

2023

LE CORPS CANADIEN
DES COMMISSIONNAIRES

Rapport annuel



TABLE DES MATIÈRES

Message de la présidence.....	1
Les vétérans et leurs familles sont la raison d'être de Commissionnaires.....	2
La sécurité avec un objectif.....	3
Des solutions de sécurité intégrées.....	4
Le seul fournisseur canadien de services de sécurité à but non lucratif.....	5
Employeur de choix.....	6
Une tapisserie de talents.....	7
Nos clients.....	8
Engagements environnementaux, sociaux et en gouvernance.....	9
Reconnaître le service exceptionnel.....	10
Commémorer les vétérans de la guerre de Corée.....	11
Tournée du bâton et drapeau du Centenaire de Commissionnaires.....	12

2023

LE CORPS CANADIEN
DES COMMISSIONNAIRES

Rapport
annuel



Gordon Winkel, MSc P.Eng

Président du Conseil d'administration national



Geoff Hamilton, CD

Président du Comité national de gestion des affaires

MESSAGE DE LA PRÉSIDENCE

Comme beaucoup de réussites canadiennes, Commissionnaires peut voler sous le radar. Mais en cette période d'incertitude croissante, les Canadiens ont besoin de mieux connaître les organisations sur lesquelles ils peuvent compter. Nous espérons que le Rapport annuel de cette année vous aidera à comprendre le travail important que nous accomplissons en tant que partie intrinsèque de l'infrastructure de sécurité publique du Canada et pourquoi nous sommes si passionnés par ce travail.

Il est vrai que Commissionnaires est le plus important fournisseur de services de sécurité au Canada, mais nous sommes plus que cela. Nous sommes une entreprise sociale à but non lucratif qui soutient les vétérans du Canada depuis près de 100 ans, qu'ils soient militaires ou membres de la GRC. Une institution canadienne unique, nous sommes dirigés par des bénévoles de tout le pays qui collaborent pour assurer la sécurité des infrastructures essentielles du pays en tant qu'employeur éthique et solidaire.

Votre soutien est très important pour nous.

Mandat social de Commissionnaires

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



LES VÉTÉRANS ET LEURS FAMILLES SONT LA RAISON D'ÊTRE DE COMMISSIONNAIRES

Depuis 1925, Commissionnaires offre des emplois valorisants aux vétérans qui font la transition entre les Forces armées canadiennes et la vie civile. De plus, nous visons à améliorer la vie des anciens militaires, de leurs familles et des communautés qu'ils servent.

Commissionnaires a toujours redonné

Plus qu'un employeur, Commissionnaires recherche activement des occasions de bénévolat et des façons de soutenir la communauté des vétérans dans son ensemble. Cette année, nous avons fait des dons à plus de 60 causes liées aux vétérans, incluant :

- Fonds du Souvenir
- Sans Limites
- Appuyons nos troupes
- L'association canadienne des vétérans de la Corée
- Soins de longue durée et initiatives hospitalières pour les vétérans
- Centre de ressources pour les familles des militaires
- La Légion royale canadienne
- Association des vétérans de la GRC
- Banques alimentaires
- Le Pepper Pod
- To the Stan and Back
- Wounded Warriors Canada
- Paws Fur Thought
- Aboriginal Veterans Society of Alberta
- Aucune pierre dans l'oubli

4 200

**vétérans
en service**

Les compétences des vétérans et des réservistes sont hautement transférables à l'industrie de la sécurité. Nous apprécions leur leadership, leur esprit d'équipe et la discipline qu'ils ont acquise au cours de leur service militaire.

Nous embauchons les membres des familles militaires !

Chez Commissionnaires, nous comprenons les défis uniques auxquels font face les membres des familles militaires en matière d'emploi. Nous offrons un milieu de travail souple et positif où les conjoints et les personnes à charge peuvent s'épanouir.



Debbie Saunders
Conjointe et fille de militaire

Robert Ronan
Vétéran

Un duo père-fille de Commissionnaires, Debbie est la superviseuse de son père ! Ils aiment travailler ensemble sur le même site et font partie de nos nombreux employés issus d'une famille de militaires.

