorney General Named recipient of the 2012 Victim Services Award of Distinction

Congratulations to **Cmre Bashir Agoro**, as well his family members Abiola, Moji and Shola, who have been presented the Ontario Attorney General's 2012 Victim Services Award of Distinction. The Agoro family was recognized earlier this year for "exceptional achievements on behalf of victims and victim services in Ontario."

On the night of June 8, 2002, Oladapo (Dapo) Agoro was stabbed to death while trying to break up a fight at a night club. Inspired by Dapo's courage and embracing Dr. Martin Luther King Jr.'s vision of a world where non-violence is a way of life, the Agoro family established the **Dapo Agoro Foundation For Peace**. The foundation promotes non-violent conflict resolution among youth in their community, sponsors the Dapo Agoro Peace Award and hosts an annual "Dapo Fun Day" picnic.

*Commissionaires Ottawa* salutes Bashir and his family for their courage, strength and passion to protect our peaceful way of life.

For more details about the award presentation, please visit the Attorney General's website: <http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/english/ovss/awards.asp>

For more information about the Dapo Agoro Foundation For Peace, please visit the Agoro family's website: <http://www.dapoagorofoundation.org/>





# Territoire de service de Petawawa et Pembroke (Section 73)

## Une croissance robuste et stable

La section 73 est située à deux heures de route à l'ouest d'Ottawa et est en pleine croissance. Au cours des dernières années, la section a doublé le nombre de commissionnaires et nous aurons bientôt 125 commissionnaires.

Selon Capt Mickey Sawyer, gestionnaire de territoire pour Petawawa et Pembroke « cette croissance est certainement attribuable à l'excellente équipe que nous avons montée ici à Petawawa. »

Le Bureau régional situé à la BFC Petawawa est composé de trois membres du personnel : **Mickey**, **l'Adjuc André Leclerc** (Gestionnaire de territoire adjoint) et le **soldat Nancy Cormier** (Commis CEMS). Le poste de commis est doté par du personnel faisant partie du Programme Retour au Travail des Forces canadiennes. Ce programme permet à des membres des Forces canadiennes qui pour un motif quelconque ont été libérés pour des raisons médicales. La coordination du programme est assurée par le MDN et les Forces canadiennes, permettant ainsi à *Commissionnaires Ottawa* et à d'autres divisions partout au Canada d'offrir un milieu de travail positif qui comprend la culture militaire et peut répondre aux besoins particuliers et ceux reliés à la santé. Mickey a personnellement recruté et géré six personnes, y compris le soldat Cormier.

La section 73 des *Commissionnaires* relève de Pete MacFarlane, gestionnaire des opérations commerciales, au quartier général d'Ottawa. « Pete adore faire une balade pour venir nous visiter, surtout durant la construction routière », de souligner Mickey en riant.

En plus d'agir comme gardes de sécurité, les commissionnaires de la section 73 assument également les fonctions de gérant de caserne, de répartiteur, d'agent d'application de la loi et de

personnel d'aide aux victimes. Bien que beaucoup d'entre eux soient affectés à la BFC Petawawa, d'autres commissionnaires fournissent les services de sécurité au Tribunal des propriétaires et locataires, à des concerts locaux et à l'occasion à l'hôtel Best Western de Pembroke. Un des commissionnaires est actuellement en mission à Haïti avec le MAECI.

Mickey fait remarquer que « le niveau d'expérience et de professionnalisme de la section est extraordinaire. Même si la plupart de nos employés sont des militaires à la retraite (dont certains des hauts gradés), nous comptons également dans nos rangs plusieurs membres très expérimentés qui ne sont pas d'anciens militaires; par exemple des retraités de la GRC, de la Police provinciale de l'Ontario et d'autres forces policières, des services correctionnels et du MRN. Nous pouvons également compter sur des professionnels de la sécurité provenant d'autres organisations ainsi que sur des diplômés de cours de techniques policières. Certains de nos membres n'ont même pas encore 30 ans et l'un d'eux a à peine 21 ans. »

Mickey tenait à reconnaître le travail des superviseurs de la section 73 : **Les Adj Chris Anderson, Don Grattan, Eddie Laderoute, Marlene Durepeau, les Sgt Dave Stephenson, Tom Maebræ, Nick Denton ainsi que les Cpl Mark Blais, Chuck Arnold, Mike Szabon, et Lane Davidson.**

« En terminant, j'aimerais bien pouvoir nommer tous nos commissionnaires, mais je tiens au moins à souligner leur contribution dans le Communiqué, de dire le Capt Sawyer. L'Adjuc Leclerc se joint à moi pour exprimer notre plus sincère gratitude à tous les commissionnaires de la section 73, qu'ils soient à temps plein ou à temps partiel ».