LA SÉCURITÉ AVEC UN OBJECTIF

Commissionnaires est le seul fournisseur national de services de sécurité à but non lucratif au Canada et le plus grand employeur de vétérans dans le secteur privé. Nos professionnels qualifiés et fiables sont prêts à vous aider dans plus de 50 bureaux de Commissionnaires répartis dans plus de 1 200 communautés.



Jason Hanson
Vétéran

Seiji Iikura
Civile

21 000+

commissionnaires
à travers le pays

22 millions

D'HEURES DE SÉCURITÉ TRAVAILLÉES

- 52 % **CLIENTS COMMERCIAUX**
- 48 % **GOVERNEMENT FÉDÉRAL**



Nos clients s'appuient sur l'expérience de notre personnel

Sécurité physique

Disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, nos commissionnaires sont hautement qualifiés et répondent aux normes fédérales, provinciales et territoriales.

Nous prévenons et désamorçons les problèmes, administrons les premiers soins et gérons les situations de sécurité.

Patrouille mobile et intervention en cas d'alarme

Commissionnaires complète les systèmes d'alarme internes en offrant des services de patrouille mobile et de réponse aux alarmes, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Nous effectuons des patrouilles, vérifions les installations et répondons rapidement aux appels d'alarme, selon les besoins de chaque établissement de nos clients.

DES SOLUTIONS DE SÉCURITÉ INTÉGRÉES

Commissionnaires aide les organisations et les communautés à devenir plus résilientes grâce à son approche intégrée. Les solutions commencent souvent par une évaluation des risques et intègrent le contrôle, la réponse aux alarmes, les patrouilles mobiles, la prise d'empreintes digitales et la vérification des antécédents. Retrouvez l'ensemble de nos services sur commissionnaires.ca/services-fr

La plus grande infrastructure de prise d'empreintes digitales au Canada

Vérifications du casier judiciaire et des empreintes digitales pour les employés, les locataires, les entrepreneurs et les bénévoles.

Les vérifications sont traitées en seulement 10 minutes grâce à notre portail en ligne sécurisé.

Cybersécurité : protection des données et des réseaux

DES SPÉCIALISTES DE LA SÉCURITÉ D'INFORMATION, DU RENSEIGNEMENT SUR LES MENACES ET DE LA CYBERENQUÊTE PROPOSENT DES SOLUTIONS PERSONNALISÉES.

Analyse de posture de sécurité et de cybersécurité

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

Cyberenquête et renseignements sur les menaces

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

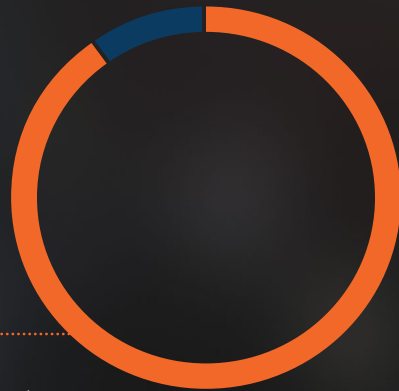
Surveillance et réponse aux incidents 24h sur 24 et 7 jours sur 7

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

LE SEUL FOURNISSEUR CANADIEN DE SERVICES DE SÉCURITÉ À BUT NON LUCRATIF

Revenus : 775,5M \$

90 %



Plus de 90 % des recettes reviennent aux employés sous forme de salaires, de formation et d'avantages sociaux.

En soutien de notre mandat social, l'excédent est investi dans des programmes supplémentaires pour les employés ainsi que dans des causes pour les vétérans.

« Il est difficile d'enlever cet uniforme. Nous voulons protéger, et nous le ferons toujours. »

- Helen Goldie, réserviste

Un Corps au service des vétérans

- PLUS DE 100 CAUSES COMMUNAUTAIRES SOUTENUES
- PRÈS DE 400 000 \$ EN DONNÉS À LA COMMUNAUTÉ DES VÉTÉRANS



EMPLOYEUR DE CHOIX

Programme national de bourses

25 000 \$
décernés

Depuis le lancement de l'initiative en 2022, le nombre de bourses décernées a doublé ! Dix étudiants ont reçu un soutien financier pour leurs études cette année. Quatre récipiendaires étaient soit des enfants ou des petits-enfants de commissionnaires, tandis que six étaient eux-mêmes des commissionnaires.

Le Programme national de bourses de Commissionnaires est soutenu par les généreuses contributions de nos partenaires, La Banque de Montréal, La Personnelle et le « Heroes Vacation Club. »

PROGRAMME POUR L'ADHÉSION À LA LÉGION POUR LES COMMISSIONNAIRES

Commissionnaires s'est associé à la Légion royale canadienne pour offrir à tous les employés et à leurs familles un rabais spécial pour ceux qui n'ont pas encore adhéré à la Légion. L'adhésion aide la Légion à :

- fournir des services et du soutien gratuits aux vétérans ;
- défendre les avantages et le bien-être des vétérans ;
- veiller à ce que le Canada n'oublie jamais.



Pour en savoir plus, consultez le site legion.ca/fr/commissionnaires

POURQUOI NOS PERSONNELS RESTENT-ILS ?

- **Flexibilité :**
Possibilités de travail à temps plein, à temps partiel et occasionnel.
- **Formation à la fine pointe de l'industrie :**
Les commissionnaires reçoivent le plus haut niveau de formation normalisée et certifiée à l'échelle nationale, répondant à toutes les exigences de l'Office des normes générales du Canada.
- **Une carrière gratifiante dans le domaine de la sécurité :**
Placements uniques dans des sites intéressants.
- **Possibilités d'avancement :**
Une variété de rôles et de possibilités de croissance au sein d'une organisation nationale bien établie.
- **Avantages :**
De nombreuses divisions offrent d'excellents programmes de fidélisation et des prestations de santé et de soins dentaires.

75 %

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



Ravneet Toor
Civile

UNE TAPISSERIE DE TALENTS

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

Nous avons complété une nouvelle politique d'équité, de diversité et d'inclusion (EDI) cette année afin d'affirmer notre engagement envers les principes de l'EDI. Cette stratégie fait progresser l'équité en matière d'emploi en introduisant des procédures qui préviennent les obstacles systémiques et les pratiques discriminatoires.

	Vétérans	Femmes	Minorités visibles	Autochtones	Personnes handicapées
Conseil d'administration	84 %	24 %	3 %	5 %	12 %
Exécutif	51 %	36 %	5 %	1 %	8 %
Gestion	54 %	23 %	5 %	3 %	5 %
Ensemble des employés	19 %	28 %	6 %	2 %	2 %

5 VALEURS FONDAMENTALES DE COMMISSIONNAIRES



Intégrité

7



Engagement envers le bien-être de nos commissionnaires



Équité, diversité et inclusion



Respect de nos commissionnaires et des autres parties prenantes



Collaboration

NOS CLIENTS

Commissionnaires fournit des services de haute qualité aux Canadiens afin d'offrir un emploi et un soutien aux vétérans, à leurs familles et à ceux qui les soutiennent.



Gouvernement



Éducation



Santé et soins de longue durée



Secteur commercial



Tourisme, culture et patrimoine



Pétrole, gaz et services publics



Aérospatial et défense



Résidentiel



Énergie



Transports



Construction et manufacture



Ports

84 % Satisfaction

COMMISSIONNAIRES OFFRE UNE QUALITÉ DE SERVICE À LA CLIENTÈLE EXCEPTIONNELLE. AVEC UN TAUX DE SATISFACTION DE 84 % LORS DE NOTRE PLUS RÉCENT SONDAGE PANCANADIEN, LES CLIENTS AFFIRMENT LEUR CONFIANCE ENVERS COMMISSIONNAIRES.

ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX, SOCIAUX ET EN GOUVERNANCE

Commissionnaires s'engage à diriger la professionnalisation et la normalisation de l'industrie de la sécurité au Canada. Nous visons les normes mondiales les plus élevées dans les pratiques qui sous-tendent nos services, et nous sommes fiers de détenir les certifications suivantes, reconnues internationalement :

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



Environnement

Calcul de notre empreinte carbone collective

Dans le cadre de son engagement envers l'environnement, Commissionnaires a récemment entrepris un programme de calcul de l'empreinte carbone de notre Fédération. En partenariat avec CarbonZero, nous utilisons une méthodologie reconnue internationalement pour comprendre notre production annuelle de carbone à travers le Canada. Grâce à cette base de référence, nous serons bien placés pour préparer des stratégies de réduction des émissions de carbone afin d'avoir un impact positif sur notre environnement et de réduire notre contribution aux changements climatiques.