## Commissionnaire lauréat du Prix de distinction du procureur général de l'Ontario pour les services aux victimes de 2012

Félicitations à **Cmre Bashir Agoro**, ainsi qu'aux membres de sa famille Abiola, Moji et Shola qui ont reçu le Prix de distinction du procureur général de l'Ontario pour les services aux victimes de 2012. Le prix a été décerné à la famille Agoro plus tôt cette année pour ses « accomplissements exceptionnels auprès des victimes et des services aux victimes en Ontario ».

La nuit du 8 juin 2002, Oladapo (Dapo) Agoro a été poignardé à mort alors qu'il tentait d'intervenir dans une bagarre dans un discothèque. Inspirée par le courage de Dapo et la vision de Martin Luther King junior d'un monde sans violence, la famille Agoro a mis sur pied la **Dapo Agoro Foundation For Peace**. La fondation fait la promotion de la résolution pacifique des conflits chez les jeunes de la collectivité, elle commandite la *Dapo Agoro Peace Award* et organise chaque année un pique-nique en l'honneur de Dapo.

*Commissionnaires Ottawa* salue Bashir et sa famille pour leur courage, leur force et la passion dont ils font preuve pour protéger notre mode de vie paisible.

Pour de plus amples renseignements au sujet de la remise du prix, consultez le site Web du procureur général à :

<http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/ovss/awards.asp>

Pour de plus amples renseignements au sujet de la *Dapo Agoro Foundation For Peace*, consultez le site Web de la famille Agoro à :

<http://www.dapogorofoundation.org/>



# Spotlight on commissionaires

## Talent. Dedication. Heart.

This regular feature is devoted to recognizing commissionaires whose extracurricular activities have inspired and impressed their colleagues, family and friends. To nominate a deserving commissionaire, please e-mail us at [communiqué@commissionaires-ottawa.on.ca](mailto:communiqué@commissionaires-ottawa.on.ca).

### WO Kenneth (Ken) Stafford-Brown Section 7, Library and Archives Canada (Renfrew Campus)

Not everyone gets a letter like this:

*“Dear Mr. Ken Stafford-Brown,*

*The Prime Minister of Canada, the Right Honourable Stephen Harper, and Mrs. Laureen Harper, are pleased to invite you and Mrs. June Stafford-Brown to a Military Muster in Commemoration of the War of 1812 on the occasion of the 2012 Royal Tour of Their Royal Highnesses, The Prince of Wales and The Duchess of Cornwall...”*

Earlier this year when Prince Charles (The Prince of Wales) and Camilla (The Duchess of Cornwall) visited Canada, WO Ken Stafford-Brown and his wife June had a chance to meet the royal couple at a military muster in Toronto that commemorated the 200<sup>th</sup> anniversary of the War of 1812. In addition to the Prime Minister, also in attendance were Defence Minister Peter MacKay, Chief of the Defence Staff General Walt Natynczyk, a Guard of Honour of soldiers, the Air Reserve of Canada, the Royal Regiment of Canada, and various military and government officials.

“It was such an honour,” says Ken. “Definitely a highlight. The gilded invitation with embossing is now in a frame.”

Well-known locally for his loyalty to The Royals, Ken suspects that the special invitation came about as a result of various word-of-mouth recommendations that were supported and escalated by his local MP, Cheryl Gallant. Ken has lived in Renfrew since 1989 and his family roots go back generations. In his community, he has been a Shriner, a Mason and a member of the Heritage Renfrew Group.

Ken retired as a Warrant Officer after nearly 30 years of distinguished service in the Royal Canadian Navy. He then spent some time as the Cadre officer of 433 Air Squadron before launching a second career as a commissionaire in 1995. Based in Renfrew, he commuted to various sections in Ottawa for a few years until an opening at the Library and Archives Canada (Renfrew Campus) became available. Now minutes from home, Ken has been working there ever since.