Social

Promouvoir une culture de sécurité

Nous apprécions nos employés qui travaillent chaque jour pour contribuer à la sécurité des Canadiens. Commissionnaires vise à minimiser les incidents en travaillant en collaboration avec les clients pour promouvoir des conditions de travail sûres sur tous les sites de sécurité.



Association internationale du code de conduite (ICoCA)

Commissionnaires est la seule entreprise de sécurité canadienne certifiée par l'ICoCA. En tant que membre de cette association internationale, nous nous joignons à la mission de l'ICoCA de rehausser les normes et les pratiques de l'industrie de la sécurité privée qui respectent les droits de la personne et le droit humanitaire international. Nous croyons que nous avons l'obligation de relever continuellement la barre, non seulement pour nos employés et nos clients, mais aussi pour l'ensemble du secteur de la sécurité.



Gouvernance

Notre Fédération de 15 divisions est gouvernée par des membres bénévoles du Conseil d'administration national qui prennent au sérieux leurs responsabilités fiduciaires. Le Conseil d'administration national est composé d'un représentant de chaque division et dirigé par un président national. Chaque division dispose à son tour d'un conseil d'administration composé de bénévoles qui apportent à la gouvernance de chaque organisation une riche expérience dans les domaines militaire, policier et exécutif.

Les responsabilités du Conseil d'administration national de Commissionnaires sont les suivantes :

- Le respect de notre mandat social
- L'approbation du budget national
- Les buts et objectifs stratégiques nationaux
- L'élaboration des politiques
- La gestion des risques stratégiques

RECONNAÎTRE LE SERVICE EXCEPTIONNEL

Chaque année, dans l'ensemble du pays, un commissionnaire est élu Commissionnaire national de l'année et un superviseur est élu Superviseur national de l'année. Pour en savoir plus, vous trouverez des vidéos et des articles présentant ces récipiendaires exceptionnels sur notre site web à commissionnaires.ca



COMMISSIONNAIRE DE L'ANNÉE 2022

John Haggis

Division de Victoria, les Îles et le Yukon



COMMISSIONNAIRE DE L'ANNÉE 2023

Daniel Montgomery

Division de Kingston et la région



SUPERVISEUR DE L'ANNÉE 2022

Marc Moo Sang
(décédé)

Division d'Ottawa



SUPERVISEURE DE L'ANNÉE 2023

Lillian Roy

Division d'Ottawa

« En tant que personne ayant travaillé pour différentes entreprises de sécurité, j'apprécie ce qu'offre Commissionnaires. J'aime beaucoup travailler avec les vétérans ; j'aime soutenir les gens qui nous ont soutenus. »

- Commissionnaire Lillian Roy

COMMÉMORER LES VÉTÉRANS DE LA GUERRE DE CORÉE

Le 27 juillet 2023 marque le 70e anniversaire de la signature de la Convention d'armistice de Corée, qui a mis fin à plus de trois ans de conflit dans la péninsule coréenne. En reconnaissance de cet important jalon historique, Commissionnaires exprime sa gratitude aux vétérans de la guerre de Corée, y compris certains de nos propres commissionnaires.

Le major (ret) Gerry Ratchford est un commissionnaire de notre division Victoria, Îles et Yukon (VIY). Il est un vétéran respecté de la guerre de Corée qui a servi avec le Black Watch (Royal Highland Regiment). Après plus de quatre décennies dans les Forces armées canadiennes, il a entamé sa deuxième carrière chez Commissionnaires en 1980. À l'âge de 95 ans, le dévouement remarquable de Gerry a été honoré par la médaille du service distingué de Commissionnaires. Gerry a également été reconnu par Anciens Combattants Canada lors d'une activité de commémoration de la guerre de Corée à Burnaby, C.-B. en juillet 2023.