*(Story idea submitted by Kevin Cooney, Business Operations Manager)*



Interesting side note: When a movie called *Sailor of the King* came out in 1953, Ken’s Navy buddies were convinced that Ken was the spitting image of actor Jeffrey Hunter, (do a search on-line for an image of the actor and see for yourself). His buddies therefore nicknamed him *Sailor of the Queen* and it stuck for quite some time thereafter.

# Pleins feux

## sur nos commissionnaires

### Talent. Dévouement. Cœur.

Cette chronique régulière vise à reconnaître les commissionnaires dont les activités paraprofessionnelles inspirent et impressionnent leurs collègues, familles, et amis. Si vous désirez soumettre le nom d'un commissionnaire digne de cet hommage, veuillez nous adresser un courriel : [communiquer@commissionnaires-ottawa.on.ca](mailto:communiquer@commissionnaires-ottawa.on.ca).

## Adju Kenneth (Ken) Stafford-Brown

Section 7, Bibliothèques et Archives Canada (campus de Renfrew)

Ce n'est pas donné à tout le monde de recevoir une lettre comme celle-là :

« Monsieur Ken Stafford-Brown :

*Le Premier ministre du Canada, le très honorable Stephen Harper, et Mme Laureen Harper, vous invitent, ainsi que Madame June Stafford-Brown, à un rassemblement militaire en commémoration de la guerre de 1812 à l'occasion de la Tournée royale 2012 de Leurs Altesses Royales, le prince de Galles et la duchesse de Cornouailles ... »*

Plus tôt cette année, lors de la visite du Prince Charles (le prince de Galles) et Camilla (la duchesse de Cornouailles), l'Adju Stafford Brown et son épouse ont eu la chance de rencontrer le couple royal lors d'un rassemblement militaire qui avait lieu à Toronto pour commémorer le 200<sup>e</sup> anniversaire de la guerre de 1812. Outre le Premier ministre, les invités suivants étaient également présents à la cérémonie : le ministre de la Défense Peter MacKay, le chef d'état-major de la Défense le Général Walt Natynczyk, une garde d'honneur, la Réserve aérienne du Canada, le Royal Regiment of Canada et plusieurs dignitaires militaires et gouvernementaux.



« Quel honneur! exclame Ken, un moment phare. J'ai même fait encadrer la lettre d'invitation dorée en lettres embossées. »

Bien connu pour sa loyauté à la famille royale, Ken soupçonne que cette invitation spéciale est le résultat de plusieurs recommandations de bouche-à-oreille qui ont fini par se rendre jusqu'à la députée de sa circonscription, Cheryl Gallant. Ken est un résident de Renfrew depuis 1989 où sa famille est établie depuis des générations. Au sein de sa communauté, Ken a fait partie des Shriners, des Franc-maçons et est membre du groupe Heritage de Renfrew.

Ken a pris sa retraite comme adjudant après 30 ans de services distingués avec la Marine royale canadienne. Il a ensuite servi quelques années comme officier-cadre avec l'escadron 433 de l'Aviation avant de commencer une deuxième carrière avec nous comme commissionnaire en 1995. Il demeure à Renfrew, et pendant plusieurs années il a fait le trajet vers différentes sections d'Ottawa jusqu'à ce qu'un poste s'ouvre au campus de Renfrew (Bibliothèques et Archives Canada). Le section est situé à quelques minutes de chez lui et où il travaille depuis.

(l'idée pour cet article : Kevin Cooney, Gestionnaire des opérations commerciales)

Fait intéressant à souligner : Lorsque le film *Sailor of the King* (Marin du Roi) est sorti en 1953, les collègues marins de Ken trouvaient qu'il était le sosie de l'acteur Jeffrey Hunter (constatez par vous-même en faisant une recherche sur l'Internet pour trouver une photo de l'acteur). Ses copains l'avaient alors surnommé *marin de la Reine*, un nom qui lui est resté pour longtemps par la suite.



# Official Opening a success!

On 6 June 2012, we hosted the Official Opening of our newly renovated and expanded Headquarters on Colonnade Road in Ottawa. In addition to a Wine & Cheese reception, we used the space in our new training facility to conduct an informal trade show that featured a live demonstration of our digital fingerprinting technology and information about several of our other services.

About 80 guests were present, among them: Veterans Ombudsman Guy Parent, Chief Superintendent Sharon Woodburn (RCMP), Councillor Keith Egli, our Board of Directors and Governors, and many of our clients.

Some of the highlights from our Official Opening/Wine & Cheese have been captured on a Photo Album that is posted on the "News" page on the Employee Intranet.



# L'ouverture officielle était un gros succès !

Nous avons organisé une cérémonie d'inauguration le 6 juin 2012 pour célébrer notre Quartier-général tout récemment rénové et agrandi situé au 24, chemin Colonnade à Ottawa. Notre événement incluait une réception vins et fromages, une foire commerciale dans notre nouveau centre de formation avec une démonstration de la technologie de pointe pour la prise d'empreintes digitales numériques, et des renseignements en ce qui concerne plusieurs de nos autres services.

Environ 80 invités se sont joints à nous : Guy Parent, l'ombudsman des vétérans ; la surintendante principale Sharon Woodburn, Commandante de la Direction générale de la GRC ; Keith Egli, conseiller municipal ; notre Conseil des directeurs et gouverneurs ; ainsi que plusieurs de nos clients.

Quelques beaux moments ont été capturés dans un album-souvenir qui se trouve sur la page des « Nouvelles » sur l'Intranet des employés.

*Guy Parent, l'ombudsman des vétérans avec Capitaine de vaisseau Paul A. Guindon (Retraité), Chef de direction, Commissionnaires Ottawa*

*Veterans Ombudsman Guy Parent with Capt(N) Paul A. Guindon (Ret'd), CEO, Commissionnaires Ottawa*



## Gone, but not forgotten.

We announce with regret the passing of the following commissionnaires:

## Disparus, sans tomber dans l'oubli.

Nous annonçons avec regret le décès des commissionnaires suivants :

Name/ Nom	Region/ Région	Section	Name of Section/ Nom de la section	Date of Death/ Date du décès	Age of Death/ Âge lors du décès
Richard Williams	Ottawa	18	National Research Council Canada / Conseil national de recherches Canada	20-Mar-12	65
Ronald Dénommée	Ottawa	127	PWGSC / TPSGC	29-Mar-12	66
John Keddy	Ottawa	91	Spare / Remplaçant	21-Apr-12	59
Mike Jefferies	Ottawa	133	PCL Construction	05-May-12	54
Fernand Gélinas	Ottawa	16	N.D.H.Q / Q.G.D.N.	01-Jun-12	61
Om Chawla	Ottawa	16	N.D.H.Q / Q.G.D.N.	19-Jul-12	65
George McNaughton	Ottawa	16	N.D.H.Q / Q.G.D.N.	21-Jul-12	79
Robert Brousseau	Ottawa	16	N.D.H.Q / Q.G.D.N.	26-Jul-12	60
Wayne Simmons	Ottawa	28	Communications Reseach Centre Canada / Centre de recherches sur les communications Canada	15-Aug-12	70

# WE'RE AN "EVERY GENERATION" EMPLOYER

# UN EMPLOYEUR POUR « TOUTES LES GÉNÉRATIONS »



PHOTO CREDITS: John Major Photography



## COMMISSIONAIRES OTTAWA

TRUSTED · EVERYDAY · EVERYWHERE

FIABLE · EN TOUT TEMPS · EN TOUT LIEU

[www.commissionaires-ottawa.on.ca](http://www.commissionaires-ottawa.on.ca)

<http://intranet.commissionaires-ottawa.on.ca>

*Commissionaires Ottawa*  
(HQ/QG)  
24, ch. Colonnade Rd  
Ottawa (ON) K2E 7J6  
Tel: 613-231-6462

*Commissionaires Ottawa*  
(Centretown/Centre-ville)  
100, rue Gloucester Street  
Ottawa (ON) K2P 0A4  
Tel : 613-288-0722

*Commissionnaires*  
(Gatineau)  
721, boul. St-Joseph  
Gatineau (QC) J8Y 4B6  
Tél : 819-776-0004

*Commissionaires*  
(Petawawa)  
CFB Petawawa, Bldg P634  
23 Cornwallis 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