Ted Zuber
Figés
MCG 19890328-012
Collection Beaverbrook d'art militaire
Musée canadien de la guerre



De gauche à droite : Commissionnaire major (ret) Gerry Ratchford ; le chef de la direction de la division VIY Mark Breslauer



Tournée du bâton et drapeau du Centenaire de Commissionnaires

#MARCHEVERS100

À l'approche du Centenaire de Commissionnaires en 2025, un bâton de cérémonie et un drapeau ont fait leur chemin à travers le Canada. Passant d'un commissionnaire à l'autre, ce voyage cultive la tradition, l'unité et un sens commun de l'objectif de protéger les communautés d'un océan à l'autre. L'engagement communautaire reste au cœur de chaque étape, favorisant les liens avec les clients et les partenaires locaux. Ayant maintenant parcouru plus de la moitié de sa traversée, la Tournée du bâton et drapeau célèbre l'esprit de service de Commissionnaires et représente près d'un siècle de soutien aux vétérans et leurs familles. Nous invitons tous les Canadiens et Canadiennes à prendre part à cette expérience remarquable en suivant la marche vers le Centenaire à l'adresse suivante : commissionnaires.ca/centenaire

100
COMMISSIONNAIRES
1925 - 2025

Division de Terre-Neuve et Labrador

BRIGUS, NL – JUILLET 2022

Le chef de la direction, capv MRC (ret) George Forward, a plongé avec le drapeau du Centenaire dans une petite communauté de pêcheurs.



Division du Nouveau-Brunswick et Île-du-Prince-Édouard

BORDEN-CARLETON, PE – NOVEMBRE 2022

Cmre Davina Firth et Cmre Eileen LeBlanc au Pont de la Confédération.



Division de Nouvelle-Écosse

PEGGY'S COVE, NS – SEPTEMBRE 2022

Cmre Candi Falkenham pose avec le bâton et le drapeau devant le phare de Peggy's Cove.

Division du Québec

MONTRÉAL, QC – NOVEMBRE 2022

Quartier général de la 2e Division canadienne. Hissage du drapeau du Centenaire sur un char Centurion.

Division de Hamilton

MOUNT HOPE, ON – MARS 2023

De gauche à droite : Cmre Stan Raike, garde d'honneur du bâton du Centenaire, et Erin Napier, conservateur de musée, Canadian Warplane Heritage Museum.



Division des Grands Lacs

BORDEN, ON – AVRIL 2023

Quartier général de la 16e Escadre. De gauche à droite : l'Adjum Doug Hennessy, Eric Fuller, Katharine Pratt, capt Brent Lance, Jordan Rancourt, maj Rutvik Bhatt et Bill Bennett.



Division de Kingston

MORRISBURG, ON – AVRIL 2023

Cmre Ralph Theodore devant un véhicule de transport de Harland Veinotte Ltd.

Division d'Ottawa

OTTAWA, ON – MAI 2023

Cérémonie du Carrousel dans le cadre du 150e anniversaire de la GRC.

Division du nord de l'Alberta

EDMONTON, AB – MAI 2023

Comre GaganaJeet Singh à l'Art Gallery of Alberta.



Division du sud de la Saskatchewan

REGINA, SK – OCTOBRE 2023

Les commissionnaires de la division SSK au Palais législatif de la Saskatchewan.



VOUS VOULEZ VOIR PLUS DE PHOTOS?

Consultez le traqueur de bâton du Centenaire

[Cliquez ici pour ouvrir le lien](#)

Division de Manitoba

DEACON, MB – JUILLET 2023

Centre du Canada. De gauche à droite : Shawn Fortin, Pat Sylvester et Rob Murphy, cadres de la division.

Cybersécurité

Serments

Suspension du casier

Réception

Identification

Vérifications préalable à l'embauche

Experts-conseils en sécurité

Empreintes digitales

MILITAIRE

Affidavits

Vérifications des antécédents

24 heures sur 24, 7 jours sur 7

Service de surveillance des résidences

SERVICES DE SOUTIEN AUX ACTIVITÉS POLICIÈRES

Formation

APPLICATION DES RÈGLEMENTS

Levées d'interdiction d'entrée aux États-Unis

Photos de passeport



COMMISSIONNAIRES

Inspection de site

Contrôle de la circulation

Évaluations des menaces et des risques

Vérification des locataires

Patrouilles mobiles

Enquêtes

VÉTÉRANS

Police

Sécurité des événements

GRC

Escorte des entrepreneurs

Contrôle d'accès Vérification de casier judiciaire

Services d'agents de sécurité

Réponse aux alarmes

Surveillance